



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 152/2026

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

Responsável: Isabella Onzi Flores

Cargo / Função: Chefe de Setor

Setor: Compras e Contratações

E-mail: iflores@camaracaxias.rs.gov.br

1. OBJETO

O objeto é a contratação de serviços continuados de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, para a Câmara Municipal de Caxias do Sul.

2. DEFINIÇÃO DA NECESSIDADE E PROBLEMA A SER SOLUCIONADO

2.1. Descrição da necessidade da contratação:

A contratação de serviços continuados de recepção faz-se estritamente necessária para garantir o adequado controle de acesso, o acolhimento e a orientação de servidores, estagiários, prestadores de serviços e, de forma prioritária, dos cidadãos e autoridades que ingressam nas dependências da Câmara Municipal de Caxias do Sul. Tais serviços são essenciais para a manutenção das condições ideais de organização e segurança, viabilizando o regular funcionamento das áreas administrativas e legislativas da Casa, além de assegurar a excelência, a cordialidade e a urbanidade no atendimento inicial ao público.

2.2. Diagnóstico da situação atual:

Atualmente, a demanda contínua por serviços de recepção é atendida pelo Contrato nº 319/2021, firmado com a empresa C. ROMEIRA GESTÃO DE RH EIRELI. A execução ocorre sob o modelo de prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra. O arranjo vigente compreende a disponibilização de 01 (um) posto de trabalho físico, operado simultaneamente por 02 (duas) pessoas em cada turno, cobrindo o horário das 7h30min às 19h30min, de segunda a sexta-feira. Para suprir as demandas que ultrapassam o expediente regular, a configuração engloba também estimativas de 50 (cinquenta) horas mensais para atendimento após às 19h30min e 30 (trinta) horas mensais para coberturas em fins de semana e/ou feriados.

Além de disponibilizar os profissionais — que devem possuir, no mínimo, ensino médio completo e noções de informática —, a empresa contratada atual é integralmente responsável por fornecer os uniformes padronizados (terno composto



de calça e/ou saia e casaco) e os crachás de identificação. A contratada também assume o custeio completo da mão de obra, o que inclui salários, décimo terceiro, férias, vale-refeição, vale-transporte e todos os demais encargos trabalhistas, tributários e fiscais, não gerando qualquer vínculo empregatício com a Câmara Municipal. Este formato atende com eficiência a totalidade das rotinas acessórias, que incluem o rigoroso controle de chaves, o recebimento e encaminhamento de correspondências e o controle de bens e materiais.

2.3. Demonstração do problema administrativo a ser solucionado:

O problema administrativo central que motiva a presente instrução reside no encerramento iminente do atual contrato de prestação de serviços (Contrato nº 319/2021). A ausência de uma nova contratação, em tempo hábil, acarretaria a descontinuidade imediata das atividades de recepção, gerando prejuízos severos à logística e à segurança predial da Câmara, como a vulnerabilidade no controle de entrada e saída, a desorganização no fluxo de atendimento ao cidadão e a perda de rastreabilidade de correspondências e processos. Ademais, a absorção direta desse serviço por servidores efetivos do Legislativo é inviável e economicamente desvantajosa, por se tratar de atividade material acessória, o que caracterizaria desvio de função das atividades finalísticas do órgão. Portanto, a formalização de um novo certame é indispensável para evitar prejuízos operacionais e garantir a continuidade da prestação do serviço.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA (OBJETO) – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS – E JUSTIFICATIVA PARA O SEU PARCELAMENTO OU NÃO

3.1. Estimativa preliminar das quantidades:

A estimativa das quantidades a serem contratadas baseia-se no histórico de uso e nas rotinas consolidadas da Câmara Municipal de Caxias do Sul. Verificou-se que o arranjo atual é o suficiente para suprir as demandas futuras identificadas, não havendo necessidade de ampliação do escopo. Dessa forma, a contratação manterá os seguintes quantitativos e dimensionamentos operacionais:



