



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Lei 14.133/2021, Art. 18, § 1º: O estudo técnico preliminar deverá evidenciar o problema a ser resolvido e a sua melhor solução, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação.

1. Dados do Processo:

Unidade requisitante:	Núcleo de Gestão de Aquisições e Contratos - NUGAC
Objeto:	O objeto do presente processo é a contratação, em caráter emergencial, de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de apoio administrativo de recepcionista, com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, para atender as necessidades do Instituto Técnico- Científico de Perícia - ITEP/RN.
Nº do Processo:	03910147.000342/2025-01

2. Descrição da necessidade da contratação:

A presente contratação tem como propósito assegurar a viabilidade técnica da contratação de empresa especializada na prestação de serviço de mão de obra especializada para o cargo de recepcionista.

Primeiramente devemos considerar a presente contratação tem como objetivo complementar o quadro de servidores, uma vez que o ITEP/RN não dispõe de recursos humanos no quadro de pessoal suficientes para realização das atividades de recepção. A presente contratação visa apoiar a realização de atividades essenciais no tocante ao atendimento ao público em geral, que procura tirar a carteira de identidade, e em razão dos serviços serem de natureza continuada, necessários à administração para o desempenho de suas atividades, apoiando a realização de atividades essenciais no cumprimento da missão institucional do ITEP/RN, no tocante ao atendimento ao público em geral, que demanda os seus serviços, notadamente, suas funções institucionais dispostas no art. 2º da Lei complementar nº 571, de 31 de maio de 2016. Essas atividades, pela necessidade constante do órgão pericial.

A contratação em referência tem como objetivo contratação dos terceirizados recepcionistas para trabalhar nos boxes do ITEP localizados nas centrais do cidadão e em outros postos de atendimentos ao cidadão, envolve, essencialmente, atividade de mera coleta de informações, de cunho meramente material dentro do procedimento de emissão das carteiras de identidade, então, esses recepcionistas serão responsáveis unicamente pelo atendimento, coleta e pelo preenchimento de ficha de cadastro da CIN da pessoa atendida, e a suspensão dos serviços ocasionaria a paralisação das atividades executadas pelo Instituto de Identificação, vez que não dispomos de quadro efetivo de servidores suficientes para atendimento desta demanda, além de ser atentado ao princípio da eficiência administrativa utilizar um servidor concursado, com toda capacitação e custos envolvidos tanto para sua seleção, treinamento e manutenção, em uma atividade de mera coleta de dados.

O sistema Automatizado de Identificação Biométrica (ABIS) atualmente em uso pelo ITEP, denominado Certfy/VSOFT, realiza a identificação civil e criminal de aproximadamente 4 milhões de indivíduos, utilizando tecnologia avançada para garantir a precisão e segurança dos dados. O processo de emissão do documento compreende diversas fases, sendo a primeira delas a coleta das informações biográficas e biométricas dos cidadãos.

Cumprir-me destacar o caráter de cidadania deste documento para a busca de sua dignidade, inclusão e direitos, sendo a identidade civil é um documento imprescindível para vida civil de uma pessoa pois, juntamente com o Registro Civil de Pessoa Natural, configura-se como porta de entrada para os demais documentos e registros de vida do cidadão, com validade em todo território nacional e prazo indeterminado. Sendo também a confecção deste documento nossa principal fonte de arrecadação para custeio das despesas para manter o funcionamento do órgão.

Ressalto que a contratação dos terceirizados para auxílio na realização das **atividades meio**, tem como objetivo contribuir de forma geral na organização e manutenção de arquivos, atendimento ao público interno e externo, seja presencial ou por telefone, prestando informações e esclarecimentos de forma clara e cordial, controle e organização de agendas e fluxos de atendimento, registro de visitantes e encaminhamento às áreas responsáveis, recepção e distribuição de correspondências e documentos, apoio na organização de eventos e reuniões, atendimento e coleta de dados iniciais, entre outras atividades relacionadas ao acolhimento, recepção e suporte, sempre sob orientação de agentes públicos, contribuindo para a eficiência e confiabilidade das operações do órgão.

Os serviços pretendidos, tem objetivo de auxiliar na execução de atividades fins da entidade, pois a empresa contratada irá fornecer mão de obra, que de um modo geral, disponibilizará os funcionários para recepcionar os cidadãos e cidadãs que procurarão ser atendidos em diversas áreas de atuação do órgão, dentro da administração-geral e dentro dos Institutos de Medicinal Legal, Criminalística e Identificação, bem como nos box de atendimento das centrais do cidadão e assim prestar atendimento presencial, por telefone, fornecer informações, coletar dados iniciais, receber visitantes, averiguar as suas necessidades e dirigi-los ao lugar ou às pessoas procuradas.

A etapa de atendimento inicial, que inclui a recepção do requerente, conferência preliminar da documentação e registro das informações no sistema, é uma atividade essencialmente operacional e de baixa complexidade. Nesse sentido, a execução dessas funções por servidores concursados do ITEP representa um uso ineficiente da força de trabalho especializada, além de acarretar custos significativamente mais elevados para o estado.

A automação do sistema ABIS permite que a captura de dados seja guiada tecnologicamente, reduzindo a necessidade de expertise técnica especializada para a realização dessa tarefa. Ademais, a análise e auditoria das informações inseridas são conduzidas por servidores efetivos do ITEP, assegurando a fidedignidade dos registros sem comprometer a segurança do processo.

A terceirização dessa etapa do atendimento segue uma tendência amplamente adotada por outros órgãos públicos, como a Polícia Federal no processo de emissão de passaportes e institutos de identificação de diversos estados (Alagoas, Acre, Pernambuco, entre outros). Essa abordagem garante maior eficiência na prestação do serviço, amplia a capacidade de atendimento à população e reduz custos operacionais.

Dessa forma, a contratação de recepcionistas para atuar nas recepções do ITEP e nas Centrais do Cidadão, bem como nas recepções das unidades do órgão se justifica pela necessidade de:

- a. **Melhoria na Eficiência do Atendimento:** Redução do tempo de espera e maior celeridade no fluxo de atendimento.
- b. **Otimização do Uso de Recursos Humanos:** Permite que servidores concursados se dediquem a atividades técnicas e de auditoria mais especializadas.
- c. **Redução de Custos:** A terceirização representa um modelo financeiramente mais viável para o Estado.
- d. **Adoção de Práticas Consolidadas:** Alinhamento com modelos de atendimento já implementados com sucesso em outros órgãos estaduais e federais.

Portanto, a implantação desse modelo de atendimento é estratégica e altamente recomendável para a melhoria dos serviços prestados pelo ITEP, proporcionando um atendimento mais rápido, eficiente e economicamente sustentável.

1.2. Justificativa da situação emergencial:

A Administração Pública deve se pautar pela realização de procedimento licitatório prévio para a formalização de contratos, conforme preceitua o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, garantindo a seleção da proposta mais vantajosa e a observância dos princípios da isonomia, moralidade e impessoalidade administrativa. No entanto, o ordenamento jurídico prevê hipóteses excepcionais em que a licitação pode ser dispensada, desde que demonstrada de forma concreta a necessidade urgente da contratação e a impossibilidade de aguardar o trâmite regular do certame.

No presente caso, o Contrato nº 041/2023-ITEP/RN, firmado com a empresa RM SERVICES - Serviços de Limpeza e Higienização Sociedade Unipessoal Limitada EPP para prestação de serviços continuados de apoio administrativo, possui vigência até **03/05/2025**. Contudo, a contratada tem reiteradamente descumprido suas obrigações contratuais e trabalhistas, configurando a inviabilidade de prorrogação do contrato vigente, conforme disposto no **artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93**, que exige o cumprimento das obrigações pela contratada como requisito para eventual prorrogação.

Dessa forma, a necessidade de substituição imediata da empresa é inquestionável, uma vez que a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo ITEP/RN se encontra gravemente comprometida. Embora haja processo licitatório em curso para a contratação regular de nova empresa, que tramita por meio do processo administrativo nº 03910147.001186/2024-14, **não há garantias de que este será concluído antes do término da vigência contratual**, gerando um risco iminente de interrupção dos serviços essenciais, devido ao histórico de atrasos de pagamentos salariais da contratada, **o qual tem como consequência uma possível paralisação das atividades de trabalho por conta dos colaboradores**.

Cumprе esclarecer que, no momento da formalização da demanda que originou o processo licitatório regular, **optou-se por não mencionar a situação emergencial ou os descumprimentos contratuais verificados na execução do contrato então vigente**, uma vez que, apesar das falhas identificadas desde o início da contratação, havia expectativa por parte da Administração de que as inconformidades seriam sanadas tempestivamente pela empresa contratada, por meio das notificações e tratativas em curso.

Contudo, conforme registrado em documento anteriormente acostado aos autos, **a situação se agravou com o surgimento de novos fatos supervenientes**, que não apenas reiteraram os descumprimentos já identificados, como também revelaram o comprometimento da continuidade dos serviços, demandando providências imediatas por parte da Administração.

