

ESCRITORIO REGIONAL 8

Estudo Técnico Preliminar 2/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 53557.000350/2025-11

2. Descrição da necessidade

2.1. A equipe de planejamento designada pelo documento SEI nº 14884383, elaborou o presente Estudo Técnico Preliminar para a futura contratação de serviços continuados de apoio administrativo, contemplando os cargos de assistente administrativo e recepcionista bilíngue, destinados a atender às demandas da Anatel Sergipe (UO081).

BREVE CONTEXTO

2.2. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) é uma autarquia em regime especial que integra a Administração Pública Federal indireta, vinculada ao Ministério das Comunicações. Criada pela Lei Geral de Telecomunicações, foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, e tem como função primordial regular as telecomunicações do país. Sua missão envolve a promoção do desenvolvimento da conectividade e da digitalização do Brasil em benefício da sociedade. Na busca de concretizar a missão e as atribuições definidas na lei, a Anatel estrategicamente foca no desempenho das suas atividades finalísticas, utilizando com o devido amparo legal, as contratações de serviços terceirizados de atividades tidas como acessórias, tais como: limpeza, vigilância, apoio administrativo, transporte, recepção etc.

2.3. Atualmente a Anatel Sergipe possui o serviço de recepção bilíngue em execução através do Contrato nº 163/2023 (SEI nº 11228662) pela empresa ELHOIM TZ VAOT TECNOLOGIA E NEGÓCIOS LTDA (CNPJ nº 27.037.303/0001-35). Ocorre que no dia 07/11/2025 no âmbito do processo de prorrogação SEI nº 53557.000342/2025-66, a empresa signatária através do documento SEI nº 14716467, declinou do seu interesse em prorrogar o ajuste por mais um período de 30 (trinta) meses. Diante disso, esta Administração tem como *deadline* o dia **12/06/2026**, data em que se encerra a vigência do atual contrato original.

DAS NECESSIDADES

2.4. Diante do número muito reduzido de servidores que atuam na Anatel Sergipe (UO081) e da falta de perspectiva para a realização de concurso público para reposição de mão de obra efetiva que em breve se encontrará em situação de aposentadoria, aliado ao constante aumento quantitativo e de complexidade das atividades regulamente distribuídas à esses servidores, observa-se uma crescente sobrecarga de trabalho, que muitas vezes culmina em aumento de estresse. Tal fato acaba por prejudicar a saúde mental destes servidores, com possibilidade crescente de afastamentos por motivo de saúde, além de majorar a probabilidade de piora na qualidade e perdas de prazo das atividades atribuídas. Visando minimizar tais eventos negativos e de modo a manter os elevados índices institucionais, surge a necessidade de terceirização de algumas das suas atividades de suporte.

2.5. Os profissionais de apoio administrativo prestam suporte a diversas áreas e processos dentro uma organização, contribuindo para o seu pleno funcionamento. Nesse sentido, seguem abaixo as justificativas para a presente intenção de contratação dos serviços contínuos de apoio administrativo, contemplando especificadamente 01 (um) posto de Assistente Administrativo Nível V e 01 (um) posto de Recepção Bilíngue (Português e LIBRAS).

2.6. A Lei nº 10.871/2004 que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das Agências Reguladoras, não prevê as funções de recepção e nem de assistente administrativo. Em razão do quadro reduzido de servidores e da inexistência de pessoal capacitado e especializado para o desempenho das atividades em comento, surge a necessidade de contratação de forma terceirizada destes serviços. A projeção de vacância por aposentadoria e um horizonte limitado de novos concursos públicos para a área meio, reforça a necessidade deste tipo de contratação, uma vez que dos 09 (nove) servidores que atuam na unidade, 04 (quatro) possuem/possuirão direito ao benefício de se aposentar nos próximos meses. Esse fato por si só demonstra a urgente necessidade de contratar os serviços terceirizados de recepção e atendimento para o público que acessa e circula internamente nas dependências físicas da Agência, bem como a necessidade de contratação dos serviços terceirizados de Assistente de Administrativo V para atuar como um valioso suporte estratégico nos processos de gestão local.

2.7. Importante ressaltar que a terceirização dos serviços propostos permitem à Agência manter o foco nas suas atividades finalísticas na medida em que transfere ao futuro contratado os encargos de treinamento e controle da mão de obra, a aquisição e gestão dos uniformes utilizados na execução da atividade, deixando os processos internos mais enxutos e eficientes, cabendo à Administração a cobrança dos resultados, produtividade e qualidade na prestação dos serviços (fiscalização), além é claro de reduzir custos com gestão e pagamento de pessoal. Lembrando que a pretendida terceirização 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, nos termos do artigo 4º da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 (IN nº 05/2017).

Assistente Administrativo

2.8. O profissional que exercerá a função de Assistente Administrativo poderá apoiar a gestão operacional de uma organização de diversas formas, atuando nos seus diversos processos internos (suporte a: gestão de agendas e compromissos; gestão e organização documental, criando, organizando e mantendo arquivos físicos e digitais, garantindo a sua acessibilidade; gestão de comunicações como e-mails, telefonemas, contatos de fornecedores etc; organização de eventos e reuniões atuando na logística; coleta e análise de dados; e outras atividades correlatas) e organizar fluxos de trabalho (suporte a: melhoria de processos e automação), contribuindo para liberar os servidores de tarefas mais repetitivas e de menor ou médio valor agregado, permitindo que se concentrem nas tarefas mais estratégicas e de maior importância para os indicadores da Agência.

2.9. Essas atividades envolvem um vasto leque de responsabilidades e conhecimentos consolidados, possuindo um alto grau de dificuldade e autonomia, exigindo uma maior capacidade de iniciativa e experiência profissional, repousando nesses motivos a escolha de um nível maior na classificação do cargo. Diante disso, pretende-se contratar pelo menos 01 (um) posto de **Assistente Administrativo Nível V**. A utilização da mão de obra no suporte à gestão trará uma maior eficiência nos processos e fluxos de trabalho, liberando os servidores para o desempenho de atividades ainda mais complexas.

Recepção Bílingue (Português e LIBRAS)

2.10. 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. 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.

2.11. Importante mencionar que, 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..."

2.12. 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;..."

2.13. 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, cerca de 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.

2.14. 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.

2.15. Aproveitando o ensejo da importante e vindoura contratação, no intuito de proporcionar um maior acesso das pessoas surdas ou com deficiência auditiva aos serviços públicos desempenhados pela Agência e por conseguinte promover a inclusão social e a cidadania deste grupo, pretende-se contratar pelo menos 01 (um) posto de **Recepcionista Bílingue (Português e LIBRAS)**. A utilização da linguagem de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) facilitará a comunicação da Agência com pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

RISCOS RELACIONADOS À NÃO CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

2.16. 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 Sergipe 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.

2.17. Em resumo, a necessidade aqui detalhada configura-se em prover a Anatel Sergipe 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.

2.18. Nesse sentido, entende-se que a contratação do objeto em questão é essencial para a Agência e relevante para o interesse público, estando em consonância com as medidas de racionalização do gasto público, nos termos do art. 3º do Decreto nº 8.540/2015.

DAS DEFINIÇÕES

2.19. Assistência administrativa: serviço responsável por promover o auxílio necessário para a realização das diversas atividades administrativas existentes nos processos internos das organizações.

2.20. Assistente administrativo: profissional que possui os requisitos acadêmicos e de experiência, além dos conhecimentos técnicos necessários para a perfeita execução das atividades de assistência administrativa.

2.21. Assistente administrativo - Nível V: profissional que possui ensino superior completo (em Administração, Contabilidade, RH ou áreas similares), com ampla experiência comprovada na área administrativa, em especial no serviço público (entre 03 a 10 anos) e avançado domínio das ferramentas de TI (aplicativos do tipo Office, pesquisa/navegação na Internet e sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos).

2.22. Recepção: serviço responsável por acolher o público interno e externo e dar a ele o adequado tratamento e encaminhamento, de acordo com as orientações e normas internas da contratante. Ao operar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a recepção auxilia na produção, movimentação e gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito da Anatel Sergipe.

