

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM-MS

Estudo Técnico Preliminar 21/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 133/2026

2. Descrição da necessidade**TERCEIRIZAÇÃO****2.1. Contextualização da Demanda**

O órgão demandante identifica a necessidade de contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados para o fornecimento de profissionais na função de Assistente Administrativo(a), com atuação prioritária no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC), visando garantir a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados ao público e das rotinas administrativas institucionais.

2.1.1 Problema a ser Solucionado

Atualmente, verifica-se elevado volume de atendimentos presenciais e remotos no âmbito do SIRC, envolvendo demandas relacionadas a inscrição profissional, atualização cadastral, emissão de documentos e procedimentos de cobrança. Esse cenário tem gerado sobrecarga da equipe interna, ocasionando aumento no tempo de espera dos usuários, risco de falhas operacionais e comprometimento da qualidade do atendimento.

2.1.2 Necessidade Operacional

O SIRC desempenha papel estratégico no funcionamento do órgão, sendo responsável pelo primeiro contato com o público, recepção, triagem, atendimento e suporte aos profissionais inscritos. Além disso, há necessidade de apoio nas atividades de cobrança administrativa, organização documental e alimentação de sistemas, exigindo força de trabalho contínua, capacitada e com perfil voltado ao atendimento ao público.

2.1.3 Justificativa da Solução Adotada

A contratação de empresa terceirizada mostra-se a alternativa mais adequada para suprir a insuficiência de pessoal no SIRC, considerando a natureza contínua das atividades, a necessidade de manutenção do atendimento ao público sem interrupções e a impossibilidade de ampliação imediata do quadro próprio de servidores. A solução permite maior flexibilidade na gestão da força de trabalho e assegura a continuidade dos serviços essenciais.

2.1.4 Resultados Esperados com a Contratação

Com a contratação, espera-se reduzir o tempo de espera no atendimento, melhorar a qualidade dos serviços prestados ao público, aumentar a eficiência na execução das atividades de inscrição, registro e cobrança, bem como proporcionar maior organização dos processos internos. Pretende-se, ainda, fortalecer a imagem institucional por meio de um atendimento mais ágil, eficiente e padronizado.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Presidência	LEANDRO AFONSO RABELO DIAS

4. Descrição dos Requisitos da Contratação**4.1 Requisitos Gerais da Prestação dos Serviços**

A contratação deverá contemplar o fornecimento de profissionais terceirizados na função de Assistente Administrativo(a), com atuação no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC), para execução de atividades de recepção, atendimento ao público, apoio administrativo e cobrança, conforme as demandas do órgão.

Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, durante o horário de funcionamento do órgão, assegurando a regularidade, eficiência e qualidade no atendimento aos usuários.

4.2 Perfil Profissional Mínimo Exigido

Os profissionais disponibilizados pela contratada deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- Ensino médio completo;
- Conhecimentos básicos em informática (editores de texto, planilhas e sistemas informatizados);
- Habilidade de comunicação e atendimento ao público;
- Organização, proatividade e capacidade de trabalho em equipe;
- Postura ética, cordialidade e responsabilidade no trato com informações institucionais.

4.3 Atribuições dos Profissionais

Os profissionais deverão desempenhar, dentre outras, as seguintes atividades:

- Atendimento presencial, telefônico e eletrônico aos usuários;
- Recepção, triagem e orientação ao público;
- Apoio nos processos de inscrição, registro e atualização cadastral;
- Organização, conferência e tramitação de documentos administrativos;
- Alimentação e atualização de sistemas internos;
- Realização de atividades de cobrança administrativa, incluindo contato com usuários inadimplentes por meio de telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) e atendimento presencial, observando as diretrizes institucionais e a legislação aplicável;
- Apoio no controle, registro e acompanhamento das ações de cobrança;
- Execução de rotinas administrativas correlatas ao SIRC.