Dessa forma, **entendemos que tais elementos, por se tratarem de ocorrências posteriores à abertura do certame**, não integravam a justificativa inicial da contratação regular, cuja motivação estava pautada na necessidade de continuidade administrativa e de aumento dos quantitativos para atender a novos postos de atendimento, planejamento prévio e dimensionamento de demanda. Assim, os fatos supervenientes apenas reforçam a urgência da adoção das medidas necessárias, mas **não constituem a base original da motivação do procedimento licitatório em curso**.

Considerando a natureza da atividade, vez que tem como objetivo a contratação dos terceirizados recepcionistas para trabalhar nas recepções do órgão, bem como nos boxes do ITEP localizados nas centrais do cidadão e em outros postos de atendimentos ao cidadão, que envolve, essencialmente, atividade de mera coleta de informações, de cunho meramente material dentro do procedimento de emissão das carteiras de identidade, então, esses recepcionistas serão responsáveis unicamente pelo atendimento, coleta e pelo preenchimento de ficha de cadastro da CIN da pessoa atendida, e a suspensão dos serviços ocasionaria a paralisação das atividades executadas pelo Instituto de Identificação, vez que não dispomos de quadro efetivo de servidores suficientes para atendimento desta demanda, além de ser atentado ao princípio da eficiência administrativa utilizar um servidor concursado, com toda capacitação e custos envolvidos tanto para sua seleção, treinamento e manutenção, em uma atividade de mera coleta de dados.

A suspensão desses serviços impactaria diretamente a execução das atividades administrativas do ITEP/RN, afetando o atendimento ao público e a operacionalização de demandas estratégicas do órgão, como a emissão da Carteira de Identidade Nacional. Considerando que a ausência de recepcionistas inviabilizaria a recepção e triagem dos cidadãos que necessitam de atendimento pericial, a descontinuidade desse suporte administrativo causaria transtornos irreparáveis à população e comprometeria a execução das políticas públicas desempenhadas pelo instituto.

Cumprе ainda destacar que o contrato atualmente vigente, de nº 041/2023-ITEP/RN, foi celebrado por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento na necessidade de contratação remanescente, ou seja, contratando a 2ª empresa classificada no certame licitatório. Essa medida tornou-se imprescindível em virtude da rescisão contratual com a empresa originalmente vencedora do Pregão Eletrônico nº 07/2022 (id.: 21156375), a qual incorreu em sucessivos e reiterados descumprimentos das obrigações contratuais assumidas. Após rigorosa apuração administrativa, restou configurada conduta gravemente lesiva por parte da contratada, que, inclusive, foi devidamente notificada para apresentação de defesa no exercício do contraditório e da ampla defesa, mas permaneceu inerte, não apresentando qualquer manifestação.

Ademais, é relevante esclarecer que, inicialmente, o planejamento institucional previa a inclusão do objeto ora tratado em um modelo de contratação mais abrangente, qual seja, a adoção de uma solução integrada. Tal abordagem consta no Processo Administrativo nº 03910010.005093/2023-15, autuado em 24 de outubro de 2023, conforme comprovado a seguir, cujo primeiro documento foi formalizado em 25 de outubro de 2023. A proposta consistia em centralizar e unificar a contratação de múltiplos

serviços necessários para a operacionalização da emissão das Carteiras de Identidade Nacional, incluindo não apenas a alocação de mão de obra (como os serviços de recepcionista), mas também o fornecimento de equipamentos e demais recursos estruturais imprescindíveis à execução do serviço de forma contínua e eficiente.

Todavia, a continuidade da contratação no formato de solução integrada revelou-se inviável, naquele período, diante da elevada estimativa de custos apurada por meio da pesquisa de preços realizada durante a fase de planejamento. O valor projetado superava significativamente a dotação orçamentária então disponível no âmbito deste Instituto, impossibilitando, naquele momento, a adoção do modelo pretendido. Diante desse cenário, tornou-se necessário instaurar tratativas com outros órgãos da administração pública estadual, no intuito de verificar a viabilidade de complementação orçamentária ou eventual liberação de recursos que possibilitassem a execução da contratação nos moldes inicialmente planejados, interrompendo a tramitação do processo de imediato, tendo o último documento sido assinado em 15/02/2024.

Desta forma, diante da complexidade envolvida na estruturação da solução integrada e da necessidade premente de assegurar a manutenção dos serviços administrativos de apoio, especialmente aqueles de recepção, optou-se pela tramitação de processo específico e autônomo para contratação desses postos de trabalho, a fim de evitar qualquer descontinuidade nos serviços prestados à população e garantir a adequada funcionalidade das unidades do ITEP/RN.

Nesse contexto, considerando que o processo encontrava-se ainda em fase inicial de planejamento, entendeu-se ser mais apropriado e estratégico interromper a tramitação do Processo Administrativo nº 03910146.000069/2024-35, o qual visava à contratação de serviços terceirizados de mão de obra. A partir dessa decisão, optou-se pela instauração de novo certame licitatório, formalizado por meio do Processo Administrativo nº 03910147.001186/2024-14, não apenas com o intuito de incluir o cargo de recepcionista, mas também de revisar e ampliar a estimativa de quantitativos a serem contratados, em consonância com o aumento da demanda. Essa necessidade decorre, sobretudo, da inauguração do novo prédio sede do Instituto Técnico-Científico de Perícia - ITEP/RN, o que implicará em maior fluxo de atendimento ao público e, consequentemente, na exigência de reforço da estrutura de pessoal. Ademais, identificou-se a necessidade de promover ajustes na composição dos demais cargos contemplados, bem como na quantidade de postos de trabalho inicialmente previstos, de modo a assegurar a eficiência, economicidade e adequação da futura contratação às reais demandas da instituição.

A prorrogação do contrato com a atual prestadora de serviços não atende aos requisitos legais e administrativos necessários, uma vez que a empresa contratada **vem reiteradamente descumprindo suas obrigações contratuais e trabalhistas**, com atrasos sistemáticos nos pagamentos de salários, vale-transporte, vale-alimentação e recolhimento do FGTS, conforme exposto no processo administrativo para aplicação das penalidades cabíveis nº 03910148.000463/2024-53.

O **artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, no qual o contrato atualmente vigente foi regido**, condiciona a prorrogação de contratos de prestação de serviços contínuos ao cumprimento regular das obrigações contratuais, o que evidentemente não ocorre no presente caso. Ademais, a inexecução contratual já gerou aplicação de sanções administrativas, incluindo **advertência formal e multa**, o que reforça a impossibilidade de manutenção do vínculo contratual por meio de prorrogação.

É imprescindível relatar que **embora constitua obrigação da contratada, e com vistas à resolução da pendência, tomamos todas as providências cabíveis para viabilizar o pagamento da nota fiscal que se encontrava em aberto, de modo a possibilitar o cumprimento das obrigações por parte da contratada. Todavia, embora tenha recebido os valores devidos (ordem bancária nº 26330, liberada no dia 21/03/2025), a contratada não efetuou a quitação da pendência relativa ao pagamento dos valores devidos a título de vale alimentação referentes ao mês março e vale transporte de fevereiro e março, bem como os salários referente aos serviços prestados no mês de fevereiro.**

Todavia, mesmo após o recebimento integral dos montantes correspondentes, a contratada permanece inadimplente quanto ao pagamento dos benefícios trabalhistas de seus colaboradores, especificamente o vale-alimentação referente ao mês de março, o vale-transporte dos meses de fevereiro e março, bem como os salários correspondentes aos serviços prestados em fevereiro. Tal conduta resulta, até a presente data (31/03/2025), em um atraso de **24 dias** no cumprimento dessas obrigações.

Cabe ainda salientar que tomamos conhecimento da mudança de domicílio do representante legal da contratada, Sr. Ricardo Mendonça Fernandes, juntamente com sua família, o que resultou na delegação das atividades administrativas às funcionárias remanescentes. Entretanto, verifica-se que o referido representante **alterou seus contatos telefônicos e não atende às tentativas de comunicação realizadas no número atualizado**, impossibilitando qualquer esclarecimento sobre a regularização dos pagamentos em atraso.

Além disso, em diligência realizada até o endereço da empresa, constatou-se que **o imóvel cadastrado como sede trata-se de uma residência, sendo que todos os atendimentos vinculados à contratada eram realizados em um prédio adjacente**, o qual **possui, em sua fachada, a identificação de outra empresa**. No local, a empresa encontrava-se fechada, impossibilitando qualquer contato direto. Em reunião realizada no dia **26/03/2025**, as funcionárias confirmaram que **somente o Sr. Ricardo Mendonça Fernandes possui autorização para efetuar os pagamentos**, reforçando a ausência de qualquer providência concreta para a resolução da inadimplência.

Considerando o iminente risco de que a contratada, novamente, receba os valores devidos pela contratante pelos serviços executados e não realize o repasse devido aos funcionários, podendo caracterizar **apropriação indébita**, conforme previsto no artigo 168 do Código Penal, bem como eventual **improbidade administrativa**, nos termos da Lei nº 8.429/1992, caso se comprove dano ao erário ou violação de princípios administrativos.