2.23. Recepcionista: profissional capacitado a executar as atividades de recepção. Compete-lhe receber e atender ao público interno e externo presencialmente, por telefone ou por outros meios de comunicação, averiguando suas necessidades e fornecendo informações pertinentes. Realiza o controle de acesso, identificando visitantes, fornecedores e servidores, encaminhando-os ao lugar ou pessoa procurados, ou ainda notificando a segurança, quando necessário.

2.24. Recepcionista Bilíngue: profissional que, além de exercer as funções de recepcionista, possui a competência de se comunicar em outra língua de modo a estender a prestação dos serviços de recepção ao público interno e externo, não falante de língua portuguesa ou surdos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Anatel Sergipe (UO081)	Leonardo Lago Araújo

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. São requisitos essenciais e suficientes para atendimento da demanda apresentada, que permitirão a escolha da solução mais econômica e eficiente no espectro da prestação dos serviços objetos da presente intenção de contratação os listados abaixo.

DA EXECUÇÃO INDIRETA

4.2. Para o correto desempenho das suas atribuições, a Administração Pública tem a discricionariedade de utilizar seus próprios meios ou pode realizar contratações junto à terceiros para a realização de obras, serviços ou fornecimentos de que necessita visando atingir os seus objetivos. No regime de execução indireta a ser utilizado neste feito, a Administração transferirá a prestação dos serviços a terceiros, que são mais especializados e possuem capacidade técnica e econômica para executá-los dentro de critérios e qualidade previamente estabelecidos. O amparo legal e a previsão para esta futura contratação são encontrados nos normativos citados a seguir.

4.3. A Lei nº 9.472/1997, também conhecida como Lei Geral de Telecomunicações, que dentre outros regramentos instituiu a Agência Nacional de Telecomunicações e no seu artigo 59 autorizou a agência a terceirizar via contrato algumas atividades de sua competência, desde que as mesmas não estejam incluídos no rol de atribuições das atividades de fiscalização:

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Art. 59. A Agência poderá utilizar, mediante contrato, técnicos ou empresas especializadas, inclusive consultores independentes e auditores externos, para executar atividades de sua competência, vedada a contratação para as atividades de fiscalização, salvo para as correspondentes atividades de apoio.

4.4. Importa lembrar que o art. 48 da Lei nº 14.133/2021 permite a terceirização de atividades acessórias, instrumentais ou complementares, observadas as vedações a seguir:

LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

..."Art. 48. Poderão ser objeto de execução por terceiros as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão ou da entidade, vedado à Administração ou a seus agentes, na contratação do serviço terceirizado:

- I - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
- II - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
- III - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;
- IV - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- V - demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- VI - prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

Parágrafo único. Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação."

4.5. 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:

DECRETO Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018

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.

4.6. Cabe também mencionar que a vigente Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018, estabeleceu um rol não taxativo dos serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, atendendo ao comando do art. 2º do Decreto nº 9.507/2018 acima citado. No rol consta em seu inciso XVIII o serviço de recepção:

PORTARIA Nº 443, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018

"Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços: ...

XVIII - recepção, incluindo recepcionistas com habilidade de se comunicar na Linguagem Brasileira de Sinais - Libras;...

XXII - serviços de escritório e atividades auxiliares de apoio à gestão de documentação, incluindo manuseio, digitação ou digitalização de documentos e a tramitação de processos em meios físicos ou eletrônicos (sistemas de protocolo eletrônico);...

Parágrafo único. Outras atividades que não estejam contempladas na presente lista poderão ser passíveis de execução indireta, desde que atendidas as vedações constantes no Decreto nº 9.507, de 2018." (grifos nossos)

4.7. Importante mencionar que a Lei nº 10.871/2004, que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das Agências Reguladoras não contempla atividades correlatas às de recepção, de modo que este órgão não dispõe de recursos humanos específicos para o atendimento desses serviços, nem muito menos há servidor capacitado ou com fluência em linguagem de LIBRAS que possa efetuar o atendimento de pessoas surdas ou com alguma deficiência auditiva.

4.8. As atividades terceirizadas de assistente administrativo, que serão aqui definidas, se restringirão a funções de apoio administrativo, de natureza acessória, instrumental ou complementar, não se confundem com as atividades finalísticas da Anatel, sem envolvimento em atividades privativas de cargos efetivos, especialmente aquelas de natureza decisória, de supervisão, planejamento ou controle, que são típicas do cargo de Analista Administrativo.

4.9. Considerando o fato de que os serviços de recepção e de assistente administrativo, objeto da presente intenção de contratação, não se enquadram nas vedações previstas nos normativos acima destacados, haja vista serem considerados de apoio ou acessórios, também não estão incluídos no rol proibitivo de atribuições das atividades de fiscalização e não haverá a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou tomada de decisão, diante disso delibera-se pela formalização e seguimento da presente instrução processual, a fim de possibilitar a análise da sua viabilidade, mediante contratação de empresa que atenda integralmente aos requisitos técnicos mínimos que serão a seguir estabelecidos.

DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS AO ATENDIMENTO DA NECESSIDADE

4.10. Aqui estão definidos os requisitos da contratação que são essenciais à prestação do serviço e que servirão de amparo à escolha da solução definitiva:

Requisitos gerais

4.10.1. Os serviços são contínuos de apoio administrativo e deverão compreender as atividades de recepção bilíngue e assistência administrativa, em postos com dedicação exclusiva de mão de obra, com a disponibilização de mão de obra específica e capacitada;

4.10.2. Os serviços serão prestados por empresa especializada no ramo, devidamente regulamentada e autorizada pelos órgãos competentes conforme o caso, em conformidade com a legislação vigente. Os valores dos salários serão definidos por intermédio de ampla pesquisa de preços junto a outros órgãos públicos, para os serviços com naturezas não contempladas por convenção coletiva de trabalho (CCT) normatizada e demais serviços conforme o piso da categoria e convenção coletiva vigente.

4.10.3. A futura contratada deverá disponibilizar profissionais com formação, habilidades e conhecimentos mínimos previstos na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), na Convenção Coletiva de Trabalho e no exigido em documentos que compõe esta intenção de contratação;

4.10.4. A futura contratada deverá possuir infraestrutura adequada, suficiente e compatível ao planejamento, programação, gestão, controle, administração, organização e execução dos serviços;

4.10.5. A futura contratada deverá executar os serviços em conformidade com as especificações definidas no futuro Termo de Referência e seus anexos, bem como os termos da sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

4.10.6. Os serviços deverão ser executados com a utilização de técnicas e rotinas adequadas, e em estrita concordância e obediência às normas técnicas vigentes, em especial os normativos do Ministério do Trabalho no que couber;

4.10.7. Os empregados utilizados na prestação do serviço deverão ter mais do que 18 anos, não ter antecedentes criminais e ser contratados em regime de mão de obra exclusiva a fim de atender as demandas corriqueiras da Anatel Sergipe, de acordo com o quantitativo determinado.

4.10.8. Os serviços objeto do presente certame serão executados diariamente, em horários estabelecidos de acordo com a conveniência administrativa da Anatel Sergipe, bem como a legislação trabalhista e a convenção coletiva da categoria;

4.10.9. É de responsabilidade da futura contratada garantir que toda a mão de obra utilizada na prestação dos serviços esteja devidamente uniformizada;

4.10.10. A futura contratada deverá realizar programa de treinamento contínuo contendo no mínimo os seguintes conteúdos:

- a) Ética profissional, sigilo, responsabilidade e apresentação pessoal;
- b) Prevenções das causas de acidente de trabalho, consequências dos acidentes de trabalho e comunicação do acidente de trabalho;
- c) Uso consciente de água, energia elétrica, material de expediente;
- d) Conhecimento das características do imóvel e da instituição, principalmente em relação aos membros, servidores e o público em geral, bem como dos horários e regras pertinentes ao órgão.