Item	Código GRP	Descrição	Unidade	Quantidade
1	72206	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORÁRIO REGULAR a) Prestação de serviço continuado de recepção, atendimento e controle de acesso, com dedicação exclusiva de mão de obra. b) Dimensionamento de 01 (um) posto de trabalho físico, com operação simultânea por 02 (duas) pessoas em cada turno, cobrindo de forma ininterrupta o horário das 7h00min às 19h00min, de segunda a sexta-feira. c) Alocação de profissionais qualificados possuindo, obrigatoriamente, ensino médio completo, noções de informática e perfil adequado para o trato com o público, pautado na cordialidade e urbanidade. d) Obrigatoriedade de apresentação pessoal padronizada, mediante fornecimento integral de uniformes pela contratada, compostos por terno (calça e/ou saia e casaco), devendo os profissionais apresentar-se com vestimenta adequada, discreta, limpa, em bom estado de conservação e compatível com o ambiente institucional, observando padrões de sobriedade e profissionalismo, além do porte contínuo de crachá de identificação funcional. e) Execução de rol de atribuições que engloba: atendimento presencial e telefônico, orientação e encaminhamento de visitantes, abertura de portas, gestão e disponibilização de chaves, controle de entrada e saída de materiais/bens permanentes, e recebimento de correspondências e encomendas. f) Na hipótese de implantação, alteração ou modernização dos sistemas de controle de acesso da Câmara Municipal, os profissionais alocados para a prestação dos serviços deverão ser devidamente treinados e capacitados para a operação dos equipamentos e sistemas adotados, passando a executar as atividades de cadastramento e credenciamento de usuários, visitantes e prestadores de serviços, bem como de liberação e controle de acesso por meio de catracas eletrônicas, portões eletrônicos, portas com controle de acesso e demais dispositivos ou sistemas destinados ao controle de entrada e saída de pessoas, conforme os procedimentos e orientações estabelecidos pela Câmara Municipal. g) Inclusão, na composição do preço mensal, de todas as despesas pertinentes, tais como salários, décimo terceiro, férias, vale-refeição, vale-transporte, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, tributários e fiscais incidentes.	MÊS	12



2	72207	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORAS ADICIONAIS - DIAS ÚTEIS (PERÍODO NOTURNO) a) Prestação de serviço de recepção e atendimento em horário estendido, realizado sob demanda para cobertura de necessidades operacionais ou eventos legislativos. b) Execução calculada por hora de trabalho, por pessoa alocada, para os serviços prestados após as 19h00min, de segunda a sexta-feira. c) Quantitativo a ser remunerado de forma estritamente proporcional ao tempo efetivamente executado mediante solicitação prévia da fiscalização. d) Manutenção integral do padrão de qualidade exigido para o posto regular, incluindo a mesma qualificação profissional, o uso do uniforme padrão completo, a identificação por crachá e a observância das mesmas atribuições de atendimento e controle predial. e) Inclusão, no valor da hora estipulada, de todos os reflexos e adicionais legais cabíveis (como horas extras e adicional noturno, se incidentes), além de encargos, taxas e insumos proporcionais.	HORAS	600
3	72208	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORAS ADICIONAIS - FINS DE SEMANA E/OU FERIADOS a) Prestação de serviço de recepção e controle de acesso em dias não úteis, realizado exclusivamente mediante convocação prévia do contratante para apoio institucional. b) Execução calculada por hora de trabalho, por profissional convocado, para prestação de serviços aos sábados, domingos e/ou feriados, em horários a serem definidos conforme a demanda da Câmara Municipal. c) Quantitativo a ser remunerado de forma estritamente proporcional ao tempo efetivamente executado mediante solicitação prévia da fiscalização. d) Obrigatoriedade de cumprimento de todos os requisitos de postura, sigilo e apresentação vigentes nos dias úteis, garantindo a excelência e a segurança predial. e) Inclusão, no valor unitário da hora, dos adicionais legais obrigatórios para o trabalho em dias de repouso remunerado e feriados, em conformidade com a convenção coletiva vigente, além de eventuais custos com deslocamento e alimentação do	HORAS	360



		trabalhador nestes dias.		
--	--	--------------------------	--	--

Observação: os quantitativos das tabelas acima se referem a 12 (doze) meses.