Diante da **reiterada inadimplência e do risco iminente de apropriação indébita** dos valores destinados ao pagamento dos funcionários, foram adotadas as seguintes medidas:

- **Encaminhamento do caso à Procuradoria Geral do Estado (PGE) e à Controladoria Geral do Estado**, para viabilizar **pagamentos diretos aos funcionários mensalmente** e garantir a regularidade dos serviços essenciais;
- **Comunicação ao Ministério Público do Trabalho (MPT)**, para a devida apuração e adoção das providências cabíveis;
- **Notificação à empresa**, exigindo a regularização imediata dos pagamentos pendentes.

Tais comprovações serão devidamente acostadas aos autos do presente processo.

O risco iminente de paralisação dos serviços administrativos configura **uma situação emergencial, caracterizada pela necessidade inadiável de solução imediata**, conforme previsto no **artigo 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/21**, que autoriza a contratação direta em situações emergenciais, desde que a necessidade decorra de um fato imprevisível ou de um evento previsível, mas de efeitos incalculáveis, que exija pronta resposta da Administração para evitar prejuízos à coletividade.

No caso em questão, a potencialidade do dano é concreta e iminente, e tornou-se mais gravosa recentemente, pois a descontinuidade dos serviços de recepção e apoio administrativo inviabilizará **atendimentos essenciais à população**, impactando diretamente o funcionamento pleno do órgão.

A contratação emergencial se impõe, portanto, **como medida indispensável para evitar grave prejuízo ao interesse público**, visto que **não há tempo hábil para a finalização do certame licitatório regular antes do término do contrato atual**, e a prorrogação contratual não é viável.

Além disso, a **alternativa de remanejamento interno de servidores** para suprir temporariamente a ausência da mão de obra contratada já foi adotada em caráter emergencial, mas **não representa uma solução viável a longo prazo**, pois compromete outras atividades do órgão e sobrecarrega os servidores, inviabilizando a execução plena de suas funções.

Diante do exposto, fica demonstrada a **imperiosa necessidade de contratação emergencial**, por meio de dispensa de licitação, para garantir a continuidade dos serviços administrativos essenciais do ITEP/RN, uma vez que:

- a. **A prorrogação do contrato vigente não é juridicamente possível**, devido ao reiterado descumprimento das obrigações pela contratada;
- b. **A finalização do processo licitatório regular não pode ser assegurada antes do término do contrato atual**, impossibilitando a substituição regular da empresa no prazo necessário;
- c. **A paralisação dos serviços administrativos traria danos irreparáveis à população e ao funcionamento do ITEP/RN**, especialmente no que tange à prestação de serviços periciais e à emissão da Carteira de Identidade Nacional;
- d. **A situação caracteriza hipótese de emergência administrativa**, prevista no **artigo 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/21**, justificando a contratação direta para evitar solução de continuidade dos serviços.

Portanto, a contratação emergencial **é a única solução viável e legalmente embasada para assegurar a continuidade dos serviços essenciais**, resguardando o interesse público e garantindo o cumprimento das atribuições institucionais do ITEP/RN.

Diante desse cenário, torna-se imperativo adotar medidas para viabilizar a continuidade da prestação dos serviços, sendo a contratação emergencial **a única solução juridicamente viável e operacionalmente eficaz** para impedir um colapso administrativo no ITEP/RN.

1.3. Do processo para contratação regular:

Atualmente, o processo licitatório regular para a **contratação dos serviços continuados de recepcionista** encontra-se em sua **fase externa**, aguardando a apreciação da **Assessoria Jurídica do órgão** para posterior envio e análise pela **Procuradoria-Geral do Estado (PGE)**, conforme pode-se observar no processo administrativo nº 03910147.001186/2024-14. Além dessas etapas, o certame ainda depende da **aprovação do Comitê de Gestão de Eficiência**, conforme previsto no **Decreto Estadual nº 34.094, de 07 de novembro de 2024**, que estabelece diretrizes para o controle de despesas da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual.

O referido decreto, em seu **artigo 2º, inciso I**, determina a **suspensão, até 30 de abril de 2025, de despesas públicas relativas a novas locações de mão de obra**, o que impacta diretamente a continuidade do certame licitatório em curso. Além disso, **as quantidades estimadas no processo licitatório foram baseadas na ampliação do novo complexo do órgão**, prevendo um aumento nos postos de trabalho. Dessa forma, **mesmo que a fase externa seja concluída e o processo seja encaminhado à PGE, sua efetivação está condicionada à liberação expressa do Comitê de Gestão de Eficiência**, podendo gerar atrasos que comprometam a finalização da licitação antes do término da vigência do contrato atual.

Diante desse contexto, e considerando que o contrato atualmente vigente expirará em **03/05/2025**, torna-se imprescindível adotar **medidas excepcionais para evitar a descontinuidade dos serviços essenciais de recepção**. A ausência desses profissionais afetaria diretamente o **fluxo de atendimento do ITEP/RN**, comprometendo o suporte ao público e prejudicando a prestação dos serviços periciais. As recepcionistas desempenham papel fundamental no **acolhimento, organização e direcionamento de cidadãos que buscam atendimento no Instituto, além da coleta de informações e preenchimento das fichas de cadastro da CIN**, sendo responsáveis pelo encaminhamento de demandas aos setores competentes, controle de acesso e fornecimento e coleta de informações essenciais sobre os serviços prestados.

A falta desses profissionais geraria **graves transtornos operacionais**, incluindo **longas filas, desorganização no atendimento, aumento do tempo de espera** e, consequentemente, **insatisfação da população**, que já depende de um serviço de alta demanda e complexidade. Além disso, **setores estratégicos do órgão, como identificação civil, perícias criminais e medicina legal, seriam diretamente impactados**, pois a ausência de controle adequado no atendimento poderia comprometer a segurança, eficiência e regularidade das atividades.

É oportuno ressaltar que, em 02 de abril de 2025, o processo administrativo relacionado à contratação ora em vigor foi encaminhado à Procuradoria Geral do Estado, com a finalidade de obter manifestação jurídica sobre determinados questionamentos, tendo em vista a situação excepcional enfrentada com a atual empresa contratada. O encaminhamento visou analisar a viabilidade jurídica da adoção de medida emergencial para assegurar a continuidade dos serviços. Em resposta, a Procuradoria se manifestou por meio do Parecer de ID nº 33256955, nos seguintes termos:

Ressalte-se, por fim, que mesmo nos casos em que se verifique que a demora na finalização do procedimento licitatório decorreu de deficiência de gestão, ausência de planejamento ou desídia administrativa, não se afasta, por esse motivo, a viabilidade jurídica da contratação emergencial. Todavia, nos termos do § 6º do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, a adoção de tal medida deverá estar necessariamente acompanhada da instauração de processo administrativo específico para apuração das causas da situação emergencial e da responsabilização dos agentes eventualmente omissos, de modo a preservar o interesse público e garantir a responsabilização por eventuais falhas administrativas.

Por oportuno, ressalta-se os seguintes entendimentos do Tribunal de Contas da União, exarados na vigência da Lei 8.666, mas que juridicamente aplicáveis, por analogia, a Lei nº 14.133/2021.

Acórdão 119/2021-TCU-Plenário

Nas contratações diretas fundadas em emergência (art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993), cabe ao gestor demonstrar a impossibilidade de esperar o tempo necessário à realização de procedimento licitatório, em face de risco de prejuízo ou comprometimento da segurança de pessoas e de bens públicos ou particulares, além de justificar a escolha do fornecedor e o preço pactuado.

Acórdão 9873/2017-TCU-Segunda Câmara

O contrato emergencial deve **conter expressa cláusula resolutiva que estabeleça a sua extinção logo após a conclusão do processo licitatório** para nova contratação dos correspondentes serviços.

Cumprir destacar que o artigo transcrito estabelece o prazo máximo de 1 (um) ano para a contratação emergencial, não significando, contudo, que todas as contratações dessa natureza devam necessariamente perdurar por esse período. Ao revés, trata-se de um limite máximo, devendo a contratação vigorar APENAS PELO TEMPO ESTRITAMENTE NECESSÁRIO À CONCLUSÃO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO REGULAR.

Ademais, registra-se que, desde o dia 17/04/2025, o sistema SEI, utilizado para tramitação de todos os processos administrativos do Estado, foi submetido a algumas atualizações, conforme disposto no processo administrativo nº 00110010.001974/2025-56, tendo como previsão para conclusão em 22/04/2025. Entretanto, desde o dia previsto para conclusão das atualizações, o sistema vem apresentando instabilidade contínua, situação que inviabilizou a tramitação normal dos expedientes administrativos, inclusive impedindo o avanço tempestivo do presente processo de contratação, retornando ao seu pleno funcionamento apenas nesta data (29/04/2025) permitindo o retorno regular das atividades laborais dos diversos órgãos da administração pública que utilizam deste sistema.