4.10.11. Os horários da prestação de serviço serão definidos de acordo com as necessidades do órgão contratante, podendo sofrer alterações, respeitando o intervalo interjornada e intrajornada, desde que não ocorra acréscimo sobre a jornada de trabalho;

4.10.12. A contratada deverá atender aos requisitos de regularidades jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária e da qualificação econômico-financeira necessárias à contratação com a Administração Pública Federal;

Requisitos específicos: assistente administrativo (nível V)

4.10.13. Os serviços de "assistente administrativo - nível V" serão executados por profissional qualificado, conforme o seguinte perfil definido:

- a) Conforme consulta efetuada no site do Ministério do Trabalho da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, a ocupação "Assistente administrativo" se enquadra na descrição do **CBO nº 4110-10**: Agente administrativo, Apoiador político partidário, Assistente administrativo sindical, Assistente de compras, Assistente de escritório, Assistente técnico - no serviço público.
- b) A descrição sumária do CBO: "Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades. Atuam na área de captação de recursos, planejando e implementando estratégias de captação e contato com doadores/ parceiros."
- c) Enquadramento do prestador de serviços a ser contratado na categoria profissional de "Assistente administrativo - nível V", preferencialmente, conforme Convenção Coletiva de Trabalho pertinente e vigente a época do certame, firmada entre os sindicatos patronal e de empregados, devidamente registrada no Ministério do Trabalho e Emprego;
- d) Escolaridade exigida: Ensino superior completo e, qualquer área de formação;
- e) Experiência em atividades na administração pública e de uso do sistema de gerenciamento de documentos SEI, de no mínimo 03 (três) anos;
- f) Possuir habilidades para desempenhar atividades relacionadas à internet (pesquisa e navegação), correio eletrônico (no mínimo, Microsoft Outlook), planilha eletrônica (no mínimo, Microsoft Excel), editor de texto (no mínimo, Microsoft Word), editor de apresentações (no mínimo, Microsoft PowerPoint), reuniões (no mínimo, Microsoft Teams) e sistemas operacionais (no mínimo, Microsoft Windows 10 e 11);

- g) Prestar serviços de apoio aos clientes internos e externos, coletando, processando e fornecendo as informações necessárias;
- h) Gerenciar o seu fluxo de trabalho e tarefas atribuídas, buscando garantir que os prazos sejam cumpridos e o trabalho concluído corretamente;
- i) Gerar e-mails e relatórios quando necessário;
- j) Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados;
- k) Auxiliar no controle de material de escritório, verificando os itens de inventário e pedidos ao almoxarifado;
- l) Prestar apoio logístico e auxiliar o gestor da unidade em atividades rotineiras;
- m) Auxiliar em todas as etapas do metaprocessamento de contratação pública, que envolve atividades de planejamento da contratação, de seleção do fornecedor e de gestão do instrumento contratual;
- n) Auxiliar na conferência de notas fiscais, faturas e demais documentos financeiros/contábeis/trabalhistas, realizando lançamentos e controles básicos em sistemas próprios;
- o) Elaborar e distribuir documentos físicos e digitais no SEI (Sistema Eletrônico de Informações), tais como ofícios, memorandos, relatórios, planilhas, formulários e outros correlatos, observando os padrões estabelecidos de forma e estilo do serviço público, quando necessário;
- p) Realizar a digitalização de documentos físicos, efetuando a sua devida classificação, tramitação e controle no SEI;
- q) Identificar e reportar irregularidades nos documentos físicos e digitais;
- r) Realizar revisões documentais;
- s) Preparar minutas de menor complexidade e submeter ao gestor da unidade;
- t) Efetuar a coleta de assinaturas em documentos físicos e digitais no SEI, quando necessário;
- u) Acompanhar organogramas, fluxogramas e cronogramas;
- v) Fazer atas de reunião e outros tipos de documentos relacionados;
- w) Organizar os compromissos da unidade e da equipe técnica da área, dispondo de horários de reuniões, entrevistas, viagens nacionais ou internacionais e solenidades, especificando os dados pertinentes e fazendo as necessárias anotações em agendas, de forma a garantir o cumprimento das obrigações assumidas;
- x) Organizar e manter um registro geral de documentos físicos e digitais referentes ao setor, procedendo à classificação, etiquetagem e guarda dos mesmos, para conservá-los e facilitar a consulta futura;
- y) Sugerir melhorias nos processos de trabalho, visando à eficiência, qualidade e segurança das atividades;
- z) Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade, conforme demanda do gestor da unidade, sempre relacionadas ao apoio administrativo;
- aa) Acompanhar a caixa de e-mail da unidade, realizar os devidos encaminhamentos e controlar o atendimento no prazo estabelecido;
- ab) Observar e cumprir as normas internas, regulamentos, políticas de segurança da informação e procedimentos administrativos estabelecidos pela instituição;
- ac) Possuir boa redação e comunicação interpessoal;
- ad) Ter comportamento cortês e prestativo;
- ae) Ter aptidão para atendimento ao público e trabalho em equipe;
- af) Ser proativo, participativo e disciplinado.

4.10.14. Pertinente ao CBO nº 4110-10, a função de "Assistente Administrativo - Nível V" constante na vigente Convenção Coletiva de Trabalho de 2026 da categoria, possui remuneração estabelecida de R\$ 4.490,90 (quatro mil quatrocentos e noventa reais e noventa centavos), condizente com a complexidade das atividades acima listadas, que virão a ser desempenhadas pelo futuro profissional a ser contratado pelo licitante vencedor.

4.10.15. Para comprovar a escolaridade, a contratada deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após o início dos serviços de assistência administrativa, o comprovante de escolaridade (diploma, certificado ou declaração, fornecido por estabelecimento regular de ensino, devidamente autorizado e/ou reconhecido pelo MEC) de curso de nível superior, para cada prestador de serviço alocado no contrato.

4.10.16. Para comprovar a experiência profissional junto à Administração Pública e de utilização do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) de no mínimo 03 (três) anos, a contratada deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após o início dos serviços de assistência administrativa, para cada prestador de serviço alocado no contrato, cópia da CTPS e declaração emitida pelo gestor local, atestando o período de experiência no uso do mencionado sistema.

Requisitos específicos: recepcionista bilíngue (Português e LIBRAS)

4.10.17. Os serviços de "recepcionista bilíngue" serão executados por profissional qualificado, conforme o seguinte perfil definido:

- a) Noutra consulta efetuada no site do Ministério do Trabalho da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, a ocupação "Recepcionista bilíngue" se enquadra na descrição do **CBO nº 4221-05: Recepcionista**, em geral (Agente de tráfego, Atendente de clínica veterinária, Atendente de consultório veterinário, Encarregado da recepção, Funcionário de setor de informação, Recepcionista atendente, Recepcionista auxiliar de secretária, Recepcionista bilíngüe, Recepcionista de crediário, Recepcionista de empresa de navegação aérea, Recepcionista secretária, Recepcionista telefonista, Recepcionista vendedor de passagens aéreas).
- b) A descrição sumária do CBO: "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; averiguam 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."
- c) Enquadramento do prestador de serviços a ser contratado na categoria profissional de "Recepcionista bilíngue", preferencialmente, conforme Convenção Coletiva de Trabalho pertinente e vigente a época do certame, firmada entre os sindicatos patronal e de empregados, devidamente registrada no Ministério do Trabalho e Emprego;
- d) Escolaridade exigida: no mínimo, Ensino médio completo (antigo 2º grau);