4.4 Requisitos de Qualidade e Desempenho

A prestação dos serviços deverá observar padrões mínimos de qualidade, incluindo:

- Atendimento com cordialidade, clareza e eficiência;
- Cumprimento de prazos e rotinas estabelecidas pelo órgão;
- Redução de retrabalho e erros operacionais;
- Assiduidade e pontualidade;
- Sigilo no tratamento de informações institucionais e dados dos usuários;
- Adequação à cultura organizacional e às normas internas do órgão.

4.5 Obrigações da Contratada

A contratada deverá:

- Disponibilizar profissionais devidamente qualificados, em quantitativo suficiente para atendimento da demanda;
- Promover substituição imediata em casos de ausência, afastamento ou inadequação do profissional;
- Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato;
- Fornecer, quando necessário, uniformes e identificação funcional dos colaboradores;
- Garantir treinamento inicial e, quando necessário, capacitação contínua dos profissionais;
- Assegurar o cumprimento das normas de segurança, saúde e medicina do trabalho.

4.6 Critérios e Práticas de Sustentabilidade

A contratada deverá adotar, no que couber, práticas de sustentabilidade, tais como:

- Uso racional de recursos naturais no ambiente de trabalho;
- Redução do consumo de papel, com priorização de processos digitais;
- Destinação adequada de resíduos, conforme legislação vigente;
- Incentivo a boas práticas de responsabilidade socioambiental entre os colaboradores.

5. Levantamento de Mercado

5.1 Análise de Soluções Disponíveis

O levantamento de mercado foi realizado com o objetivo de identificar soluções disponíveis para atendimento da necessidade do órgão, consistente na contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo, com atuação no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC).

Verificou-se que a terceirização de mão de obra para atividades administrativas é prática amplamente adotada na Administração Pública, sendo usual a contratação por posto de trabalho, com dedicação exclusiva, abrangendo funções de atendimento ao público, recepção, apoio administrativo e atividades correlatas.

5.2 Contratações Similares na Administração Pública

Foram analisadas contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades públicas, constatando-se que o modelo adotado, com fornecimento de Assistentes Administrativos por meio de empresa terceirizada, atende de forma adequada às necessidades operacionais, garantindo continuidade dos serviços e maior eficiência na execução das atividades.

Observou-se, ainda, que tais contratações seguem padrão semelhante quanto às atribuições dos profissionais, requisitos de qualificação e forma de remuneração por posto de trabalho.

5.3 Pesquisa de Preços e Parâmetros de Mercado

A pesquisa de preços realizada junto ao mercado indicou que o valor médio mensal por posto de trabalho terceirizado para a função de Assistente Administrativo(a) é de aproximadamente **R\$ 7.208,33 (sete mil, duzentos e oito reais e trinta e três centavos)**.

O valor apurado contempla custos diretos e indiretos da contratação, incluindo remuneração, encargos trabalhistas, benefícios, despesas administrativas e margem da contratada, estando compatível com os praticados no mercado e com contratações similares na Administração Pública.

5.4 Avaliação da Competitividade do Mercado

O mercado fornecedor para este tipo de serviço é amplo e competitivo, composto por diversas empresas especializadas na prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo, não sendo identificada restrição significativa à participação de potenciais interessados.

Dessa forma, não se verificou a necessidade de flexibilização dos requisitos estabelecidos, uma vez que estes se mostram adequados e proporcionais à complexidade dos serviços a serem contratados.

5.5 Conclusão do Levantamento

Conclui-se que a solução mais adequada para atendimento da necessidade do órgão é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de Assistente Administrativo(a), por posto de trabalho, com dedicação contínua, considerando a viabilidade técnica, a aderência às práticas de mercado e a compatibilidade dos valores estimados.

6. Descrição da solução como um todo

6.1 Caracterização da Solução

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados, com dedicação exclusiva de mão de obra, para o fornecimento de profissionais na função de Assistente Administrativo(a), com atuação no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC) do órgão.

Os serviços compreendem atividades de recepção, atendimento ao público, apoio administrativo, organização documental e execução de rotinas relacionadas à inscrição, registro, cadastro e cobrança administrativa, incluindo contatos com usuários por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens e atendimento presencial.

6.2 Forma de Execução dos Serviços

Os serviços serão prestados de forma contínua, nas dependências do órgão, durante o horário de funcionamento institucional, com profissionais alocados conforme a demanda do SIRC.