DA CONCLUSÃO:

Diante do exposto, resta evidente que a adoção de uma medida emergencial para a continuidade dos serviços de recepção no ITEP/RN não apenas se justifica, mas se impõe como uma necessidade inadiável. A impossibilidade de prorrogação do contrato vigente, em razão dos reiterados descumprimentos contratuais pela atual prestadora, aliada à incerteza quanto à finalização do certame licitatório regular dentro do prazo necessário, torna imprescindível a adoção de providências imediatas para evitar a descontinuidade dos serviços essenciais.

À luz do **princípio da razoabilidade**, verifica-se que a solução emergencial é a única capaz de garantir a continuidade das atividades sem comprometer o atendimento à população. A espera pela conclusão do certame regular, sem a devida precaução quanto à manutenção dos serviços no período de transição, configuraria uma postura incompatível com a prudência e a previsibilidade que devem nortear a gestão pública.

No mesmo sentido, o **princípio da eficiência** impõe à Administração o dever de adotar medidas que assegurem a adequada prestação dos serviços públicos, evitando entraves burocráticos que resultem em prejuízos diretos à sociedade. A ausência de recepcionistas comprometeria o fluxo de atendimento do ITEP/RN, acarretando desorganização operacional, aumento do tempo de espera e insatisfação generalizada dos usuários, e talvez, gerando a necessidade de interromper a prestação dos serviços de emissão das carteiras de identidade nacional pelo órgão, visto que não temos servidores suficientes que possam substituí-los de maneira eficaz sem comprometer outras atividades de cunho pericial, ou seja, atividade fim do órgão, o que afronta diretamente a finalidade da Administração Pública de prestar serviços céleres e eficazes.

Por fim, a observância do **princípio da continuidade do serviço público** reforça a necessidade de contratação emergencial, uma vez que a paralisação dos serviços de recepção impactaria diretamente a execução das atividades-fim do Instituto. A interrupção desse suporte essencial resultaria em dificuldades operacionais severas, comprometendo a segurança, o atendimento ao público e a efetividade das ações periciais.

Portanto, considerando a urgência da situação, os riscos operacionais envolvidos e a obrigação constitucional da Administração Pública de assegurar a prestação ininterrupta de seus serviços, a contratação emergencial revela-se a solução mais **razoável, eficiente e necessária** para garantir a continuidade das atividades do ITEP/RN, resguardando tanto os interesses do órgão quanto os direitos da população que dele depende.

Arcabouço legal:

A Lei nº 14.133/2021, ao tratar da contratação de serviços contínuos, destaca a necessidade de garantir a continuidade dos serviços públicos essenciais. Os serviços acima mencionados, por serem atividades de suporte, garantem a continuidade das operações do órgão, contribuindo para a eficiência do serviço público;

O Decreto nº 10.024/2019 regulamenta a contratação de serviços continuados, destacando a necessidade de garantir qualidade e eficiência.

3. Referência ao Plano de Contratação Anual:

A contratação de serviços de mão de obra terceirizada, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, encontra-se devidamente previsto no planejamento do órgão para o exercício de 2025. A previsão de contratação pode ser confirmada por meio do **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, por meio do link: <https://pncp.gov.br/app/pca/08241739000105/2025/21>.

Essa previsão reforça o alinhamento da contratação com o **planejamento estratégico do órgão**, evidenciando o compromisso com as **diretrizes de gestão estabelecidas**. Assim, a contratação serviços, objeto do presente processo, está em consonância com as necessidades da instituição e visa garantir a aplicação eficiente dos recursos públicos, conforme os objetivos traçados para o ano de 2025.

4. Requisitos da Contratação:

1. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade:

1.1 Experiência e Qualificação: Profissionais com experiência comprovada na função a ser exercida no órgão.

1.2 Capacitação Técnica: Treinamento adequado para desempenhar as atividades específicas da função.

1.3 Disponibilidade: Profissionais disponíveis para trabalhar em regime de plantão, incluindo finais de semana e feriados, conforme necessário, a depender do cargo.

1.4 A contratada deverá disponibilizar uniformes e equipamentos durante toda a vigência do contrato, realizando a troca a cada 06 meses, ou quando necessária sua substituição em função de desgaste natural provocado pelo uso e efeitos do tempo, além de falhas.

1.5 A contratada deverá comparecer, por meio de um representante, uma vez por mês ao órgão público, a fim de acompanhar a qualidade do serviço efetuado e/ou a qualquer momento quando for do interesse da Administração, conforme solicitação da contratante.

1.6 O licitante deverá comprovar, por meio de atestado(s) de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado contrato(s) de serviços continuados.

1.7. A contratada deverá implementar um sistema de avaliação de desempenho contínuo, com indicadores de qualidade e eficiência.

1.8. A empresa a ser contratada seja idônea e do ramo de atividade;

1.9. A contratada deve apresentar profissionais capacitados e com experiência nas áreas, com idade mínima de 18 anos, demonstrando competências pessoais, tais como: disposição, agir com bom senso e agilidade, demonstrar iniciativa, interesse, organização, educação, autonomia, paciência, entusiasmo, respeito, espírito de equipe, capacidade de auto avaliação, interesse no aprimoramento profissional, ser assíduo e pontual;

1.10. Os funcionários devem tratar as pessoas com urbanidade e respeito, utilizando a forma de comunicação em linguagem

formal, em tom moderado, sendo proibido o uso de gírias, jargões, palavões, expressões coloquiais ou qualquer outra forma diversa da estabelecida;

1.11. Em consonância com o artigo 118 da Lei Federal nº 14.133/2021, a contratada deverá designar e manter preposto, aceito pela Administração, durante todo o período de vigência do contrato, garantindo que o preposto realize ao menos 1 (uma) visita por mês nas dependências do local da execução, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como: nome completo, número de identidade e CPF, endereço e telefones residencial e de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros. O Preposto designado não necessitará permanecer em tempo integral à disposição da Contratante no local da execução, devendo, contudo, serem observadas as exigências contidas no Termo de Referência, no tocante à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações da Contratante.

1.12. Na qualidade de representante administrativo da CONTRATADA, é o preposto quem deve dar ordens diretas aos empregados da empresa, o qual terá competência para dirigir os trabalhos, receber comunicações, fazer o atendimento aos profissionais em serviço, prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados e tomar decisões sobre a execução deste Contrato.

1.13. A CONTRATADA se responsabilizará pela realização de treinamento, qualificação e reciclagem dos profissionais alocados, sem onerar o preço contratado, como forma de garantir o aprimoramento e a manutenção do nível de execução da prestação de serviços, inclusive para aqueles que farão as substituições.

1.14. A contratada deverá fornecer capacitação de atendimento às pessoas com deficiência, inclusive, pessoas com deficiência auditiva, como intérpretes de Libras e outros tratamentos diferenciados, para atendimento do Ministério Público (id.: 05510077.000033/2025-96).

1.15. A CONTRATANTE, a seu critério, poderá exigir da CONTRATADA a comprovação da realização de treinamento de qualificação dos profissionais alocados.

1.16. A empresa contratada deverá fornecer os seguintes EPIs e insumos para cada colaborador, de acordo com os cargos:

2. Descrição das atividades diárias:

- a. Recepcionar e prestar serviços de apoio aos servidores do ITEP, bem como aos demais usuários dos serviços prestados pelo referido órgão;
- b. prestar atendimento telefônico e fornecer informações;
- c. receber visitantes, averiguar as suas necessidades e dirigi-las ao lugar ou às pessoas procurados;
- d. observar as normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos usuários e notificando a seguranças sobre a presença de pessoas com comportamento suspeito;
- e. Seguir os procedimentos de movimentação de pessoas da instituição, recebendo, orientando e encaminhando o público visitante às dependências do Instituto, comunicando a quem o visitante deseje ver, antecipadamente, para, sendo autorizado, liberar o acesso dele às dependências da Instituição;
- f. receber, anotar, transmitir mensagens e recados;
- g. Cuidar da manutenção, limpeza, e conservação do local de trabalho, guarda e controle de todo material, aparelhos e equipamentos sob sua responsabilidade.
- h. Receber correspondências e documentos, físicos ou por meio eletrônico;
- i. Realizar a coleta de conferência de documentos;
- j. Realizar o preenchimento e formulários, conforme a necessidade

2.2. REQUISITO MÍNIMO:

- a. Ensino médio completo ou equivalente;
- b. Conhecimentos de informática em nível básico, compreendendo trabalhos com editores de texto, planilhas eletrônicas e navegação na internet.

2.3. Orientações para desenvolvimento das atividades:

- a. Apresentar-se e permanecer devidamente uniformizado (a) no local de trabalho e com aparência adequada ao serviço;
- b. Primar pelo discreto, educado, eficiente, ético e imparcial tratamento a ser dispensado às pessoas do setor de trabalho e ao público em geral que se dirige à Instituição;
- c. Observar as normas de comportamento profissional e as técnicas de atendimento ao público, bem como cumprir as normas internas do órgão.
- d. É essencial que os funcionários tenham boa disposição física, cumpra ordens e determinações, saiba ouvir sugestões e críticas, possua gosto por servir, tenha iniciativa, paciência e ser atencioso com as pessoas que buscam por atendimento.