- e) **Certificação em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS;**
- f) Possuir habilidades para desempenhar atividades relacionadas à internet (pesquisa e navegação), correio eletrônico (no mínimo, Microsoft Outlook), planilha eletrônica (no mínimo, Microsoft Excel), editor de texto (no mínimo, Microsoft Word) e sistemas operacionais (no mínimo, Microsoft Windows 10 e 11);
- g) Elaborar e distribuir documentos físicos e digitais no SEI (Sistema Eletrônico de Informações), compatíveis com a função desempenhada, observando os padrões estabelecidos de forma e estilo do serviço público, quando necessário;
- h) Realizar a digitalização de documentos físicos, efetuando a sua devida classificação, tramitação e controle no SEI;
- i) Identificar e reportar irregularidades nos documentos físicos e digitais;
- j) Organizar e manter um registro geral de documentos físicos e digitais referentes ao setor, procedendo à classificação, etiquetagem e guarda dos mesmos, para conservá-los e facilitar a consulta futura;
- k) Sugerir melhorias nos processos de trabalho, visando à eficiência, qualidade e segurança das atividades;
- l) Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade, conforme demanda do gestor da unidade, sempre relacionadas à atividade de recepção;
- m) Acompanhar a caixa de e-mail da unidade, realizar os devidos encaminhamentos e controlar o atendimento no prazo estabelecido;
- n) Recepcionar e prestar serviços de apoio aos clientes internos e externos;
- o) Prestar atendimento telefônico e fornecer informações;
- p) Marcar entrevistas ou consultas e receber fornecedores ou visitantes;
- q) Agendar serviços;
- r) Organizar informações e efetuar o planejamento do seu trabalho cotidiano.
- s) Observar e cumprir as normas internas, regulamentos, políticas de segurança da informação e procedimentos administrativos estabelecidos pela instituição;
- t) Averiguar as necessidades das pessoas que procuram o órgão e direcioná-las, notificando a segurança local sobre comportamentos e padrões considerados estranhos;
- u) Possuir boa redação e comunicação interpessoal;
- v) Ter comportamento cortês e prestativo;
- w) Ter aptidão para atendimento ao público e trabalho em equipe;
- x) Ser proativo, participativo e disciplinado.

4.10.18. Embora a CBO nº 4221-05 contenha "Recepcionista bilíngue" entre as variações da função de Recepcionista, na Convenção Coletiva de Trabalho de 2026 atualmente vigente em Sergipe para a categoria, a função de "Recepcionista bilíngue" é equivalente à "Atendente bilíngue", que possui remuneração diferente (R\$ 2.720,61) daquela estabelecida para Recepcionista (R\$ 1.623,22), haja vista a especialização da primeira em outra língua. Portanto, para esta contratação deverá ser considerada como referência a faixa salarial específica para atendente bilíngue da CCT2026 pertinente.

4.10.19. Para comprovar a escolaridade, a contratada deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após o início dos serviços de recepção, o 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, para cada prestador de serviço alocado no contrato.

4.10.20. Para comprovar a habilitação na Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, a contratada deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após o início dos serviços de recepção, para cada prestador de serviço alocado no contrato, a certificação em curso concluído nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, com carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas, ou declaração de proficiência atestada por entidade reconhecida de amparo a pessoas com deficiência auditiva e da fala.

CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

4.11. Em respeito ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável, previsto no art. 3º da Lei nº 14.133/2021, nas minutas (edital, termo de referência e contrato) devem ser previstos critérios de sustentabilidade que incidam diretamente sobre o objeto licitado. Nesse sentido, durante a execução contratual, a empresa contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental e social, conforme diretrizes estabelecidas na mencionada Lei Geral de Licitações, na Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU (8ª edição, Out2025), além do disposto no item 14 deste EPC.

4.11.1. Sustentabilidade ambiental:

- a) otimizar o uso de recursos materiais e reduzir desperdícios de energia elétrica, água e insumos, adotando medidas de racionalização e substituição por produtos menos poluentes e de menor toxicidade;
- b) destinar adequadamente os resíduos sólidos gerados, observando as normas ambientais vigentes e o Programa de Coleta Seletiva de Resíduos da Anatel Sergipe;
- c) instruir e treinar seus empregados sobre boas práticas de sustentabilidade, incluindo consumo responsável e descarte correto de resíduos;
- d) observar as recomendações técnicas e legais relativas ao fornecimento e uso de saneantes domissanitários, produtos químicos, papéis sanitários, sacos de lixo e demais materiais utilizados nos serviços;
- e) colaborar com os programas institucionais de uso racional de recursos naturais promovidos pela Contratante.

4.11.2. Sustentabilidade social:

- a) adotar práticas de gestão que assegurem o cumprimento integral dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados alocados na execução contratual;
- b) proibir expressamente atos de discriminação ou preconceito de qualquer natureza, incluindo raça, cor, sexo, orientação sexual, idade, deficiência, crença ou estado civil;

- c) coibir práticas de trabalho infantil e trabalho em condições análogas às de escravo, observando as disposições do Decreto nº 6.481/2008;
- d) garantir ambiente de trabalho digno e seguro, assegurando o tratamento adequado de denúncias de assédio, discriminação ou violência;
- e) cumprir as normas de proteção à saúde e à segurança no trabalho, incluindo o fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados e a realização de treinamentos específicos às atividades desempenhadas, assegurando condições laborais seguras e respeito à legislação vigente.
- f) sempre que possível, priorizar a contratação de mão de obra local e de grupos socialmente vulneráveis, em observância à promoção da inclusão social e da equidade.

4.12. À priori não haverá impactos ambientais relevantes decorrentes da presente iniciativa de contratação que necessitem ser mais amplamente pormenorizados nesse estudo preliminar da contratação. Restando as orientações gerais já estabelecidas no subitem 4.14 deste documento. Nesse sentido, a futura contratada deverá seguir a legislação sanitária em vigor, respondendo com exclusividade, por todas e quaisquer multas ou interações das autoridades competentes. Deverá também conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços.

DA RESERVA DE VAGAS PARA MULHERES EM VULNERABILIDADE SOCIAL E VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

4.13. A licitante vencedora deverá adotar medidas necessárias para garantir a reserva de vagas para mulheres em situação de vulnerabilidade social, conforme disposto no Decreto nº 11.430/2023, incluindo mulheres vítimas de violência doméstica, mulheres trans, travestis e outras possibilidades do gênero feminino, nos termos do art. 5º da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), observando a prioridade para mulheres pretas e pardas, conforme a proporção da população na unidade da federação onde se realizará a prestação dos serviços, segundo o último censo do IBGE.

4.13.1. Para contratos com quantitativo inferior a 25 colaboradores, o percentual mínimo definido não é obrigatório, conforme versa o §1º do art. 3º do decreto acima citado. A presente contratação prevê um total de 02 postos de trabalho (01 de assistente administrativo e 01 recepção bilíngue), desta forma não será feita a reserva de vagas destinada a mulheres em situação de vulnerabilidade social.

4.13.2. Adicionalmente, conforme definido no §5º do art. 3º do normativo, em caso de aplicação do percentual mínimo e na situação onde não hajam mulheres com a qualificação exigida para o preenchimento dos postos, a empresa contratada deverá justificar a impossibilidade de atendimento do percentual, sem que isso configure descumprimento da cláusula.

4.14. Cabe informar que o citado decreto, regulamentou o inciso III do art. 60 da Lei 14.133/2021 ao estabelecer de forma detalhada no *caput* do seu art. 5º, o critério de desempate nos processos licitatórios, em favor de licitantes que promovam ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho. Essas ações de equidade são as seguintes:

- "I - medidas de inserção, de participação e de ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, incluída a proporção de mulheres em cargos de direção do licitante;**
- II - ações de promoção da igualdade de oportunidades e de tratamento entre mulheres e homens em matéria de emprego e ocupação;**
- III - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;**
- IV - práticas de prevenção e de enfrentamento do assédio moral e sexual;**
- V - programas destinados à equidade de gênero e de raça; e**
- VI - ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros."**

NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

4.15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a 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, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

4.16. A contratação dos serviços aqui desejados tem natureza continuada, por serem necessários ao atendimento da necessidade perene da Anatel Sergipe de apoio às atividades administrativas desempenhadas pela área meio e de recepcionar e atender o público em geral incluindo as pessoas portadoras de deficiência auditiva. Sua inexistência ou interrupção pode vir a comprometer o bom andamento das atividades finalísticas desempenhadas pela Agência na medida em que servidores sejam deslocados de atividades de maior valor agregado para desempenhar as funções de recepção e atendimento ao público, que habitualmente são executadas indiretamente através da terceirização, podendo impactar negativamente no resultado dos indicadores de desempenho da Instituição. Por estes motivos, a prestação desse serviço é essencial e não pode sofrer descontinuidade, tornando-se oportuna e conveniente a presente iniciativa de contratação.