A contratada será responsável pela gestão administrativa dos colaboradores, incluindo recrutamento, seleção, contratação, capacitação, substituição e supervisão, garantindo a continuidade da prestação dos serviços sem prejuízo ao atendimento ao público.

6.3 Estrutura e Responsabilidades

Compete à contratada fornecer mão de obra qualificada, bem como arcar com todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes da execução contratual.

Compete ao órgão contratante realizar a gestão e fiscalização do contrato, definindo diretrizes, rotinas de trabalho e padrões de qualidade, sem caracterizar vínculo direto com os profissionais terceirizados.

6.4 Justificativa Técnica da Solução

A solução adotada mostra-se tecnicamente adequada, considerando que as atividades a serem desempenhadas possuem natureza contínua, operacional e de apoio administrativo, sendo compatíveis com o modelo de terceirização.

Além disso, a atuação no SIRC exige reforço na força de trabalho para garantir atendimento eficiente ao público, redução de filas, organização dos processos e efetividade nas ações de cobrança administrativa, o que não pode ser plenamente atendido pelo quadro atual de empregad.

6.5 Justificativa Econômica da Solução

Sob o aspecto econômico, a contratação por meio de empresa terceirizada apresenta-se mais vantajosa, pois permite previsibilidade de custos, otimização de recursos humanos e eliminação de despesas relacionadas à gestão direta de pessoal.

O modelo adotado evita custos indiretos adicionais ao órgão, tais como encargos trabalhistas, processos seletivos e gestão administrativa de pessoal, além de possibilitar maior flexibilidade na substituição de profissionais e adequação à demanda.

6.6 Manutenção e Assistência Técnica

Não se aplica à presente contratação, tendo em vista que o objeto refere-se à prestação de serviços com dedicação de mão de obra, não envolvendo fornecimento de equipamentos ou sistemas que demandem manutenção ou assistência técnica.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

MAPA DE PREÇO						
Objeto resumido			PARÂMETRO: MEDIANA - VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS			
Item	Descrição resumida	Cidade de Execução	QTDE DE POSTOS	Valor mediano unitário MENSAL	Valor mediano total MENSAL	Valor mediano total ANUAL
1	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Campo Grande - Mato Grosso do Sul	4	R\$ 7.208,33	R\$ 28.833,32	R\$ 345.999,84
2	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Dourados - Mato Grosso do Sul	1	R\$ 7.208,33	R\$ 7.208,33	R\$ 86.499,96
3	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Três Lagoas - Mato Grosso do Sul	1	R\$ 7.208,33	R\$ 7.208,33	R\$ 86.499,96
				Total mensale anual	R\$ 43.249,98	R\$ 518.999,76

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 518.999,76

MAPA DE PREÇO					
---------------	--	--	--	--	--

Objeto resumido			PARÂMETRO: MEDIANA - VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS			
Item	Descrição resumida	Cidade de Execução	QTDE DE POSTOS	Valor mediano unitário MENSAL	Valor mediano total MENSAL	Valor mediano total ANUAL
1	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Campo Grande - Mato Grosso do Sul	4	R\$ 7.208,33	R\$ 28.833,32	R\$ 345.999,84
2	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Dourados - Mato Grosso do Sul	1	R\$ 7.208,33	R\$ 7.208,33	R\$ 86.499,96
3	Empresa de Terceirização para fornecimento de Assistente Administrativo (a) conforme definido no edital e seus anexos.	Três Lagoas - Mato Grosso do Sul	1	R\$ 7.208,33	R\$ 7.208,33	R\$ 86.499,96
Total mensale anual				R\$ 43.249,98	R\$ 518.999,76	

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 Fundamentação Legal

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, especialmente conforme disposto no art. 40, §2º, e no art. 47, a Administração deve promover o parcelamento do objeto sempre que este for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, com vistas à ampliação da competitividade. Contudo, a própria norma estabelece que o parcelamento não deve ser adotado quando implicar prejuízo ao conjunto da solução ou à eficiência da contratação, bem como quando houver perda de economia de escala.