2.4. Lista de EPIs Recepcionista (para 12 meses):

ITEM	QUANTIDADE
Calça	02
Camisa social manga longa ou 3/4	02
Crachá Funcional	01
Sapato Social	02 par

2.5. Competências pessoais:

- a. Demonstrar competências pessoais tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, autonomia, paciência, respeito mútuo e espírito de equipe; sendo capaz de comunicar-se com fluência, desenvoltura, entusiasmo e cordialidade.
- b. Capacidade de se antecipar às necessidades do setor de trabalho;

A definição da quantidade de recepcionistas a serem contratados na contratação emergencial deve ser baseada na

necessidade operacional já prevista no contrato atualmente em vigor, ou seja, igual o presente no Contrato nº 41/2023-ITEP/RN, que tramita por meio do processo administrativo nº 03910147.001186/2024-14, garantindo a manutenção dos serviços essenciais sem ampliação da estrutura originalmente planejada.

Tal justificativa detalhada, visa esclarecer quanto ao quantitativo de postos de trabalho requisitados no âmbito da contratação emergencial, bem como demonstrar, com base em parâmetros técnicos e documentos comprobatórios, a metodologia adotada para o correto dimensionamento da necessidade, conforme preceituam as boas práticas da Administração Pública e os normativos aplicáveis.

Inicialmente, informa-se que foram **anexados aos autos o Contrato nº 041/2023-ITEP/RN, seus respectivos termos aditivos (id.: 33117526)**, e apesar do processo administrativo para contratação regular nº 03910147.001186/2024-14, prever um aumento no quantitativo decorrente do surgimento de novas demandas, por se tratar de uma contratação emergencial, visando unicamente atender o interesse público, optamos por manter a quantidade prevista no contrato atualmente vigente, com o objetivo de manter a execução dos serviços.

Atualmente, o contrato nº 041/2023-ITEP/RN prevê a disponibilização de um número específico de recepcionistas para atender a todas as unidades do Instituto, considerando a demanda por atendimento ao público, a distribuição dos postos de trabalho e a carga horária necessária para o funcionamento ininterrupto dos setores administrativos e periciais. Essa quantidade foi estabelecida com base em um estudo técnico que analisou o fluxo diário de atendimento, as necessidades específicas de cada unidade e a garantia da continuidade dos serviços sem sobrecarga operacional.

Dessa forma, a contratação emergencial deve **replicar essa estrutura**, sem acréscimos ou reduções significativas, pois qualquer diminuição comprometeria a prestação adequada dos serviços, enquanto um aumento desnecessário não se justifica, visto que a intenção é que ele dure apenas o tempo necessário para a finalização do certame licitatório para a contratação regular, considerando que a contratação emergencial deve respeitar os princípios da proporcionalidade, economicidade e eficiência. Assim, a manutenção da mesma quantidade prevista no contrato atual assegura a **continuidade dos serviços** sem gerar ônus excessivo para a Administração Pública, ao mesmo tempo em que evita lacunas no atendimento ao público e nas operações internas do ITEP/RN.

A definição da quantidade de recepcionistas necessária para atender às demandas do órgão foi realizada com base em critérios operacionais e na estrutura organizacional, visando garantir um atendimento ágil, cordial e eficiente ao público interno e externo. Essa definição considera a estrutura física dos prédios do órgão, incluindo as unidades regionais, bem como das centrais do cidadão, a natureza das atividades desempenhadas pela recepção e o volume estimado de atendimento.

a. **Estrutura Física e Logística**

- O prédio sede do órgão conta com **diversos pontos de entrada e setores administrativos**, o que exige postos de recepção estrategicamente distribuídos para atender as áreas com maior fluxo de pessoas.
- A recepção central atende ao público externo, enquanto recepções setoriais são destinadas a gabinetes e áreas administrativas específicas.
- O Instituto de Identificação conta com 22 Centrais do cidadão que demandam de atendimento, localizados em vários municípios do Rio Grande do Norte.

b. **Jornada e Escala de Trabalho**

- A jornada de trabalho dos recepcionistas será de **44 horas semanais**, com atuação diurna em dias úteis.
- A escala foi planejada para assegurar a cobertura em horários de maior fluxo e demandas extraordinárias, como eventos ou reuniões.

c. **Necessidade**

- Cada recepcionista é alocado para cobrir um posto de atendimento, considerando a área física e a densidade de público.
- Centrais do cidadão, distribuídos em todo o Rio Grande do Norte, sendo definido conforme detalhamento abaixo:

Município	Quant.	Memória de calc.
Grande Natal/RN	43	• 28 postos serão distribuídos nas centrais do cidadão de Natal; • 15 postos de atendimento, a serem distribuídos nas recepções da sede do ITEP, incluindo os prédios onde funcionam o Instituto de Identificação, Instituto de Criminalística e Instituto Médico Legal, além das recepções dos setores administrativos e gabinetes;
Mossoró/RN	04	• os 04 postos serão distribuídos nas duas centrais do cidadão do município;
Caicó/RN	04	• 03 postos serão distribuídos na central do cidadão do município; • 01 postos de atendimento será direcionado ao atendimento da sede do ITEP.
Demais Municípios/RN	24	• 22 postos serão distribuídos na central do cidadão conforme tabela abaixo; • 02 postos de atendimento será direcionado ao atendimento da sede do ITEP de Pau dos Ferros;

- O Instituto de Identificação nos forneceu um documento contendo o endereço de cada central do cidadão, caracterizadas no contrato como "demais municípios" previstas para realização dos trabalhos, bem como a sua distribuição por cargo, conforme planilha abaixo:

CENTRAIS	Qtd. Postos	ENDEREÇO
ALEXANDRIA	01	Rua: Dom José Tomás, 337, Centro, Cep: 59.965-000

APODI	01	Rua: Marechal Floriano, sn, Centro, Cep: 59.700-000.
ASSU	01	Avenida Senador João Câmara, sn, Centro, Cep: 59.650-000.
CANGUARETAMA	01	Rua: Pedro velho, 19, Centro, Cep: 59.190-000
CARAÚBAS	01	Praça: Ubaudo Fernandes, 22, Centro, Cep: 59.780-000.
CEARÁ-MIRIM	02	Rua: Rodolfo Garcia, 620, Centro, Cep: 59.970-000.
CURRAIS NOVOS	02	Rua: Tomás do O, 60, Cep: 59.380-000.
JOÃO CÂMARA	01	Rua: Pedro Torquato, sn, Cep: 59.550-000.
NOVA CRUZ	01	Praça Dix-Sept Rosado, 125, Centro, Cep: 59.215-000.
MACAU	01	Rua: Padre João Clemente, 219, Bairro, Porto São Pedro, Cep: 59.500-000.
SANTA CRUZ	01	Rua: Trairi, sn, Cep: 59.200-000.
SÃO JOSÉ DE MIPIBU	03	Rua: 15 de Novembro, sn, Cep: 59.162-000.
SÃO MIGUEL	02	Rua: José Augusto Pessoa, sn, Bairro José Vicente do Rêgo, Cep: 59.920-000.
SÃO PAULO POTENGI	01	Rua: Bento Urbano, 139, Centro, Cep: 59.400-000.
PARELHAS	01	Rua: Isidoro Gomes Meira, 42, Centro, Cep: 59.360-000.
PAU DOS FERROS	02	Rua: Carlota Tavares, 877, Cep: 59.000-000
LAJES	01	Praça Manoel Januário Cabral 330, Centro, CEP: 59535-000
PATU	01	Avenida Antônio Suassuna, SN, Patu -RN, CEP: 59.770-000
TOTAL DE POSTOS		24

Cumpra esclarecer que, na relação apresentada id.: 33419752, alguns endereços não constam na relação acima, tendo em vista que estão enquadrados em um dos demais municípios especificados no objeto do presente processo.

Além disso, o Instituto de Identificação apresentou um **relatório emitido pelo Instituto Técnico-Científico de Perícia do Rio Grande do Norte - ITEP/RN**, que indicam, de forma individualizada, a quantidade de atendimentos realizados em cada uma das centrais do cidadão, permitindo a aferição da demanda real e a identificação de eventuais lacunas a serem supridas. Tais relatórios foram elaborados com base em registros operacionais e indicadores de atendimento, evidenciando o volume de fluxo diário e a necessidade de dimensionamento adequado para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, podendo ser visualizado por meio do documento id.: 33436184.