4.17. Os serviços objeto deste estudo se caracterizam como de regime de dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que, na execução contratual, exigirá, dentre outros requisitos, que:

- a) Os empregados da Contratada fiquem à disposição da Contratante para a prestação dos serviços;
- b) A Contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;
- c) A Contratada possibilite a fiscalização pela Contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados, garantindo, ainda, o cumprimento de todos os direitos trabalhistas e previdenciários, condições dignas de trabalho, adequada composição de preços e conformidade com as normas aplicáveis.

4.18. A unidade de medida a ser utilizada na contratação será o posto de trabalho, tendo em vista que:

- a) O posto de trabalho reflete a disponibilidade contínua do profissional, assegurando que os serviços sejam prestados com dedicação exclusiva à Administração;

- b) Permite acompanhar a execução das atividades, garantindo a continuidade dos serviços e a manutenção dos padrões de qualidade exigidos;
- c) Cada posto de trabalho representa um conjunto definido de responsabilidades e custos, facilitando o planejamento e controle financeiro da contratação;
- d) Possibilita à Administração fiscalizar a alocação e substituição dos profissionais, bem como o cumprimento da jornada contratual, sem interferir na subordinação ou na gestão dos empregados da Contratada;
- e) Assegura que a execução do contrato ocorra em total observância aos direitos trabalhistas, previdenciários e normas aplicáveis, bem como condições dignas de trabalho.

4.19. Nesta contratação, cada posto de trabalho será ocupado por um único empregado, sendo o quantitativo de postos de trabalho estabelecidos na tabela 04 do subitem 8.3, correspondente ao número de empregados que efetivamente serão contratados, garantindo a dedicação exclusiva e o cumprimento integral das atividades previstas.

4.20. A métrica a ser adotada para remuneração da empresa Contratada será a de posto de trabalho por inviabilidade de medir os serviços por unidade ou resultado, garantindo eficácia, eficiência e economicidade. O número e tipo de postos foram definidos com base no item 7 deste estudo, atendendo integralmente à norma.

4.20.1. Nesse sentido, convém citar a alínea d.1.2 do subitem 2.6 do ANEXO V da IN nº 05/2017, transcrita a seguir:

"2.6. Modelo de gestão do contrato e critérios de medição e pagamento: (...)

d.1.2. Excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por postos de trabalho, devendo ser definido o método de cálculo para quantidades e tipos de postos necessários à contratação."

4.21. Considerando o enquadramento do objeto como serviço comum e de modo a cumprir as determinações da Lei nº 14.133/2021, e da IN SEGES/ME nº 73/2022, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço por grupo, garantindo a avaliação da proposta mais vantajosa para cada conjunto de itens agrupados por localidade.

4.21.1. Para efeito de julgamento, cada grupo poderá conter um ou mais itens, de acordo com a distribuição geográfica e funcional prevista, de modo a otimizar a gestão contratual e assegurar a eficiência e economicidade na execução dos serviços.

4.22. De acordo com o Catálogo de Serviços, a contratação está inserida nos códigos CATSER nºs 5380 e 8729. O Catálogo Eletrônico de Padronização não foi utilizado, tendo em vista que o objeto da contratação consiste na prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, cujas especificidades, complexidade e necessidade de definição própria de quantitativos, perfis profissionais e condições de execução não são contempladas pelos itens atualmente padronizados, os quais se restringem, em regra, a bens de consumo comuns. Assim, inexistente item padronizado aplicável ao objeto, nos termos do parágrafo único do art. 10 da Portaria SEGES/ME nº 938/2022.

4.23. O regime de execução do contrato será por: **empreitada por preço global.**

- a) A escolha pelo regime de empreitada por preço global decorre da própria natureza das atividades a serem contratadas, considerando a dificuldade em se definir e medir as atividades de assistente administrativo de recepcionista bilíngue (horas, minutos, atendimentos presenciais /eletrônicos, complexidade e simplicidade das atividades, anotações, informações fornecidas etc) bem como o tempo despendido e a complexidade em gerenciar cada parâmetro. O regime de empreitada por preço unitário se aplica à contratação de serviços em que se possa aferir, com clareza, cada unidade de serviço entregue, o que não atende a esta intenção de contratação.

4.24. Lembrando adicionalmente que a pretendida terceirização 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, nos termos do artigo 4º da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 (IN nº 05/2017). A Contratada mantém autonomia plena na gestão de seus profissionais, garantindo a execução dos serviços de acordo com as condições contratuais.

AValiação DA DURAÇÃO INICIAL DO CONTRATO

4.25. O prazo de vigência inicial desta futura contratação de serviços de natureza continuada de apoio administrativo (assistente administrativo e recepcionista bilíngue) será de **24 (vinte e quatro) meses** contados da data informada no contrato para o início da execução dos serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021, desde que haja interesse de ambas as partes, previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

4.26. A nova lei de licitações e contratos (Lei nº 14.133/2021) trouxe a possibilidade de a Administração celebrar contratos com prazo de até 05 (cinco) anos nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, devendo, em caso de contratação plurianual, atestar a vantajosidade econômica da escolha do período de vigência, e atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários e a vantagem em sua manutenção (art. 106 e incisos I e II).

4.27. Não há, portanto, obrigatoriedade de que o prazo inicial de um contrato continuado seja fixado inicialmente em 12 (doze) meses. Na falta de obrigação legal pode a administração optar por prazo diverso, sendo a adoção do período de 24 (vinte e quatro) meses, passível de prorrogação por iguais períodos até o máximo de 120 (cento e vinte) meses juridicamente possível.

4.28. Muitas vezes, o que ocorre é que a renovação dos contratos de execução continuada, como os de limpeza, copeiragem, vigilância, locação de veículos etc. não têm o condão de obter condições mais vantajosas para a administração, vez que as empresas contratadas por 12 (doze) meses se negam a oferecer melhores preços frente à forte expectativa de renovação do acordo. Isto porque, caso a Administração não renove o contrato, terá sérios problemas para ultimar nova licitação em prazo bastante exíguo, recorrendo, via de regra, à dispensa de licitação por emergência (inciso VIII do art. 75, da Lei nº 14.133/2021). Conforme se depreende, portanto, o poder público resta com reduzida capacidade de negociação.

4.29. O contrato mais longo propicia uma maior diluição dos custos iniciais de contratação, que neste caso, devido à complexidade do objeto, são muito altos, de forma que a proponente pode melhorar sua margem mensal de retorno e repassar à administração um preço mais competitivo, ante uma contratação de somente 12 (doze) meses. Ora, um maior período inicial permite que a empresa possa melhor amortizar seus custos fixos e iniciais e fazer proposta mais vantajosa. Não obstante, vislumbra-se a possibilidade de uma parceria mais duradoura, com maior estabilidade, que resulta em benefícios econômicos e operacionais para o órgão contratante e para a contratada, que novamente, diante de um contrato mais prolongado, pode ofertar melhor preço.

4.30. Neste diapasão, a interpretação do art. 107 da Lei nº 14.133/2021 que possibilitaria um melhor cumprimento do princípio da "supremacia constitucional" é no sentido de que a contratação serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal. Agindo desta forma, a Administração poderia, sem sombra de dúvidas, realizar negócios mais vantajosos, por menores preços, resguardando a um só tempo a continuidade dos serviços públicos, a eficiência administrativa e a economicidade.

4.31. Considerando, ainda, as vantagens operacionais (realizar menos processos de prorrogação e, assim, obter maior eficiência dos recursos humanos da Anatel) e econômicas (possibilidade de redução dos custos mensais devido ao maior prazo para diluir o investimento inicial) para a Anatel, sugere-se a formalização do contrato com vigência de 24 (vinte e quatro) meses.