9.2 Análise da Viabilidade do Parcelamento

No presente caso, a divisão do objeto em múltiplos contratos não se mostra técnica nem economicamente viável, tendo em vista a natureza contínua, integrada e interdependente dos serviços a serem prestados no âmbito do Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC).

As atividades envolvem atendimento ao público, recepção, rotinas administrativas e cobrança, exigindo padronização de procedimentos, alinhamento operacional e gestão unificada, fatores que seriam prejudicados em caso de parcelamento.

9.3 Experiência Anterior do Órgão

Registra-se que o órgão já adotou, em contratações anteriores, a utilização de múltiplos fornecedores para execução de serviços semelhantes, o que resultou em dificuldades operacionais relevantes, tais como:

- Falta de padronização na execução dos serviços;
- Aumento da complexidade na gestão e fiscalização contratual;
- Ocorrência de conflitos de responsabilidade entre empresas distintas;
- Descontinuidade na prestação dos serviços;
- Prejuízos à qualidade do atendimento ao público.

9.4 Vantagens da Contratação em Grupo Único

A contratação por grupo único proporciona:

- Maior integração e uniformidade na execução dos serviços;
- Simplificação da gestão e fiscalização contratual;
- Melhoria na comunicação entre contratada e contratante;
- Redução de riscos operacionais;
- Garantia de continuidade e qualidade no atendimento ao público.

9.5 Aspectos Econômicos e Competitividade

Sob o ponto de vista econômico, a contratação em grupo único favorece a economia de escala, possibilitando melhores condições comerciais e maior eficiência na alocação de recursos. Ademais, verifica-se que o mercado é amplo e competitivo, com diversas empresas aptas à prestação dos serviços, não havendo prejuízo à competitividade do certame.

9.6 Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que o não parcelamento da solução é medida que melhor atende ao interesse público, estando devidamente justificada sob os aspectos técnico e econômico, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, garantindo eficiência, qualidade e continuidade na prestação dos serviços.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não houve nada anteriormente, esta é a primeira licitação deste objeto.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

10.1 Ausência de Previsão no Plano Anual de Contratações

A presente contratação não se encontra prevista no Plano Anual de Contratações do órgão para o exercício vigente.

10.2 Justificativa para a Ausência de Previsão

A ausência de previsão decorre de limitação no planejamento inicial, que não contemplou integralmente a crescente demanda operacional do Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC), especialmente no que se refere ao atendimento ao público, execução de rotinas administrativas e atividades de cobrança.

Verifica-se, atualmente, insuficiência de pessoal para atendimento adequado das demandas institucionais, o que tem impactado diretamente a eficiência dos serviços prestados, ocasionando aumento no tempo de espera, sobrecarga dos empregados(as) e risco de descontinuidade das atividades essenciais.

Dessa forma, a necessidade de contratação apresenta caráter superveniente, sendo imprescindível para recomposição da força de trabalho e garantia da continuidade dos serviços públicos.

10.3 Alinhamento com o Planejamento Estratégico

Ainda que não prevista no PAC, a contratação está alinhada aos objetivos estratégicos do órgão, na medida em que visa assegurar a continuidade e a melhoria dos serviços prestados à sociedade, especialmente no âmbito do SIRC, considerado setor essencial para o funcionamento institucional.

A disponibilização de profissionais terceirizados contribuirá para a redução de gargalos operacionais, melhoria da qualidade do atendimento e maior eficiência na execução das atividades administrativas e de cobrança.

10.4 Medidas de Regularização

O órgão adotará as providências necessárias para inclusão da presente demanda no próximo ciclo de planejamento, de modo a alinhar futuras contratações ao Plano Anual de Contratações, em observância às boas práticas de governança e planejamento.

10.5 Conclusão

Diante do exposto, a contratação, embora não prevista inicialmente no PAC, mostra-se plenamente justificada e alinhada ao interesse público, sendo indispensável para garantir a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo órgão.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 Eficiência e Continuidade dos Serviços

A contratação permitirá a recomposição da força de trabalho no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC), assegurando a continuidade dos serviços prestados, com redução de sobrecarga dos empregados(as) e maior fluidez na execução das atividades administrativas, de atendimento e de cobrança.