A metodologia utilizada para definição do quantitativo total solicitado levou em consideração os seguintes critérios:

- Histórico de contratações anteriores** - A exemplo do Contrato nº 041/2023-ITEP/RN, cujo quantitativo de postos ora serve como parâmetro base para a atual requisição, com ajustes pontuais conforme a variação da demanda registrada nas Centrais, especialmente diante da **inauguração do novo prédio-sede**, que amplia significativamente a estrutura física e a quantidade de pontos de atendimento.
- Análise técnica dos relatórios das centrais** - Cada unidade foi avaliada individualmente, conforme planilha anexa, contendo informações como:
 - Número médio de atendimentos mensais;
 - Turnos de funcionamento;
 - Quantidade mínima necessária de recepcionistas por turno para garantir cobertura adequada;
 - Eventuais variações em dias de maior demanda (ex. segundas-feiras e inícios de mês).
- Natureza da atividade - Trata-se de serviço contínuo, essencial ao bom funcionamento do órgão, que demanda presença física em tempo integral, o que exige escala mínima para garantir a cobertura diária, inclusive em casos de faltas, afastamentos e substituições.**

Ressalta-se que o Estudo Técnico Preliminar (ID. 32894612), embora tenha apresentado justificativas iniciais, **foi complementado por esta manifestação com dados e documentos mais robustos**, visando atender integralmente aos critérios de dimensionamento exigidos, conforme apontamentos técnicos. As planilhas de apoio anexadas detalham, unidade por unidade, o quantitativo necessário para cada central, considerando os fatores mencionados, realizando a sua correção com objetivo de uniformizar as informações, dando maior clareza ao presente processo.

Ademais, esclarece-se que **não há outro contrato vigente com objeto idêntico que contemple integralmente a presente demanda**. O Contrato nº 041/2023-ITEP/RN encontra-se em fase final de execução, tendo sido celebrado em caráter excepcional por remanescente de licitação, com escopo e vigência limitados.

Portanto, a contratação emergencial ora proposta visa **suprir lacuna real e imediata**, devidamente diagnosticada e documentada, e **não configura sobreposição contratual**, mas sim **contratação necessária ao funcionamento ininterrupto das atividades essenciais desempenhadas pelo ITEP/RN**.

6. Estimativa do valor da contratação:

Cumpra-nos mencionar que o valor global de R\$ 3.497.868,00 (três milhões, quatrocentos e noventa e sete mil oitocentos e sessenta e oito reais), foi inicialmente estimado no estudo técnico preliminar id.: 33421364, com base em contratações similares realizadas com outros entes da administração pública, dentro e fora do estado, bem como o praticado atualmente no contrato.

O valor acima foi estimado, considerando o que estabelece o art. 23 da Lei nº 14.133/21, bem como dos art. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 65/21, conforme acima detalhado, utilizando para obtenção do preço médio de mercado para cada item, os valores de propostas apresentadas em outras licitações realizadas com outros entes públicos, de objeto igual ou similar, fazendo o uso do sistema Banco de Preços, que direciona os achados para o painel de preços e PNCP, além de outros bancos de preços de alcance nacional, refere-se a proposta apresentada em outra licitação realizada com outros entes públicos.

No presente caso concreto, utilizamos o valor da mediana do item correspondente no sistema do Banco de Preços, conforme estabelecido no art. 5º, inciso I, da Instrução Normativa nº 65/21, conforme segue:

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

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;

§ 1º Deverão ser priorizados os parâmetros estabelecidos nos incisos I e II, devendo, em caso de impossibilidade, apresentar justificativa nos autos.

Art. 6º Serão utilizados, como métodos para obtenção do preço estimado, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros de que trata o art. 5º, desconsiderados os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados.

Utilizando as medianas dos preços, extraímos a média dos valores com o objetivo de obter o preço praticado no mercado para a contratação pretendida.

A pesquisa identificou valores de referência para a contratação de recepcionista, considerando salários médios praticados e encargos sociais obrigatórios. Para garantir a transparência e economicidade da Administração Pública, a pesquisa foi realizada utilizando os preços consultados no sistema do Banco de Preços (id.: 32954195), encontrando as seguintes informações

CARGO	TURNO DE TRAB.	CBO	JORNADA	NOVA QUANT.	DADOS CONSULTADOS	MEDIANA	MEDIANA TOTAL MENSAL	PREÇO MÉDIO UNI.	PREÇO TOTAL
RECEPCIONISTA	DIURNO	4110-05	44h semanais	75	Órgão: COMANDO DA MARINHA - HOSPITAL NAVAL DE NATAL Identificação: Dispensa de Licitação Nº 90002/2025 / UASG: 783701	R\$ 3.886,52	R\$ 291.489,00	R\$ 3.886,52	R\$ 291.489,00
					Órgão: MUNICIPIO DE NAVEGANTES / 1 - PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES Identificação: 83102855000150-1-000140/2024	R\$ 3.665,96	R\$ 274.947,00		
					Órgão: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA Identificação: NºPregão:900032024 / UASG:200123	R\$ 4.141,64	R\$ 310.623,00		

A priorização dos preços praticados no estado do Rio Grande do Norte visa garantir maior adequação aos custos reais da região, minimizando distorções que podem ocorrer ao considerar apenas dados nacionais. Esse critério também permite um alinhamento com práticas contratuais locais e convenções coletivas específicas da categoria profissional no estado.

Para determinar o valor de referência utilizamos a mediana dos valores coletados, chegando ao valor mensal de R\$ 291.489,00 (duzentos e noventa e um mil quatrocentos e oitenta e nove reais).

A opção pela mediana como referência estatística permite mitigar eventuais distorções causadas por valores extremos, assegurando uma estimativa de preço mais realista e representativa das práticas de mercado.

Ressalto que entendemos que o valor informado no Estudo Técnico Preliminar é uma projeção inicial realizada na fase de planejamento, muitas vezes baseada em contratos similares, dados históricos, ou valores aproximados do mercado. É um levantamento preliminar, com menor detalhamento, usado para justificar a viabilidade da contratação.

Posteriormente, o setor responsável irá realizar a pesquisa mercadológica detalhada, considerando as especificidades do objeto, o mercado atual e a definição detalhada do objeto, onde o preço médio estimado no **Termo de Referência** poderá apresentar variações em relação ao estudo técnico preliminar devido a diversos fatores que influenciam a composição final dos custos na fase de planejamento da contratação.

É imprescindível mencionar que a pesquisa mercadológica e o mapa de pesquisa são documentos obrigatórios para a efetiva contratação, e é realizado de forma mais aprofundada, e após o planejamento inicial.

Ante ao exposto, justificamos que os valores apresentados no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e na pesquisa de mercado para o Termo de Referência são ocasionados devido à natureza distinta de cada etapa e ao grau de detalhamento envolvido em cada levantamento, visto que enquanto um visa avaliar a viabilidade inicial da contratação, o outro visa consolidar uma estimativa precisa, com base em cotações formais de fornecedores, contratações iguais ou similares com outros entes, tabelas referenciais e condições reais de fornecimento, garantindo maior embasamento técnico e financeiro para a contratação.

Entre os principais motivos para essa diferença, destacam-se:

- **Atualização de Preços:** O estudo técnico preliminar foi elaborado com base em referências coletadas em períodos anteriores, enquanto o Termo de Referência irá considerar valores mais recentes de mercado.
- **Crítérios de Definição da Estimativa:** No estudo técnico preliminar, a metodologia aplicada pode utilizar a **mediana** dos preços levantados, enquanto no Termo de Referência pode-se adotar a média ponderada ou outros critérios para melhor adequação ao contexto da contratação.
- **Inclusão de Especificidades do Objeto:** No momento da elaboração do Termo de Referência, podem ser identificadas novas necessidades, como exigências contratuais específicas, encargos adicionais ou benefícios não previstos inicialmente, impactando no custo final.

Desta forma, reforçamos que o estudo técnico preliminar é um instrumento inicial para embasar a pesquisa de preços e pode não considerar todas as variáveis do planejamento da licitação, enquanto o Termo de Referência é mais detalhado e pode incluir elementos que impactam o preço médio final.

7. Levantamento de Mercado:

O levantamento de mercado realizado no âmbito deste Estudo Técnico Preliminar teve como objetivo a **identificação, análise e avaliação das alternativas disponíveis para a contratação do serviço de recepcionista**, com vistas à **escolha da solução mais adequada à necessidade da Administração**, nos aspectos técnico, operacional e econômico.

Visando a adoção de medidas necessárias à continuidade dos serviços essenciais, foi realizada **análise técnica e levantamento de mercado** para subsidiar a contratação **em caráter emergencial** de profissionais para atendimento na função de **recepcionista**, em virtude da **ausência de cobertura contratual vigente** e da **impossibilidade de aguardar a conclusão**

da licitação regular atualmente em andamento.

O levantamento de mercado para a contratação de recepcionista foi realizado com o objetivo de identificar as soluções mais comuns utilizadas por órgãos públicos e instituições privadas, bem como as práticas adotadas no setor para garantir a prestação eficiente do serviço.

Durante o levantamento, foram analisadas contratações similares realizadas por outros órgãos públicos, especialmente aqueles do estado do Rio Grande do Norte, priorizando licitações recentes que apresentassem condições compatíveis com a demanda. Essas contratações permitiram observar parâmetros como o modelo de contratação predominante (se por empresa terceirizada ou diretamente por meio de concursos e seleções), a jornada de trabalho praticada, os benefícios oferecidos e as exigências específicas da função.