4.32. Por fim, cabe destacar que a Lei nº 14.133/2021, em seu art. 106, inciso III, ainda permite à Administração a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem. Assim, caso a Administração constate, durante a vigência do contrato, que este não apresenta mais vantajosidade, poderá providenciar sua extinção, sem ônus para a Administração, na próxima data de aniversário do contrato (não podendo ocorrer em prazo inferior a 02 meses, contado da referida data). Verifica-se, desta forma, que o legislador não só permitiu uma maior vigência do período contratual, como também criou mecanismos para seu encerramento precoce, caso o contrato não se mostre mais vantajoso.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.33. Será exigida a garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, pelas razões abaixo justificadas:

- a) A exigência de garantia tem por objetivo mitigar os riscos relacionados à execução dos serviços, protegendo a Administração contra inadimplemento, falhas, descumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, bem como aplicação de multas.
- b) Essa medida visa garantir a continuidade e qualidade dos serviços essenciais, oferecendo maior segurança na gestão e fiscalização do contrato, criando incentivo à empresa contratada para que ela cumpra integralmente as suas obrigações, assegurando cobertura rápida de eventuais passivos.

NECESSIDADE DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

4.34. Quanto à necessidade da futura contratada em promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, informa-se que pelas características dos serviços a serem empregados não se vislumbra essa necessidade.

4.35. A presente intenção de contratação visa substituir o Contrato nº 163/2023 (SEI nº 11228662), executado atualmente pela empresa ELHOIM TZ VAOT TECNOLOGIA E NEGÓCIOS LTDA (CNPJ nº 27.037.303/0001-35), em razão do iminente esgotamento da sua vigência no dia 12/06/2026, visando evitar a descontinuidade dos serviços prestados, após a negativa da empresa em prorrogar por mais um período de 30 (trinta) meses o ajuste. Aproveitando a oportunidade da realização de uma nova contratação para atender a demanda de recepção bilíngue, optou-se também por incluir os serviços de assistente administrativo.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Considerando os requisitos gerais e específicos definidos na seção anterior, foi feito um levantamento na base de dados do governo federal com o intuito de identificar quais as soluções existentes no mercado que possam atender à esses requisitos fixados, com o intuito de alcançar os resultados pretendidos e atender plenamente a necessidade da presente intenção de contratação. As soluções previamente encontradas foram:

Solução I

5.2. Descrição: efetuar a execução direta ao alocar servidores públicos do órgão para a realização das atividades de assistência administrativa de nível V e recepção bilíngue;

5.3. Pontos positivos: no primeiro momento, a Agência evitará gastos adicionais com a contratação dos serviços em referência, evitando assim dispêndios financeiros, bem como esforços para instrução contratual de contratação, já que a mão de obra está à disposição da Anatel, a quem cabe alocá-la da forma que melhor evidencie o seu aproveitamentos, desde que respeito às normas laborais;

5.4. Pontos negativos: há que se evidenciar desde logo que os cargos dos servidores em exercício na Agência foram todos regulamentados pela Lei nº 10.871/2004, que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências. *Dentre às atribuições legais a serem executadas pelos servidores, não consta a atividade de recepção bilíngue.* Ou seja, caso fosse atribuído tal competência aos servidores, estaria a Agência atuando a margem da Lei. Nesse sentido, o serviço sairia bem mais oneroso para a Anatel do que o prestado por uma empresa terceirizada, sem falar que tal atitude também não faz parte das atividades institucionais da Agência, como bem prescreve a Lei nº 9.472/97. Outro ponto que agrava a situação, é que, para o exercício de atividade não prevista em lei pelos servidores, seria necessário investir em capacitação e atualização constante para a realização das atividades, gastos para a concessão de porte e treinamento para o uso de armamento, despesas com roupas e acessórios adequados (coletes, coldres, cintos, rádios, etc.). Também seria necessário a formação de uma equipe para a realização das atividades o que desfalcaria setores da agência que já possuem quadro de servidores defasados. Outro fator negativo seria a possibilidade de abertura de processos por desvio de função, dadas as atribuições dos cargos de níveis médio e superior não possuírem essa atividade e, por último, possíveis impactos sobre a qualidade de vida no trabalho desses servidores, considerando-se que se tratam de atividades rotineiras que geram pouco entusiasmo aos envolvidos na demanda. Com relação especificadamente ao serviço de assistência administrativa, sua ausência resultará na manutenção do stress e sobrecarga de atividades na qual os poucos servidores da Anatel Sergipe vivenciam, podendo vir a impactar negativamente no resultado dos indicadores de desempenho da Agência.

Solução II

5.5. Descrição: efetuar a execução indireta através da terceirização, mediante a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de apoio administrativo, com cessão de mão de obra especializada em assistência administrativa de nível V e recepção bilíngue, por meio de pregão eletrônico ou dispensa, caso for;

5.6. Pontos positivos: economicidade dos gastos públicos visto que o mercado oferece a mão de obra regularmente treinada para o exercício das atribuições por um valor vantajoso. Atividades operacionais de baixa e média complexidade ficariam a cargo dos funcionários terceirizados da contratada. Os servidores que poderiam ser alocados nestas funções, continuarão desempenhando suas atribuições legais, com foco em atividades estrategicamente mais importantes e de maior valor agregado para a Agência, contribuindo para a melhoria dos seus indicadores institucionais. A vantajosidade também pode ser também evidenciada nas relações de trabalho, pois à empresa terceirizada é possível aplicar o princípio da impessoalidade, o que proporciona uma maior margem para cobrança de resultados.

5.7. Pontos negativos: riscos com a descontinuidade dos serviços, caso não haja êxito na contratação em tempo hábil ou falência da contratada no decorrer do contrato, bem como possíveis ações de ordem laboral, em razão de eventual falha da empresa. Inserção de custos administrativos com a realização, manutenção e encerramento do contrato de terceirização, com a instalação de todos os procedimentos relacionados, ou seja, fiscalização, conta vinculada, repactuação, reajustes, etc.

Solução III

5.8. Descrição: efetuar a execução direta ao firmar acordos de cooperação com entes federativos para alocar servidores cedidos de outros órgãos para a realização das atividades de assistência administrativa de nível V e recepção bilíngue;

5.9. Pontos positivos: utilização da força de trabalho dos agentes públicos treinados em atividades de maior complexidade, apoio nas atividades operacionais, aumento de produtividade e qualidade na prestação dos serviços, ganho de eficiência e menor dispêndio de recursos financeiros e humanos, comparado ao contrato de terceirização (menores custos administrativos com reajustes, repactuações, prorrogações, conta vinculada, etc.);

5.10. Pontos negativos: quanto a esta alternativa, não há Termo de Cooperação Técnica firmado nesse sentido. Há também diferenças culturais e normativas entre os mais diversos órgãos que integram a Administração Pública nas suas esferas (federal, estadual e municipal) e poderes (executivo, legislativo e judiciário). Tal cenário mostra-se inviável para atender a pretensa necessidade.

JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA ESCOLHIDA

5.11. Conforme análise das soluções levantadas no tópico anterior, esta equipe de planejamento chegou à conclusão de que aquela que melhor atende a totalidade os requisitos necessários ao atendimento da necessidade da Anatel Sergipe é a "Solução II". Ou seja, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de apoio administrativo, com fornecimento de mão de obra especializada em assistência administrativa e recepção bilíngue, uniformes, equipamentos e demais acessórios necessários a perfeita execução dos serviços. Essa solução, inclusive já foi sugerida no caderno de logística do MPOG, disponível no site de compras governamentais. Nesse sentido informamos que o artigo 20 da Instrução normativa nº 05/17, destaca em seu §4º que:

“Os órgãos e entidades poderão simplificar no que couber, a etapa de Estudos Preliminares, quando adotados os modelos de contratação estabelecidos nos Cadernos de Logística divulgados pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão”.

5.12. A presente equipe de planejamento também entendeu que a solução disponibilizada pelo caderno de logística continua exequível e compatível com a realidade desta Instituição, uma vez que o tipo de alternativa já vem sendo amplamente utilizada pela Anatel Sergipe há um bom tempo, sem ocorrências graves ou falhas que justifiquem a mudança de entendimento. Neste caso, eliminar-se-ia outros estudos, mais morosos, para a futura contratação, mantendo o modelo por postos de serviços, cuja plausibilidade diante do mercado é usual e possui histórico comprovado pelas contratações desta Agência e em órgãos similares nas regionais.