12.2 Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Público

Com a disponibilização de profissionais dedicados, espera-se a redução do tempo de espera, maior agilidade no atendimento presencial e remoto (telefone, e-mail e aplicativos de mensagens), além de maior padronização e qualidade no relacionamento com os usuários.

12.3 Aumento da Efetividade das Ações de Cobrança

A atuação específica nas atividades de cobrança administrativa possibilitará maior controle, acompanhamento e recuperação de créditos, contribuindo para a melhoria da arrecadação e da regularização de débitos junto ao órgão.

12.4 Otimização de Recursos Humanos

A contratação permitirá que os empregados(as) efetivos concentrem-se em atividades estratégicas e finalísticas, enquanto as atividades operacionais e de apoio administrativo serão desempenhadas pelos profissionais terceirizados, promovendo melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis.

12.5 Eficiência Administrativa e Redução de Riscos

Espera-se maior organização dos processos internos, redução de falhas operacionais, diminuição de retrabalho e mitigação de riscos relacionados à descontinuidade dos serviços e à má execução das rotinas administrativas.

12.6 Economicidade e Previsibilidade de Custos

O modelo de contratação por posto de trabalho proporciona previsibilidade orçamentária, permitindo melhor planejamento financeiro e evitando custos indiretos relacionados à gestão direta de pessoal, como encargos trabalhistas e processos de contratação.

12.7 Desenvolvimento Sustentável

A contratação poderá incentivar práticas sustentáveis, como a digitalização de processos, redução do uso de papel e adoção de rotinas administrativas mais eficientes, contribuindo para a responsabilidade socioambiental do órgão.

12.8 Fortalecimento Institucional

A melhoria na prestação dos serviços ao público e a maior eficiência operacional contribuirão para o fortalecimento da imagem institucional, aumentando a confiança dos profissionais registrados e da sociedade nos serviços prestados pelo órgão.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Designação de Gestor e Fiscais do Contrato

A Administração deverá designar formalmente gestor e fiscais do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e ateste da execução dos serviços, garantindo o cumprimento das obrigações contratuais e a qualidade da prestação.

13.2 Capacitação dos empregados(as) Envolvidos

Os empregados(as) designados para a gestão e fiscalização contratual deverão, sempre que necessário, receber orientações e/ou capacitação quanto às boas práticas de fiscalização de contratos administrativos, especialmente no que se refere à contratação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra.

13.3 Elaboração do Termo de Referência

Deverá ser elaborado Termo de Referência detalhado, contendo a descrição completa do objeto, quantitativos, requisitos da contratação, obrigações da contratada, critérios de medição e pagamento, bem como demais condições necessárias à adequada execução contratual.

13.4 Adequação do Ambiente de Trabalho

A Administração deverá garantir a infraestrutura mínima necessária para a atuação dos profissionais terceirizados, incluindo espaço físico adequado, mobiliário, equipamentos de informática, acesso a sistemas internos e demais recursos indispensáveis à execução das atividades no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC).

13.5 Definição de Fluxos e Procedimentos Internos

Deverão ser definidos e formalizados os fluxos de trabalho, rotinas administrativas e procedimentos operacionais a serem seguidos pelos profissionais terceirizados, especialmente no que se refere ao atendimento ao público, organização documental e atividades de cobrança.

13.6 Observância à Proteção de Dados e Sigilo

A Administração deverá estabelecer diretrizes claras quanto ao tratamento de dados pessoais e informações institucionais, em conformidade com a legislação vigente, orientando os profissionais quanto à necessidade de sigilo e segurança das informações acessadas.

13.7 Planejamento da Transição e Início da Execução

Deverão ser adotadas medidas para garantir a transição adequada no início da execução contratual, incluindo alinhamento com a empresa contratada, apresentação dos profissionais, repasse de orientações iniciais e acompanhamento das atividades nos primeiros dias de execução.