As soluções mais comuns identificadas incluem:

1. **Contratação por meio de empresas terceirizadas**, o que é recorrente em órgãos públicos para garantir flexibilidade na gestão de pessoal e otimizar encargos administrativos. Esse modelo inclui custos com encargos trabalhistas e benefícios obrigatórios, geralmente estipulados pelas Convenções Coletivas da categoria.
2. **Contratação direta por concurso público ou processo seletivo**, mais observada em órgãos que possuem quadro próprio de pessoal. Nesses casos, o custo é baseado na remuneração estabelecida pelo plano de cargos e salários do órgão contratante.
3. **Modelos híbridos**, em que parte da equipe de recepção é composta por servidores efetivos e outra parte por profissionais terceirizados, conforme a necessidade do órgão.

Ainda levou-se em consideração para avaliação os seguintes pontos:

- Identificação de empresas especializadas na prestação de serviços terceirizados para órgãos públicos e instituições de perícia técnica.
- Consulta a Contratações Anteriores: Análise de contratos similares em outros órgãos públicos e no próprio órgão para avaliar a qualidade dos serviços prestados, os custos envolvidos e a satisfação dos contratantes.

Análise das Alternativas e Restrições de Mercado:

- **Competitividade:** O mercado de terceirização de serviços é altamente competitivo, com diversas empresas oferecendo serviços de qualidade e com boa reputação. Isso permite uma seleção criteriosa baseada em critérios de qualidade, custo e sustentabilidade;
- **Restrição de Mercado:** Embora existam várias opções de fornecedores, é importante avaliar se requisitos específicos, como certificações ambientais e capacitação técnica, podem restringir a participação de algumas empresas. Tais requisitos são indispensáveis para garantir a qualidade e a conformidade com as normas de segurança e sustentabilidade.

Dentre as **alternativas analisadas**, destacam-se:

1. **Adesão a Atas de Registro de Preços Vigentes:** Foram consultadas diversas atas disponíveis em sistemas oficiais (tais como ComprasNet e outras plataformas regionais), entretanto, **nenhuma das atas consultadas contemplava quantitativo suficiente para atender à demanda da unidade**, além de haver incompatibilidade com as especificidades do serviço requerido (como jornada, perfil profissional e lotação). Assim, **essa alternativa foi descartada por inviabilidade técnica e quantitativa**.
2. **Aguardar a Conclusão do Processo Licitatório Regular:** Existe atualmente um procedimento licitatório em andamento para contratação regular do serviço. Contudo, considerando as etapas ainda pendentes (atendimento de ressalvas, análise da PGE, análise de recursos, homologação, assinatura contratual e mobilização da empresa vencedora), **não é possível prever com precisão a data efetiva de início da execução contratual**. Diante disso, **essa alternativa foi considerada inviável do ponto de vista operacional**, pois implicaria a **descontinuidade imediata do serviço**, com prejuízos à rotina administrativa e ao atendimento ao público.
3. **Contratação Direta Temporária de Pessoal pela Administração:** Essa alternativa foi avaliada, mas **não se mostra viável diante dos impedimentos legais quanto à contratação direta de pessoal para atividades típicas de terceirização**, além de não se coadunar com a política de gestão de pessoal e de restrições impostas pela legislação vigente.
4. **Contratação Emergencial com Levantamento de Mercado:** Diante da indisponibilidade de atas e da imprevisibilidade de conclusão do certame regular, **a contratação emergencial se apresenta como a solução mais adequada e eficiente**, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, **garantindo a continuidade do serviço essencial** sem ruptura contratual.

Neste contexto, foi realizado **levantamento de mercado junto a fornecedores especializados no serviço de terceirização de recepcionistas**, para aferir a compatibilidade técnica dos serviços ofertados, os padrões praticados no mercado, e verificar a existência de empresas aptas a atender, de forma imediata, as necessidades do órgão.

As informações obtidas permitiram a **formação de juízo técnico e econômico** quanto à viabilidade da contratação, considerando o equilíbrio entre o custo apresentado, a experiência dos prestadores e a aderência ao escopo requerido.

Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a contratação emergencial fundamentada no levantamento de mercado, e não apenas em pesquisa de preços, atende aos requisitos legais, técnicos e econômicos, sendo a medida mais adequada à realidade administrativa atual.

Recomenda-se, portanto, a formalização da contratação emergencial pelo período necessário à continuidade do serviço, limitada à duração do processo licitatório regular, nos termos da legislação vigente.

Com base na análise das alternativas, a terceirização do serviço por meio de empresa especializada se mostra **mais viável e eficiente**, pois garante maior flexibilidade, segurança jurídica e continuidade da prestação do serviço, além de reduzir encargos administrativos para a Administração Pública.

Dessa forma, a **justificativa técnica e econômica da escolha da solução** baseia-se na **urgência comprovada da demanda, na inexistência de alternativas imediatas viáveis e na compatibilidade da proposta com as condições praticadas no mercado**, revelando-se a **contratação emergencial a medida mais eficiente, proporcional e segura à luz do interesse público e da legalidade administrativa**.

8. Descrição da Solução como um todo:

De acordo com o art. 6º, XXIII, “c” da Lei nº 14.133, de 2021, e considerando o ciclo de vida conforme definido no art.

3º da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, a descrição da solução para a contratação de mão de obra terceirizada para os cargos de recepcionista no âmbito do Instituto Técnico-Científico de Perícia abrange todos os aspectos que envolvem desde o desenvolvimento do serviço até sua disposição final.

A execução dos serviços será realizada por profissionais devidamente treinados e qualificados, contratados pela empresa terceirizada, que será responsável por toda a gestão administrativa e trabalhista, incluindo recrutamento, seleção, supervisão, pagamento de salários, encargos sociais, benefícios e substituição de pessoal em caso de afastamentos.

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais capacitados para desempenhar atividades de recepção, atendimento telefônico e presencial, controle de acesso, encaminhamento de visitantes, organização de materiais administrativos e outras atividades correlatas.

Os profissionais contratados deverão cumprir a jornada de trabalho estabelecida no Termo de Referência, conforme a necessidade do órgão contratante. O quantitativo de recepcionistas poderá ser ajustado durante a vigência do contrato, desde que observados os limites previstos na Lei nº 14.133/21, e os princípios da economicidade e eficiência.

A empresa contratada será responsável por:

- a) Disponibilizar profissionais devidamente uniformizados e identificados para o desempenho das atividades;
- b) Garantir o cumprimento das normas trabalhistas, previdenciárias e de segurança do trabalho;
- c) Manter equipe reserva para reposição imediata em caso de afastamentos, garantindo a continuidade do serviço;
- d) Fornecer treinamento inicial e periódico aos profissionais, conforme necessário para o desempenho das funções;
- e) Designar um supervisor para acompanhar a execução do contrato e atuar como ponto de contato junto à Administração.

A prestação dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo órgão contratante, que avaliará o desempenho dos profissionais, a pontualidade, a qualidade do atendimento e o cumprimento das obrigações contratuais pela empresa terceirizada.

Caso sejam identificadas falhas na execução dos serviços, a contratada será notificada para providenciar as devidas correções no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas no contrato.

Além dos aspectos ambientais, a contratação de mão de obra terceirizada contribui para a geração de empregos e o desenvolvimento econômico local, promovendo a inclusão social e o crescimento sustentável.

A descrição da solução como um todo para a contratação de mão de obra terceirizada no Instituto Técnico-Científico de Perícia contempla não apenas as características operacionais e técnicas dos serviços, mas também sua integração com critérios de sustentabilidade e responsabilidade social ao longo de todo o ciclo de vida. Essa abordagem visa garantir a eficiência, a qualidade e a sustentabilidade das atividades realizadas, alinhando-se às diretrizes legais e promovendo o uso responsável dos recursos disponíveis.

A empresa contratada deve garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados. Isso inclui a reposição imediata de profissionais em casos de afastamento por qualquer motivo, de forma a evitar a descontinuidade das atividades.

A solução escolhida permite que o órgão público mantenha um quadro de profissionais treinados e especializados sem a necessidade de investir diretamente em processos de recrutamento, treinamento ou capacitação contínua, o que resultaria em maior complexidade e custos internos.

A utilização de mão de obra terceirizada para funções de apoio, permite ao órgão público focar em suas atividades fim, otimizando a alocação de recursos humanos para áreas estratégicas.

A contratada será a responsável pelo gerenciamento das escalas e cumprimento da carga horária diária.

9. Justificativas para o Parcelamento ou não da Solução:

O parcelamento do objeto na presente contratação não se mostra viável nem vantajoso para a Administração, uma vez que o serviço a ser prestado se refere exclusivamente à disponibilização de profissionais para o cargo de **recepcionista**, sem a necessidade de divisão em lotes ou segmentos distintos.

A contratação de um único prestador para esse serviço garante **padronização na execução das atividades**, facilitando a gestão do contrato, o controle da qualidade dos serviços e a substituição de profissionais em caso de afastamento. Além disso, evita a fragmentação desnecessária de responsabilidades, o que poderia comprometer a eficiência operacional e aumentar os custos administrativos da fiscalização do contrato.

Outro fator relevante é a **inviabilidade técnica e econômica do parcelamento**, visto que a atividade de recepcionista é uma função única e indivisível dentro da estrutura organizacional, não havendo justificativa para separá-la em diferentes contratos. A divisão do objeto poderia resultar em dificuldades na uniformização das diretrizes de trabalho e na garantia de que os profissionais estejam adequadamente treinados e alinhados às necessidades do órgão.