5.13. Por fim, a solução definitiva que atenderá aos interesses e necessidades da Administração é a: "contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de **serviços continuados de apoio administrativo, com cessão de mão de obra especializada de assistente administrativo** - nível V e

receptionista bilíngue, em regime de dedicação exclusiva, com fornecimento de uniformes, e equipamentos e demais acessórios necessários à perfeita execução dos serviços, para atender às necessidades da Anatel Sergipe, com vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses contados da data estipulada no futuro instrumento contratual, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021.

DA CONSULTA OU AUDIÊNCIA PÚBLICA

5.14. Na intenção de contratação em análise não foram identificadas situações específicas ou casos de complexidade técnica do objeto, que pudessem acarretar a realização de consulta ou 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.

ENQUADRAMENTO DO BEM E SERVIÇO A SER CONTRATADO COMO BEM E SERVIÇO COMUM

5.15. Consideradas as características dos bens a serem adquiridos, observa-se que possuem especificações usuais de mercado, enquadrando-se no conceito de objeto comum, sendo objetivamente definidos neste documento, conforme previsto nos incisos XIII e XLI do art. 6º da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, *in verbis*:

LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

..."Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se: (...)

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado; (...)

XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;..."

5.16. Considerado o enquadramento acima e de modo a cumprir as determinações do inciso XLI da lei citada acima, a equipe de planejamento sugere que o vindouro processo licitatório deva ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e com critério de julgamento do tipo menor preço.

5.17. Cabe reforçar 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.

CONTRATAÇÃO SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

5.18. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

a) A presente contratação não prevê a participação de empresas reunidas em consórcio, pois o objeto não demanda aglutinação de competências conexas que apresentem suas especificidades, o que justificaria a união de empresas. Similarmente, o objeto licitado não envolve questão de alta complexidade técnica nem apresenta grande vulto financeiro.

b) Dada a transitoriedade peculiar ao consórcio, este mostra-se mais apropriado para consecução de objeto certo e determinado no tempo, a exemplo de obras, diversamente do que ocorre no caso concreto, em que se busca a contratação de serviços comuns e rotineiros às atividades do órgão.

c) Ademais, as empresas no mercado terão, sozinhas, condições de realizar o objeto da licitação e a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

SUBCONTRATAÇÃO

5.19. Dada a natureza essencial dos serviços e a necessidade de padronização e qualidade consistente, **não será admitida a subcontratação** do objeto contratual, sendo necessário que a contratada assuma a execução integral das atividades, garantindo atendimento pleno aos requisitos de qualidade e conformidade regulamentar. A contratação não possui alta complexidade, sendo perfeitamente executável por uma única empresa especializada do ramo, não se justificando a quarteirização.

PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

5.20. Não será admitida a participação de entidades cooperativas, uma vez que o objeto da contratação tem por fim a dedicação exclusiva de mão de obra, conforme o Termo de Conciliação Judicial homologado pela Justiça do Trabalho nos autos da ação civil pública nº 01082-2002-020-10-00-0, firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, consoante Parecer nº 002/2023/DECOR/CGU/AGU, aprovado pelo Despacho de Aprovação nº 006/2023/SGPP/CGU/AGU (NUP: 00688.001058/2022-11, Sequencial: 27-30).

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução para atendimento da demanda é bastante simplificada, consistindo na contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços continuados de apoio administrativo, com cessão de mão de obra especializada de assistente administrativo - nível V e receptionista bilíngue (Português e LIBRAS), na forma de execução indireta, em regime de dedicação exclusiva, incluindo o fornecimento de uniformes e demais acessórios necessários à perfeita execução dos serviços, com carga horária de 40 horas semanais para atender às necessidades da Anatel Sergipe (UO081), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021, de acordo com as especificações e exigências estabelecidas no futuro Termo de Referência que balizará o processo licitatório.

6.2. Ante o exposto neste documento, a solução para a demanda apresentada será composta pelos itens da tabela 01 abaixo:

Tabela 01: composição da demanda

ITEM	JORNADA DE TRABALHO	HORÁRIO	DIAS DA SEMANA	TIPO	CATSER	UND
I	40hs semanal	08h às 18h (mínimo, uma hora de almoço)	Segunda a Sexta	Auxiliar Administrativo (Nível V)	5380	Mês
II	40hs semanal	08h às 18h (mínimo, uma hora de almoço)	Segunda a Sexta	Recepcionista Bilíngue (Português e LIBRAS)	8729	Mês

6.3. A contratante definirá a escala de trabalho, de forma que o posto possa cumprir a jornada de trabalho regular, sem interrupção do atendimento considerando a seguinte configuração:

- a) 01 (um) posto de trabalho para auxiliar administrativo (nível V), em regime de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08h às 18h, com no mínimo uma hora de almoço;
- b) 01 (um) posto de trabalho para recepcionista bilíngue (português e LIBRAS), em regime de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08h às 18h, com no mínimo uma hora de almoço.

6.4. A execução dos serviços deverá ocorrer nas dependências da contratante, sob orientação técnica de seus servidores, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no futuro Termo de Referência, especialmente as referentes ao cumprimento dos requisitos exigidos, jornada semanal e horário diário de trabalho, uniformes, acesso a sistemas informatizados, normas e regras da instituição. Cabe à Anatel Sergipe (UO081), a definição da jornada de trabalho diária, semanal e mensal dos postos, no intuito de melhor atender às suas necessidades, respeitando a legislação vigente e pertinente.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A demanda do serviço objeto deste estudo, contempla inicialmente as necessidades de serviços de assistente administrativo e recepção bilíngue para a Anatel Sergipe (UO081) nos seguintes quantitativos:

Assistente administrativo

7.2. O quantitativo estimado para esse serviço será a menor unidade possível, haja vista a indisponibilidade de dados anteriores por se tratar da primeira contratação nesse sentido. Logo, o posto de trabalho e seu respectivo quantitativo será dimensionado na forma da tabela 02 a seguir:

Tabela 02: estimativa assistente

ITEM	DESCRIÇÃO	CBO	QTDE DE POSTOS	QTDE DE FUNCIONÁRIOS
------	-----------	-----	----------------	----------------------

01	Assistente Administrativo (Nível V)	4110-10	01 Posto	01 Assistente
----	--	---------	----------	---------------

Recepção bilíngue

7.3. Para estimar o quantitativo desse serviço, foi elaborada a Planilha de Atendimentos 2024-2026 (SEI nº 15370983) com o histórico de atendimentos realizados pela profissional terceirizada desde o início da execução do Contrato nº 163/2023 (SEI nº 11228662), até a presente data. Em Dez23 foram contabilizados 13 atendimentos, sendo 02 na forma presencial. Em todo o ano de 2024 foram feitos 554 atendimentos, sendo 142 na forma presencial. Para 2025, foram contabilizados 678 atendimentos, sendo 251 na forma presencial. Por fim, para o corrente ano foram realizados 121 atendimentos no período de 01/01 a 23/03/2026, sendo 48 na forma presencial. Considerando a média anual de 252 dias úteis, estima-se houve uma média de atendimento de 2,38 pessoas por dia, desde o início da execução do citado contrato.

7.4. Com supedâneo nas considerações expostas no subitem acima, o posto de trabalho e seu respectivo quantitativo está corretamente dimensionado na forma da tabela 03 a seguir:

Tabela 03: estimativa recepcionista

ITEM	DESCRIÇÃO	CBO	QTDE DE POSTOS	QTDE DE FUNCIONÁRIOS
------	-----------	-----	----------------	----------------------

Recepcionista Bilíngue

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 390.195,60

8.1. A pesquisa de preços para formação de valores de referência utilizará os parâmetros contidos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, 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. Por tratar-se de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o custo estimado da contratação contemplará o valor máximo global e mensal estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço dos serviços, observando o disposto no subitem 2.9 do anexo V da IN SEGES-MPDG nº 05/2017, isto é, por meio do preenchimento da planilha de custos e formação de preços, utilizando-se a metodologia constante nos cadernos técnicos do MPOG.