13.8 Acompanhamento Inicial da Execução

Nos primeiros meses de execução contratual, deverá ser intensificado o acompanhamento por parte da fiscalização, com vistas a assegurar a adequada adaptação dos profissionais às rotinas do órgão e a correção de eventuais inconsistências.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 Identificação dos Impactos Ambientais

A presente contratação, por se tratar de prestação de serviços terceirizados com dedicação de mão de obra para atividades administrativas, não apresenta impactos ambientais significativos diretos. Contudo, podem ser identificados impactos indiretos relacionados ao consumo de recursos no ambiente de trabalho, tais como:

- Utilização de papel em atividades administrativas;
- Consumo de energia elétrica (equipamentos de informática, iluminação, etc.);
- Geração de resíduos comuns (papel, embalagens, materiais de escritório);
- Uso de equipamentos eletrônicos.

14.2 Medidas Mitigadoras

Com o objetivo de reduzir os impactos ambientais identificados, deverão ser adotadas as seguintes medidas:

- Incentivo à digitalização de processos e redução do uso de papel;
- Utilização consciente de energia elétrica, com orientação aos colaboradores quanto ao uso racional dos equipamentos;
- Separação e destinação adequada de resíduos, conforme as práticas de coleta seletiva adotadas pelo órgão;
- Priorização do uso de sistemas informatizados para tramitação de documentos e atendimento ao público;
- Adoção de boas práticas de sustentabilidade no ambiente de trabalho.

14.3 Responsabilidade da Contratada

A contratada deverá orientar seus colaboradores quanto à adoção de práticas sustentáveis no desempenho das atividades, bem como observar as diretrizes ambientais estabelecidas pelo órgão contratante.

14.4 Conclusão

Dessa forma, conclui-se que os impactos ambientais decorrentes da contratação são de baixa relevância e podem ser adequadamente mitigados mediante a adoção de práticas sustentáveis e uso racional dos recursos disponíveis, não representando impedimento à realização da contratação.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1 Análise da Viabilidade

Com base nos elementos levantados nos presentes Estudos Técnicos Preliminares, conclui-se que a contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados para fornecimento de Assistentes Administrativos(as), com atuação no Setor de Inscrição, Registro e Cadastro (SIRC), é **viável e adequada** sob os aspectos técnico e econômico, especialmente considerando a necessidade de suporte às atividades de atendimento ao público e de cobrança administrativa.

15.2 Fundamentação da Viabilidade

A viabilidade da contratação está fundamentada nos seguintes aspectos:

- Existência de demanda real e comprovada, decorrente da insuficiência de pessoal para atendimento das atividades administrativas, de atendimento ao público e de cobrança administrativa;
- Necessidade de reforço nas ações de cobrança, incluindo contatos com usuários por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens e atendimento presencial, visando maior efetividade na recuperação de créditos;
- Adequação da solução proposta, considerando a natureza contínua e operacional dos serviços, incluindo as rotinas de cobrança;
- Compatibilidade com as práticas de mercado, conforme levantamento realizado;
- Existência de fornecedores aptos à execução do objeto, garantindo a competitividade do certame;

- Demonstração de benefícios diretos e indiretos, incluindo melhoria da eficiência, qualidade do atendimento e maior efetividade nas ações de cobrança;
- Possibilidade de mitigação dos riscos identificados, sem prejuízo à execução contratual.

15.3 Razoabilidade da Contratação

A contratação mostra-se razoável e proporcional, uma vez que visa assegurar a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo órgão, especialmente no âmbito do SIRC, incluindo atendimento ao público e execução de atividades de cobrança administrativa, contribuindo para a regularização de débitos e para o fortalecimento da arrecadação institucional.

15.4 Conclusão

Diante do exposto, declara-se **viável e recomendável** a realização da contratação pretendida, nos termos apresentados neste estudo, por atender aos requisitos legais, técnicos e econômicos, bem como por se mostrar necessária à manutenção da eficiência e qualidade dos serviços prestados pelo órgão, com destaque para o aprimoramento das atividades de cobrança administrativa.

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](#).

EDER RIBEIRO

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 27/04/2026 às 16:28:42.