Dessa forma, a contratação de uma única empresa especializada para fornecer os recepcionistas atende aos princípios da **economicidade, eficiência e padronização dos serviços**, assegurando maior controle da execução contratual e melhor organização da equipe responsável pelo atendimento.

Além disso, a contratação única viabiliza melhores condições contratuais, evitando custos adicionais decorrentes da gestão de múltiplos contratos e garantindo maior competitividade na seleção da empresa prestadora dos serviços. Dessa forma, a não realização do parcelamento do objeto se fundamenta nos princípios da eficiência, economicidade e continuidade administrativa, assegurando a execução adequada das atividades essenciais ao funcionamento do Instituto.

10. Demonstrativo dos Resultados pretendidos:

Os resultados pretendidos são focados na economicidade e no melhor aproveitamento dos recursos disponíveis:

A terceirização permite uma gestão mais eficiente dos recursos financeiros, eliminando encargos trabalhistas diretos, como férias, décimo terceiro salário e benefícios adicionais. Isso proporciona uma previsibilidade maior nos custos operacionais e otimiza o orçamento destinado às atividades do Instituto.

A empresa de terceirização é responsável por gerenciar a equipe de trabalho, garantindo a disponibilidade contínua de profissionais para atender às demandas operacionais do Instituto, incluindo períodos de maior demanda e emergências.

A contratação de empresas especializadas assegura a qualidade dos serviços prestados, com cumprimento de normas técnicas e regulatórias.

11. Providências a serem adotadas pela Administração:

- Designar uma equipe responsável pelo monitoramento e fiscalização do contrato, acompanhando o cumprimento das obrigações contratuais, verificando a qualidade dos produtos fornecidos e garantindo a conformidade com os padrões estabelecidos.
- Manter a transparência em todas as etapas do processo de contratação, divulgando informações relevantes, prestando contas à sociedade e aos órgãos de controle, e garantindo a lisura e integridade do procedimento.

12. Descrição de possíveis impactos ambientais:

Impactos Ambientais Potenciais:

A contratação de recepcionistas, por se tratar de um serviço administrativo, não gera impactos ambientais diretos significativos. No entanto, alguns efeitos indiretos podem ser observados, principalmente no consumo de recursos e na geração de resíduos no ambiente de trabalho. A seguir, são listados os principais aspectos ambientais relacionados à execução desse serviço:

- **Energia elétrica:** O uso contínuo de equipamentos como computadores, telefones, impressoras e iluminação pode contribuir para o aumento do consumo energético.
- **Papel e materiais de escritório:** Impressões desnecessárias e uso excessivo de materiais administrativos podem aumentar a geração de resíduos, impactando a demanda por descarte adequado.
- **Copos descartáveis e outros itens plásticos:** Caso não sejam adotadas medidas sustentáveis, como o uso de canecas reutilizáveis, pode haver um aumento no volume de resíduos plásticos no ambiente de trabalho.

Medidas de Mitigação:

Para minimizar os impactos ambientais, a Administração pode adotar algumas boas práticas, tais como:

- Incentivar o uso racional de energia e água no ambiente de trabalho.
- Implementar políticas de redução de impressões desnecessárias e digitalização de documentos.
- Substituir copos descartáveis por itens reutilizáveis.
- Estimular o uso do transporte público ou compartilhado, reduzindo emissões associadas ao deslocamento dos profissionais.

13. Contratações correlatas ou interdependentes:

Atualmente dispomos do Contrato nº 41/2021, que tem como objeto a prestação de serviços de recepcionista, com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, que tramita por meio do processo administrativo nº 03910148.000380/2023-83, que vencerá em 03/05/2025 que deverá ser substituído em sua totalidade, quando finalizado a presente contratação.

Além disso, a contratação regular tramita por meio do processo administrativo nº 03910147.001186/2024-14, que logo que finalizada irá substituir a presente contratação.

14. Declaração da viabilidade ou não da contratação:

Nos termos da legislação vigente e com base na pesquisa de mercado realizada, declaramos a viabilidade da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de recepcionista, conforme as necessidades da Administração.

A contratação justifica-se pela essencialidade do serviço, que visa garantir o adequado atendimento ao público interno e externo, assegurando a organização e o suporte administrativo às atividades institucionais. Além disso, optou-se pela terceirização como modelo mais eficiente, considerando os seguintes fatores:

- **Viabilidade Técnica:** A terceirização permite a alocação de profissionais qualificados, com reposição imediata em caso de afastamentos, garantindo a continuidade do serviço sem prejuízos operacionais.
- **Viabilidade Econômica:** A pesquisa de preços realizada demonstrou que a contratação via empresa especializada mantém os custos dentro dos parâmetros de mercado, assegurando a economicidade e a otimização dos recursos públicos.
- **Eficiência Operacional:** A centralização da gestão dos profissionais em uma única empresa contratada reduz a carga administrativa do órgão, permitindo maior foco em suas atividades-fim.

As empresas terceirizadas possuem expertise na gestão e execução de serviços específicos, garantindo a utilização de práticas atualizadas e eficazes na manutenção e na operação das áreas contratadas.

A contratação está alinhada com as diretrizes da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, que promove a eficiência nas contratações públicas e busca garantir melhores práticas de gestão e transparência nos processos.

Com base nos elementos colhidos durante os Estudos Preliminares, incluindo análise de necessidades, benefícios operacionais, econômicos e legais, é declarado que a contratação de mão de obra terceirizada para o cargo mencionado é viável e razoável. Esta decisão é fundamentada na busca pela otimização de recursos, eficiência operacional e no cumprimento das normativas vigentes, garantindo assim o melhor uso dos recursos públicos e a qualidade dos serviços prestados pelo Instituto Técnico-Científico de Perícia.

Durante os Estudos Preliminares, foi considerada a alternativa de terceirização, uma vez que a contratação de equipe própria não é viável para órgãos públicos. Diante desse cenário, a terceirização surgiu como a única opção capaz de garantir a

continuidade e eficiência dos serviços, assegurando a manutenção adequada dos espaços institucionais.

A terceirização foi escolhida por permitir a contratação de empresas especializadas, que possuem expertise na gestão e execução de serviços de limpeza, garantindo padronização, eficiência e adoção das melhores práticas do setor. Além disso, essa modalidade reduz encargos administrativos e trabalhistas para o ITEP, permitindo que a instituição concentre seus recursos e esforços em suas atividades-fim, conforme previsto na legislação vigente.

O processo de contratação está em conformidade com a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021), que incentiva a eficiência na gestão dos recursos públicos, a transparência e a segurança jurídica nas contratações. O modelo de terceirização atende às diretrizes da norma, assegurando a escolha da proposta mais vantajosa e a fiscalização adequada dos serviços prestados.

A contratação de mão de obra terceirizada trará diversos benefícios, entre eles:

- **Melhoria na qualidade dos serviços:** Empresas especializadas garantem o uso de técnicas modernas e eficientes na limpeza e conservação das instalações, especialmente em áreas de grande fluxo, como necrotérios e espaços administrativos.
- **Otimização dos recursos:** Redução de custos operacionais e administrativos, permitindo melhor alocação do orçamento para outras áreas estratégicas.
- **Flexibilidade operacional:** Facilidade na adaptação dos serviços conforme as necessidades institucionais, sem os entraves burocráticos e limitações de contratação de servidores.
- **Conformidade legal e fiscal:** Redução de riscos trabalhistas e garantia de cumprimento das normas regulatórias aplicáveis.

Além disso, diante da análise dos elementos constantes nos autos, verifica-se que restam preenchidos os pressupostos legais que autorizam, de forma excepcional, a contratação emergencial, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021. A urgência na continuidade da prestação dos serviços, aliada à inviabilidade de se aguardar a finalização do certame licitatório regular — cujo prazo de conclusão é variável —, demonstra a necessidade de adoção da medida para evitar a descontinuidade de atividades essenciais ao funcionamento do órgão.

Considerando ainda que o dimensionamento da demanda foi adequadamente justificado, com base em dados históricos, contratos anteriores e relatórios operacionais, **é tecnicamente viável e juridicamente admissível a contratação emergencial pelo prazo de até 12 (doze) meses**, com cláusula expressa de rescisão antecipada, caso a contratação regular seja finalizada antes do término do prazo.

Assim, recomenda-se o prosseguimento da contratação emergencial, como medida necessária à preservação do interesse público e à garantia da continuidade dos serviços prestados, sendo a melhor alternativa para garantir a eficiência, a qualidade e a segurança na prestação dos serviços essenciais do ITEP, promovendo a otimização de recursos e o cumprimento das normativas vigentes.

15. Responsáveis pela elaboração:

Anderson Gustavo Santos da Silva
Chefe do Núcleo de Gestão de Aquisições e Contratos - NUGAC



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON GUSTAVO SANTOS DA SILVA, Assistente Técnico Forense**, em 06/06/2025, às 11:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **34239645** e o código CRC **17D13DC3**.