3.2. Justificativa quanto ao parcelamento ou não do objeto:

Os serviços de recepção serão contratados em parcela única, não cabendo o parcelamento do objeto. A justificativa baseia-se em critérios de viabilidade técnica e econômica, uma vez que se trata de um serviço indivisível pela sua própria natureza e pelo número restrito de postos de trabalho. A divisão do escopo entre diferentes empresas prestadoras para um mesmo ambiente físico de recepção inviabilizaria a padronização do atendimento, dificultaria a gestão e a fiscalização do contrato por parte da Administração e poderia gerar conflitos operacionais. Consiste, portanto, em item único de contratação, garantindo a economia de escala e a eficiência na prestação do serviço.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Qualificação técnica da empresa

Para prestação dos serviços o licitante deverá comprovar que atua em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar os seguintes documentos técnicos, nos termos do art. 62 da Lei Federal n.º 14.133/2021:

- 4.1.1.1.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 4.1.1.1.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 4.1.1.1.3. É facultada aos licitantes a realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, para conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, mediante acompanhamento por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 17 horas. A não realização da vistoria não poderá ser alegada posteriormente como justificativa para alteração dos preços ou das condições de execução do objeto.

4.2. Habilitação Jurídica

- 4.2.1. Cópia do registro, no caso de empresa individual;
- 4.2.2. Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 4.2.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);



4.2.4. Cópia do decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

4.2.5. Enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa, emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39A da Lei Federal no 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada de declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

4.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

4.3.1. Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoas naturais, ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

4.3.2. Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

4.3.3. Prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

4.3.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

4.3.5. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

4.3.6. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme o modelo do Decreto Federal nº 4.358/2002.

4.4. Habilitação econômico-financeira

4.4.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;

4.4.2. Balanço patrimonial, demonstração do resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, além de declaração, assinada por profissional da área contábil, que atesta o atendimento pelo licitante dos índices econômicos abaixo:

4.4.2.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

4.4.2.2. capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

4.4.2.3. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

4.4.2.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;



4.4.2.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

4.4.2.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

4.5. Requisitos dos profissionais

4.5.1.1. Os empregados da empresa CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços deverão ser devidamente habilitados, selecionados e rigorosamente preparados, a qual ficará, para todos os efeitos legais e administrativos, responsável perante a CONTRATANTE e terceiros, pelos atos e omissões por eles praticados no desempenho de suas funções.

4.5.1.2. Para o exercício da função, o recepcionista deverá preencher os seguintes requisitos:

4.5.1.2.1. Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

4.5.1.2.2. Ensino médio completo;

4.5.1.2.3. Atestado médico de aptidão física e mental, para o exercício das atribuições inerentes às funções a serem desempenhadas;

4.5.1.2.4. Conhecimentos básicos de informática e capacidade de manuseio de softwares e equipamentos de controle de acesso (catracas, sistemas de gestão de visitantes, etc.), estando o profissional sujeito a treinamentos e reciclagem sempre que houver atualização tecnológica ou implantação de novos sistemas por parte da Administração.

4.5.2. Na seleção do pessoal deverão ser observadas qualidades e competências pessoais, tais como: ter boa comunicação verbal e escrita; facilidade de comunicação, interação argumentação e agilidade organização; disposição, polidez, autodomínio, discrição e sigilo, espírito de equipe, iniciativa, respeito e sensibilidade para relacionar-se com servidores e público em geral.

4.6. Não obstante os requisitos acima, quando contratado, o licitante deverá adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados, bem como serão proibidos quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de empregados no quadro da empresa.

4.7. Será de responsabilidade unicamente da contratada a comprovação da formação técnica específica dos seus empregados e seu dever a promoção de curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controle de risco aos trabalhadores, bem como sobre práticas socioambientais para economia de energia, de água e redução de geração de resíduos sólidos no ambiente onde se prestará o serviço.



5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução proposta como um todo compreende a contratação de serviços continuados de recepção, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, incluindo a disponibilização de profissionais qualificados para o atendimento presencial e telefônico, o controle de acesso e a gestão de chaves e correspondências, bem como o fornecimento dos uniformes adequados e insumos necessários à execução das atividades.