8.3. Para a definição do valor estimado da contratação neste estudo preliminar, foi considerada uma projeção do custo em torno dos salários brutos de R\$ 4.490,90 (Assistente) e R\$ 2.720,61 (Recepcionista):

Tabela 04: valor estimado da contratação

GRUPO	ITEM	OBJETO	DESCRIÇÃO	CATSER	CBO	POSTOS	SALÁRIO CCT2026	MESES	MENSAL ESTIMADO	TOTAL 24M ESTIMADO
1	I	Serviços de apoio administrativo	Assistente administrativo V	5380	4110-10	1	R\$ 4.490,90	24	R\$ 9.954,15	R\$ 238.899,60
	II		Recepcionista bilíngue	8729	4221-05	1	R\$ 2.720,61		R\$ 6.304,00	R\$ 151.296,00
TOTAL GLOBAL ESTIMADO									R\$ 16.258,15	R\$ 390.195,60

8.4. Cabe ressaltar que o estudo pormenorizado visando uma estimativa de valores mais precisa e voltada a realidade do mercado (pesquisa de preços) será realizada na ocasião da elaboração do Termo de Referência. Neste momento, o valor encontrado é resultado de estimativa simples.

9. Justificativa 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. A decisão de dividir ou não a contratação em parcelas precisa ser justificada, levando-se em consideração que o parcelamento dos diferentes elementos da solução é recomendado para fomentar a competição entre licitantes, desde que seu fornecimento por diferentes fornecedores não inviabilize o alcance dos resultados pretendidos com a contratação.

9.2. Nesse sentido, a fim de fundamentar a decisão quanto ao parcelamento ou não do objeto, serão avaliados os seguintes quesitos, elaborados a partir das orientações do TCU sobre o tema:

- I - É tecnicamente viável dividir a solução?**
- SIM. Trata-se de dois postos de trabalho distintos, a serem prestados em local específico com regimes de execução similares.*
- II - É economicamente viável dividir a solução?**
- NÃO. A separação dos dois postos em contratos diferentes levaria a um aumento do custo administrativo de gerenciamento dos contratos (repactuações, aditivos, fiscalizações etc).*
- III - Não há perda de escala ao dividir a solução?**
- SIM. Como explicitado no item anterior, a divisão da solução levaria a duplicidade de atividades complementares ao objeto que implicaria em comprometimento do ganho de escala.*
- IV - Há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução?**
- NÃO. O setor de fornecimento de mão de obra é regulado pelo Estado e as mesmas empresas que disponibilizam mão de obra para os serviços de assistência administrativa também oferecem mão de obra para os serviços de recepção bilíngue, sendo que o agrupamento da solução não implica em nenhuma restrição de competitividade, pelo contrário, proporcionaria economia de escala e racionalização contratual.*

9.3. O acórdão TCU nº 1.214/2013-Plenário determina em seu bojo que “deve ser evitado o parcelamento de serviços não especializados, a exemplo de limpeza, copeiragem, garçom, sendo objeto de parcelamento os serviços em que reste comprovado que as empresas atuam no mercado de forma

segmentada por especialização, a exemplo de manutenção predial, ar-condicionado, telefonia, serviços de engenharia em geral, áudio e vídeo, informática”. O serviço a ser contratado não apresenta complexidade técnica relevante, exigindo essencialmente aptidão na gestão de recursos humanos. Dessa forma, a equipe de fiscalização/gestão se beneficia ao tratar quaisquer detalhes da execução contratual com apenas um interlocutor por grupo, promovendo maior agilidade e reduzindo eventuais deficiências no acompanhamento do serviço.

9.4. Conclui-se que a solução **não** deve ser parcelada, uma vez que sua divisão representaria um aumento potencial dos custos administrativos e a consequente perda de economia de escala, além do fato de que o agrupamento da solução não representaria perda de competitividade. **Dessa forma, será realizada uma única licitação, com todo o objeto adjudicado a um único licitante.**

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Não será necessária a realização de contratações correlatas e ou interdependentes ao objeto pretendido, nem há pretensão de realizar contratações futuras para que o objetivo desta contratação seja atingido, razão pela qual este item não será considerado no planejamento da Anatel Sergipe.

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**
 - 1A - Viabilizar o acesso físico e a qualidade dos serviços a todos
- **Gestão interna**
 - 4C - Garantir a adequabilidade da infraestrutura interna e das TICs

11.6. No mais, consigna-se que a presente contratação consta na lista de Projetos aprovados no Plano Anual de Contratações para o ano de 2026, disponível na plataforma INTEGRA, cadastrada sob ID PGC nº 413009-29/2026.

11.7. A presente contratação também está alinhada com o Plano Diretor de Logística Sustentável da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel para o biênio 2025-2026, aprovado por meio da Resolução Interna Anatel nº 453/2025, em especial em relação aos seguintes princípios e diretrizes:

- **Eixo 1 - Racionalização e Consumo Consciente**
 - Princípio/Diretriz:
 - Defender e preservar o meio ambiente para as presentes e futuras gerações.
- **Eixo 2 - Racionalização da Ocupação dos Espaços Físicos**
 - Princípios/Diretrizes:
 - Garantir acessibilidade à pessoa com deficiência em todas as dependências e serviço das edificações públicas, tendo como referência as normas de acessibilidade vigentes.
- **Eixo 3 - Identificação dos Objetos de Menor Impacto Ambiental**
 - Princípios/Diretrizes:
 - Considerar o ciclo de vida do objeto e os custos indiretos na avaliação da proposta mais vantajosa para a Administração.
 - Priorizar, nas aquisições e contratações governamentais, os produtos reciclados e recicláveis e os bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.
- **Eixo 4 - Fomento à Inovação no Mercado**
 - Princípio/Diretriz:
 - Incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável, por meio dos processos licitatórios.
- **Eixo 6 - Divulgação, Conscientização e Capacitação**
 - Princípios/Diretrizes:
 - Sensibilizar e conscientizar servidores e colaboradores para questões voltadas à responsabilidade socioambiental.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Como resultados da futura contratação dos serviços de apoio administrativo (auxiliar administrativo e 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 UO081 possui 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. As ações de adequação do órgão à futura contratação compreendem as etapas relativas às atividades necessárias a efetivação dos resultados esperados: fase de licitação, de contratos, designação da equipe de fiscalização, gestão do contrato e acompanhamento da execução dos serviços.

13.2. Quanto ao ambiente físico da Anatel Sergipe, atualmente situada à Av. Roosevelt Dantas Cardoso de Meneses, 1013, Centro, Aracaju/SE, CEP.: 49.010-410, este não demandará adequações para prestação dos serviços ora pretendidos.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Os serviços a serem contratados envolvem, predominantemente, atividades administrativas e de apoio, realizadas em ambiente computacional e com o uso de ferramentas informatizadas, sem utilização significativa de recursos naturais ou geração de resíduos poluentes em grande escala. Os impactos ambientais esperados são mínimos e estão relacionados ao consumo de água e energia elétrica e geração de eventuais resíduos decorrentes da execução das atividades.

14.2. Como medidas mitigadoras, será exigido da futura empresa contratada a adoção das práticas e critérios de sustentabilidade, conforme Item o item 4 deste Estudo Preliminar da Contratação - Descrição dos Requisitos da Contratação.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Diante da análise técnica exposta acima, esta equipe de planejamento declara viável a presente intenção de contratação, considerando sua adequação ao atendimento da necessidade a qual se destina, não sendo possível observar a priori óbices ao seu prosseguimento, consoante o inciso XIII, art 9º da IN 58 de 8 de agosto de 2022, da SEGES/ME.

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: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

WESLEY VINICIUS DE SOUZA

Agente de contratação

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

FABIO ALEXANDRE OLIVEIRA LAGO

Autoridade competente

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

HELIO CERQUEIRA DA SILVA

Integrante Administrativo

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

LEONARDO LAGO ARAUJO

Requisitante

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

ELNA VALERIA DANTAS LIMA

Requisitante

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

TIANA GUEDES RODRIGUES DE OLIVEIRA

Fiscal ADM

Despacho: Conforme Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 14731166) e Instituição da Equipe de Planejamento (SEI nº 14884383).

SALOMAO MARCELINO DA GAMA

Fiscal TEC