5.2. Levantamento das alternativas no mercado:

5.2.1. Para o atendimento desta demanda, a prestação de serviços de recepção é amplamente difundida no mercado, sendo oferecida por diversas empresas especializadas na terceirização de mão de obra. Foram identificadas e consideradas as seguintes alternativas viáveis para suprir a necessidade institucional:

5.2.1.1. Execução indireta (terceirização): Contratação de empresa especializada para alocação de recepcionistas em postos fixos, com dedicação exclusiva de mão de obra.

5.2.1.2. Execução direta: Realização do serviço por meio de servidores públicos do próprio quadro de pessoal da Câmara Municipal.

5.3. Análise comparativa das soluções identificadas:

5.3.1. A análise das alternativas viáveis demonstra que a execução direta por servidores do quadro próprio contraria as diretrizes contemporâneas de modernização e eficiência da Administração Pública. Do ponto de vista econômico e orçamentário, a criação de cargos efetivos ou o remanejamento de servidores de carreira para o exercício de atividades materiais acessórias (atividades-meio) onera a folha de pagamento de forma permanente, engessando o orçamento e impactando negativamente os limites de gastos com pessoal estabelecidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Especialistas em gestão pública e a própria jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU) apontam que a absorção de funções não finalísticas pelo quadro estatutário gera deseconomia de escala e ineficiência alocativa.

Em contrapartida, a contratação de empresa especializada com dedicação exclusiva de mão de obra apresenta-se como a solução técnica e financeiramente mais vantajosa. Estudos técnicos em governança pública indicam que o modelo de terceirização confere maior flexibilidade operacional, permitindo a transferência da gestão de escalas, coberturas e gestão de recursos humanos para o parceiro privado. Com isso, garante-se a continuidade ininterrupta do serviço, uma vez que a empresa contratada detém a obrigação legal e contratual de substituir imediatamente os profissionais em casos de faltas, férias ou licenças médicas, evitando que os postos de recepção fiquem descobertos.

Este entendimento é amplamente corroborado por práticas de *benchmarking* no setor público. A terceirização de serviços de recepção, controle de acesso e atendimento é o modelo padrão adotado pelas principais Casas Legislativas do país,



desde a esfera federal (Câmara dos Deputados e Senado), passando pelas Assembleias Legislativas estaduais, até Câmaras Municipais de diferentes portes.

5.4. Justificativa da solução escolhida:

- 5.4.1.** A escolha recai sobre a contratação terceirizada com dedicação exclusiva de mão de obra, por se demonstrar a opção mais vantajosa e eficiente para a Câmara Municipal. A recepção caracteriza-se como um serviço comum e uma atividade material acessória, complementar e instrumental à área de competência legal do Legislativo, sendo plenamente passível de execução indireta. Esse modelo, que já vem sendo adotado com sucesso (conforme Contrato nº 319/2021), confere maior flexibilidade operacional, especialização da atividade, redução de custos administrativos a longo prazo e a garantia de que as rotinas finalísticas da Casa não sofrerão desvios de função.

6. ESTIMATIVA PRELIMINAR DOS CUSTOS

- 6.1.** A estimativa do valor da contratação será apurada e detalhada por meio da elaboração de uma Planilha de Custos e Formação de Preços, que deverá refletir a dedicação exclusiva de mão de obra.
- 6.2.** Como referência preliminar, o balizamento de quantitativos baseia-se na estrutura do contrato atual (Contrato nº 319/2021), que dimensiona o serviço em 01 (um) posto operado por 02 (duas) pessoas por turno, acrescido das estimativas de 50 (cinquenta) horas mensais para horário estendido em dias úteis e 30 (trinta) horas mensais para finais de semana e/ou feriados.
- 6.3.** A apuração exata do novo valor de referência deverá observar, obrigatoriamente, os pisos salariais e os benefícios definidos no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Dissídio Coletivo vigente para a categoria profissional na região de Caxias do Sul no momento da fase interna da licitação. A composição dos custos englobará a integralidade das despesas, incluindo: salários, décimo terceiro, férias, vale-refeição, vale-transporte e demais encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, tributários e fiscais. Além disso, o custo considerará o fornecimento de uniformes (terno e casaco) e crachás de identificação e será pormenorizada na Pesquisa de Preços.

7. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A presente contratação não está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) da Câmara Municipal de Caxias do Sul pois este ainda não foi elaborado. Assim, a decisão de adquirir o material em questão foi fundamentada conforme necessidades apresentadas no item 1 deste ETP. Portanto, mesmo com a ausência do PCA, a contratação está alinhada com princípios previstos na Lei de Contratos e Licitações Públicas, refletindo uma abordagem proativa para resolver problemas e garantir a eficácia das operações mais triviais deste órgão.

8. PERMISSÃO/VEDAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO



8.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio nesta licitação.

A Lei nº 14.133/2021 tem como regra a permissão à participação de consórcios, inclusive quando o instrumento for omissivo sobre o tema. Assim, a Administração Pública, quando não permitir a participação de licitantes em consórcios, deve motivar essa decisão, justificando as razões para tanto. Por este motivo, cabe ao órgão que promove o processo licitatório, considerando o poder discricionário, avaliar conveniência e oportunidade, de maneira a decidir pela vedação ou não à participação de empresas em regime de consórcio.

A admissão de participação de consórcio é necessária quando, em razão das circunstâncias mercadológicas e/ou natureza do objeto, torna-se problemática a competição. Ou seja, quando parcela significativa de empresas isoladas não tiverem condições para participar de uma licitação.

No tocante a esta contratação, a vedação à participação de licitantes constituídos sob a forma de consórcio se justifica em razão de que as contratações de serviços comuns (como é o caso da recepção, que possui baixa complexidade técnica e dimensionamento operacional reduzido a apenas 01 posto de trabalho) são plenamente possíveis de serem atendidas por empresas de forma isolada.

Além disso, a presente contratação não é restritiva no tocante à sede dos licitantes, sendo possibilitada a participação de interessados que atuam em todo o território nacional. A participação de empresas de forma isolada também simplifica a gestão, a comunicação e a fiscalização contratual por parte da Câmara Municipal, assegurando a responsabilização direta e objetiva da contratada.

Sendo assim, pautado na viabilidade mercadológica e na preservação da eficiência da fiscalização, decide-se que não será permitida a participação de empresas consorciadas.

9. LEVANTAMENTO DE CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Para a prestação do serviço de recepção, não há a necessidade de deflagração de novas contratações correlatas ou interdependentes simultâneas. No entanto, cabe destacar que a plena execução das atribuições do posto de trabalho atua de forma interdependente e complementar com contratos já vigentes e mantidos pela Câmara Municipal de Caxias do Sul. Destacam-se, entre eles:

- 9.1. Contrato nº 428/2026:** Prestação do serviço de vigilância patrimonial armada e ostensiva, preventiva e correccional, exercida nos limites da Câmara Municipal de Caxias do Sul, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra. A recepção atua de forma integrada a este serviço, auxiliando no controle de entrada e saída e no atendimento inicial ao público visitante.
- 9.2. Contrato nº 344/2022:** Contratação de empresa para execução de serviços de jardinagem, limpeza e conservação de seu prédio e das adjacências, incluindo o fornecimento de produtos sanitários, materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços. Em conjunto com a recepção, compõem a infraestrutura geral de zeladoria e funcionamento predial.
- 9.3. Contrato nº 401/2025:** Execução de serviços de telecomunicações, compreendendo o serviço de telefonia fixa comutada (STFC) e serviço comunicação de dados



dedicado à Internet, contendo estes serviços de proteção contra ataques DDoS, contemplando a configuração, instalação, gerenciamento proativo e manutenção dos serviços. Essa infraestrutura é estritamente essencial para viabilizar as rotinas diárias do posto de trabalho, que incluem o atendimento de telefone e o controle e encaminhamento de ligações aos ramais dos diversos setores e áreas políticas do prédio da Câmara Municipal.

10. RESULTADOS ESPERADOS - BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

A contratação de serviços continuados de recepção para a Câmara Municipal de Caxias do Sul tem como objetivo alcançar resultados que garantam a eficiência operacional e a otimização dos recursos públicos, contemplando aspectos de economicidade e o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

10.1. Os principais benefícios e resultados esperados com essa contratação são:

- 10.1.1. Continuidade operacional:** Garantia de que não haverá interrupção na prestação do serviço com o iminente encerramento do Contrato nº 319/2021, dando prosseguimento a um modelo de terceirização já adotado e comprovadamente eficiente para o Legislativo.
- 10.1.2. Organização e segurança institucional:** Manutenção do controle rigoroso de acesso e do fluxo de pessoas, atuando de forma complementar à vigilância patrimonial, além de assegurar a gestão e a guarda correta das chaves dos diversos setores do prédio.
- 10.1.3. Qualificação do atendimento ao cidadão:** Melhoria contínua na recepção do público em geral e de autoridades, proporcionando um acolhimento pautado na urbanidade, cortesia e orientação assertiva para o encaminhamento às áreas administrativas e políticas.
- 10.1.4. Eficiência no fluxo de informações e materiais:** Assegurar a agilidade e a organização no atendimento telefônico, bem como no recebimento e no devido encaminhamento de correspondências, convites, processos, pacotes e no controle de entrada e saída de materiais e bens permanentes.
- 10.1.5. Melhor aproveitamento dos recursos humanos:** Aumento da eficiência administrativa do órgão, evitando o deslocamento de servidores efetivos do quadro próprio para a execução de atividades materiais acessórias e instrumentais (atividades-meio).
- 10.1.6. Redução de custos administrativos e operacionais:** Adoção de um modelo que reduz os encargos gerenciais da Administração, uma vez que a empresa contratada absorve toda a gestão da folha de pagamento, substituições imediatas por faltas ou férias e o fornecimento de uniformes e crachás.

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

11.1. Avaliação dos impactos administrativos e operacionais



A transição para a nova contratação demandará um planejamento logístico prévio, a fim de garantir que não haja impactos negativos ou descontinuidade nas rotinas da Câmara Municipal de Caxias do Sul. Como a prestação do serviço é essencial, o término do Contrato nº 319/2021 e o início da vigência do novo instrumento devem ser perfeitamente sincronizados.

Entre as principais providências operacionais e administrativas a serem adotadas, destacam-se:

- 11.1.1.** Organização da transição contratual, compreendendo o recolhimento de crachás, chaves e eventuais materiais de posse da contratada atual no último dia de vigência.
- 11.1.2.** Cadastramento prévio, liberação de acessos e emissão de crachás de identificação institucional para os novos profissionais que assumirão o posto de trabalho.
- 11.1.3.** Realização de uma reunião inicial, convocada após a assinatura do contrato, entre os servidores responsáveis pela fiscalização e o preposto formalmente designado pela nova empresa contratada. Este encontro servirá para apresentar o plano de fiscalização, tratar da implantação do posto e reforçar a obrigatoriedade do cumprimento das normas internas do Legislativo.

11.2. Indicação da necessidade de capacitação dos usuários.

No que tange aos servidores, parlamentares e frequentadores da Câmara Municipal (usuários diretos do serviço), não haverá necessidade de capacitação, uma vez que a contratação representa a continuidade de uma rotina de atendimento e controle de acesso já consolidada no órgão.

Contudo, para os profissionais terceirizados alocados pela contratada, será imprescindível a realização de capacitações e alinhamentos:

- 11.2.1.** Por parte da Contratada: A empresa deverá promover, com periodicidade mínima anual, treinamentos aos seus empregados sobre técnicas de atendimento ao público, comunicação, postura profissional e controle de acesso. A empresa deverá garantir a proficiência dos profissionais em quaisquer sistemas de controle de acesso, biometria ou gestão de visitantes que venham a ser implantados pela Câmara Municipal. Sempre que ocorrer a modernização ou troca de equipamentos, a empresa deverá apresentar cronograma de capacitação prévia, assegurando que não haverá descontinuidade ou falha no atendimento durante a curva de aprendizado
- 11.2.2.** Por parte da Administração (Ambientação): A Câmara Municipal precisará fornecer orientações iniciais aos recepcionistas sobre o fluxo interno da Casa. Isso inclui o treinamento para a operação do sistema de telefonia e interfones (para o correto encaminhamento de chamadas aos ramais), o repasse das normas de organização do quadro de chaves das portas dos setores e o alinhamento das diretrizes de segurança conjuntas com a equipe de vigilância patrimonial armada.

12. AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS, QUANDO PERTINENTES:

- 12.1.** A prestação dos serviços continuados de recepção, por sua natureza eminentemente administrativa e de atendimento ao público, apresenta baixo impacto



ambiental direto. As atividades do posto de trabalho não envolvem o manuseio de produtos tóxicos, a emissão de poluentes ou a exploração intensiva de recursos naturais.

No entanto, em alinhamento ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável, preconizado pelo art. 5º da Lei nº 14.133/2021, é pertinente observar e mapear os impactos ambientais indiretos gerados pela rotina do serviço. Esses impactos resumem-se ao consumo de energia elétrica e água, bem como à geração de resíduos sólidos comuns (como papel, embalagens, copos descartáveis e materiais de escritório).

Para mitigar tais impactos operacionais e promover boas práticas de sustentabilidade, a execução do contrato deverá observar as seguintes diretrizes:

- 12.1.1. Redução da geração de resíduos:** Os profissionais alocados deverão ser orientados pela empresa contratada a minimizar o uso de plásticos de uso único (como copos descartáveis para água e café), priorizando a utilização de recipientes duráveis e de uso pessoal (garrafas e canecas) durante o turno.
- 12.1.2. Descarte adequado e coleta seletiva:** A contratada e seus colaboradores deverão aderir estritamente às regras de separação de resíduos sólidos (coleta seletiva) instituídas nas dependências da Câmara Municipal, garantindo a destinação correta de papéis e embalagens.
- 12.1.3. Uso racional de recursos:** Os recepcionistas deverão adotar o uso consciente de energia elétrica, comprometendo-se a desligar monitores, sistemas e a iluminação específica do posto de trabalho ao final do expediente das 19h30min, ou quando o posto for desativado.
- 12.1.4. Digitalização de rotinas:** Sempre que viável, o registro de visitantes, o controle do quadro de chaves e a transmissão de recados deverão ser realizados prioritariamente por meios eletrônicos e sistemas internos, reduzindo o consumo de papel e a necessidade de impressões.

13. ANÁLISE DE RISCOS (MATRIZ DE RISCOS)

13.1. Risco 1: Ausências, atrasos e falhas na cobertura do posto

- 13.1.1. Descrição do evento de risco:** Falha na prestação do serviço devido a ausências, atrasos ou elevada rotatividade dos recepcionistas alocados.
- 13.1.2. Causa provável:** Má gestão de recursos humanos por parte da contratada, problemas de transporte, rotinas de saúde ou insatisfação salarial dos trabalhadores.
- 13.1.3. Consequências esperadas:** Posto de recepção descoberto temporariamente, desorganização no fluxo de atendimento ao público, paralisação de rotinas administrativas e falha no controle de acesso.
- 13.1.4. Probabilidade:** Alta (Muito Provável).
- 13.1.5. Impacto:** Médio.
- 13.1.6. Nível de criticidade:** Alto.



- 13.1.7. **Responsável pelo gerenciamento:** Fiscal do Contrato.
- 13.1.8. **Medidas preventivas:** Inserir cláusulas contratuais que obriguem a contratada a manter um plano de substituição imediata, estabelecendo prazos máximos rigorosos (ex: reposição em até 2 horas) para não interromper os serviços.
- 13.1.9. **Medidas de contingência:** Acionar imediatamente a empresa para envio de profissional reserva; aplicação de glosas no pagamento proporcionais ao período descoberto e abertura de processo para aplicação de sanções.
- 13.1.10. **Forma de monitoramento:** Acompanhamento diário da pontualidade e assiduidade pelo Fiscal do Contrato e registro em relatório mensal de ocorrências.

13.2. Risco 2: Passivo trabalhista e inadimplência fiscal

- 13.2.1. **Descrição do evento de risco:** Descumprimento, por parte da contratada, de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais (ex: falta de pagamento de salários, FGTS e INSS).
- 13.2.2. **Causa provável:** Desequilíbrio econômico-financeiro da empresa contratada, má gestão corporativa ou fraude.
- 13.2.3. **Consequências esperadas:** Ajuizamento de reclamações trabalhistas com possível responsabilização subsidiária da Câmara Municipal, necessidade de retenção de pagamentos e bloqueio de faturas.
- 13.2.4. **Probabilidade:** Média.
- 13.2.5. **Impacto:** Alto.
- 13.2.6. **Nível de criticidade:** Alto
- 13.2.7. **Responsável pelo gerenciamento:** Fiscal do Contrato.
- 13.2.8. **Medidas preventivas:** Verificação mensal rigorosa das certidões negativas e dos comprovantes de recolhimento de impostos e salários antes da liquidação de qualquer fatura.
- 13.2.9. **Medidas de contingência:** Retenção preventiva de faturas para pagamento direto aos trabalhadores prejudicados; e, em último caso, rescisão contratual.
- 13.2.10. **Forma de monitoramento:** Análise documental detalhada pelo Fiscal Administrativo a cada ciclo de faturamento mensal, com o uso de checklists de conformidade.

13.3. Risco 3: Quebra de protocolo de segurança e sigilo

- 13.3.1. **Descrição do evento de risco:** Falhas no controle de acesso de pessoas, negligência na guarda de chaves ou quebra de sigilo e uso indevido de informações institucionais.
- 13.3.2. **Causa provável:** Contratação de profissionais sem o perfil comportamental adequado, falta de treinamento específico ou desatenção no posto.



- 13.3.3. **Consequências esperadas:** Risco direto à segurança física do prédio e dos parlamentares/servidores, vazamento de informações sensíveis e sérios danos à imagem institucional da Câmara.
- 13.3.4. **Probabilidade:** Média.
- 13.3.5. **Impacto:** Alto.
- 13.3.6. **Nível de criticidade:** Alto.
- 13.3.7. **Responsável pelo gerenciamento:** Fiscal Técnico do Contrato.
- 13.3.8. **Medidas preventivas:** Exigência contratual de que a empresa comprove treinamento contínuo de conduta, atendimento e controle de acesso; estabelecimento de regras rígidas de postura, fardamento e uso de celulares pessoais durante o expediente.
- 13.3.9. **Medidas de contingência:** Solicitação formal e imediata de substituição definitiva do profissional que apresentar conduta inadequada; instauração de procedimento administrativo para aplicação de advertência ou multa à contratada.
- 13.3.10. **Forma de monitoramento:** Supervisão rotineira in loco pelo Fiscal do Contrato, avaliação do preenchimento dos controles de chaves/visitantes e verificação contínua da apresentação pessoal e uso de crachá.

14. DECLARAÇÃO E JUSTIFICATIVA DE VIABILIDADE

Diante de todos os elementos técnicos, operacionais e econômicos levantados e analisados ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, declara-se que a contratação de serviços continuados de recepção para a Câmara Municipal de Caxias do Sul é técnica e economicamente viável, além de estritamente necessária.

A viabilidade ampara-se na comprovação de que a terceirização, mediante dedicação exclusiva de mão de obra e com a manutenção do modelo operacional já existente (01 posto de trabalho operado por 02 profissionais por turno), é a solução mais adequada e eficiente para atender à demanda da Casa.

A contratação garante a continuidade das atividades de controle de acesso, organização e segurança institucional, além de assegurar a excelência e a urbanidade no atendimento ao público, em total conformidade com o interesse público.

Ademais, o levantamento de mercado demonstra que a prestação desse serviço é amplamente difundida, garantindo alta competitividade no certame. A matriz de riscos desenvolvida também evidencia que a Administração possui mecanismos de fiscalização técnica e administrativa plenamente capazes de gerenciar e mitigar os riscos trabalhistas e operacionais envolvidos na execução do contrato.

Sendo assim, por se demonstrar a alternativa mais vantajosa para o Legislativo Municipal, conclui-se pela viabilidade da contratação e recomenda-se o prosseguimento da instrução do processo licitatório com a elaboração do respectivo Termo de Referência.



Isabella Onzi Flores

Chefe do Setor de Compras e Contratações