ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º

Órgão/Entidade	Conselho Regional de Corretores de Imóveis – CRECI/RS (3ª Região) – autarquia federal de fiscalização profissional
Objeto	Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra (2 postos)
Local de execução	Sede da autarquia – Rua Guilherme Alves, nº 1.010, Partenon, Porto Alegre/RS – CEP 90.680-000
Processo nº	2026.105.2069.52826

1. Descrição da Necessidade (art. 18, § 1º, I)

1.1. O CRECI/RS, no exercício de suas competências de fiscalização e registro da atividade de corretagem de imóveis, mantém atendimento telefônico permanente das linhas fixas da sede, canal essencial de relacionamento com corretores, imobiliárias, cidadãos e com o serviço de Disque Denúncia institucional. A recepção, triagem e o encaminhamento qualificado das chamadas é condição de funcionamento administrativo regular e de acesso do público à autarquia.

1.2. Problema a ser resolvido: o contrato atualmente vigente, firmado com a empresa FOCO, encerra-se em outubro de 2026, esgotado o prazo máximo de 5 (cinco) anos admitido sob a égide da Lei nº 8.666/1993, sem possibilidade de prorrogação. A ausência de novo instrumento acarretaria descontinuidade do atendimento telefônico, com prejuízo direto ao interesse público e à imagem institucional.

1.3. Interesse público e opção pela terceirização: o serviço de telefonia/recepção configura atividade-meio, instrumental e não integrante das competências finalísticas da autarquia, hipótese em que a execução indireta é juridicamente admitida (Decreto nº 9.507/2018 e jurisprudência consolidada do TCU sobre terceirização de atividades acessórias). A contratação assegura continuidade, profissionalização e conformidade trabalhista, sem ampliação do quadro permanente.

1.4. Relação com o PCA: a contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual sob a responsabilidade da Supervisão de Gestão, conforme registrado no DFD (Documento de Formalização da Demanda). Caso a inclusão tenha se dado de forma superveniente, deverá constar dos autos a autorização da autoridade competente e a respectiva inclusão no sistema de governança das contratações (PGC), com indicação da dotação orçamentária.

2. Requisitos da Contratação (art. 18, § 1º, III)

2.1. Quanto ao objeto/posto: 2 (dois) postos de telefonista (CBO 4222-05), jornada de 30h semanais por posto (6h/dia), distribuídos em dois turnos — manhã (08:45 às 14:45) e tarde (11:45 às 17:45) —, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

2.2. Quanto ao profissional: maior de idade; escolaridade mínima de ensino fundamental completo; curso de telefonista ou similar em instituição reconhecida; preferencialmente não fumante.

2.3. Quanto à contratada: regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e perante o FGTS; vinculação à CCT da categoria (SEAC-RS × SEEAC/RS) e comprovação de cumprimento das obrigações convencionais; qualificação econômico-financeira compatível com contrato de dedicação exclusiva de mão de obra; qualificação técnica mediante atestado(s) de capacidade em serviço de natureza semelhante; indicação de preposto e responsabilidade integral pela gestão de pessoal.

2.4. Quanto a SST e ergonomia: observância das Normas Regulamentadoras aplicáveis (vide tópico 9), em especial a NR-17, com cumprimento do regime de pausas e adequação ergonômica do posto de trabalho.

2.5. Quanto ao regime de execução: serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra, com adoção de conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) destinada à garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, nos termos da regulamentação aplicável.

2.6. Quanto a prazos e vigência: vigência inicial de até 12 meses, prorrogável na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021 (até o limite de 10 anos), condicionada a dotação orçamentária e demonstração de vantajosidade; início da execução imediatamente após a assinatura, com plano de transição em relação ao contrato anterior.

2.7. Garantia contratual: será exigida garantia de execução contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em uma das modalidades legais (caução, seguro-garantia ou fiança bancária), no percentual a ser fixado no Termo de Referência, observado o limite legal.

3. Levantamento de Mercado (art. 18, § 1º, V)

3.1. Alternativas analisadas:

(a) Terceirização com dedicação exclusiva de mão de obra (solução proposta): alocação de postos por empresa especializada, com responsabilidade trabalhista da contratada.

(b) Provimento por servidores próprios: inviável — trata-se de atividade-meio, sujeita a restrições de criação de cargos e provimento, com custo e rigidez superiores.

(c) Automação total por URA/atendimento eletrônico: inadequada como solução única — não substitui o atendimento humano de triagem e encaminhamento ao público, podendo, no máximo, complementá-lo.

(d) Contratação por posto de trabalho terceirizado: modelo consolidado na Administração, com ampla oferta de mercado.

3.2. Justificativa da escolha: a alternativa (a)/(d) é a que melhor concilia continuidade, qualidade do atendimento, economicidade e segurança jurídica.

3.3. Como pesquisar fornecedores e preços: Painel de Preços do Governo Federal; contratações similares publicadas no PNCP; consulta direta a fornecedores do ramo e à CCT vigente da categoria; composição por planilha de custos (metodologia da IN SEGES/ME nº 5/2017, base do modelo já adotado), observada a IN SEGES/ME nº 65/2021 quanto à pesquisa de preços.

3.4. Marcas/modelos: por se tratar de serviço de mão de obra, não há especificação por marca/modelo; o parâmetro de referência é a CCT e a planilha de custos da categoria.

4. Descrição da Solução como um Todo (art. 18, § 1º, VII)

4.1. Operação: a contratada alocará 2 telefonistas, em escala fixa (turnos manhã e tarde), garantindo cobertura do horário comercial de atendimento, com sobreposição no período intermediário (11:45 às 14:45).

4.2. Serviços acessórios: cobertura integral de ausências legais (férias, licenças, faltas), sem ônus adicional ao contratante; fornecimento de uniforme; supervisão e preposto responsável; controle de frequência.

4.3. Garantias de nível de serviço: reposição de profissional ausente em prazo a ser fixado no TR; aferição por Instrumento de Medição de Resultados (IMR), vinculando o pagamento ao desempenho.

4.4. Logística e infraestrutura: a infraestrutura necessária à execução — sala da telefonista, linhas/ramais, headsets e demais equipamentos individuais de telefonia — será integralmente fornecida pela CONTRATANTE (CRECI/RS), cabendo à contratada a alocação e gestão da mão de obra. Os equipamentos serão disponibilizados em conformidade com a NR-17 (ergonomia).

5. Estimativas de Quantidades (art. 18, § 1º, IV)

5.1. Quantitativo: 2 (dois) postos de telefonista.

5.2. Memória de cálculo / justificativa: o atendimento deve cobrir o horário comercial de funcionamento da sede (aproximadamente 08:45 às 17:45 ≈ 9 horas), inviável com posto único de 6h/dia. A divisão em 2 turnos de 6h, com sobreposição central, assegura atendimento ininterrupto nos horários de maior demanda e evita interrupções nos intervalos. O dimensionamento mantém o quantitativo do contrato vigente, já validado pela experiência operacional.

5.3. Robustez probatória — relatório de volume de chamadas: a definição do quantitativo é reforçada pelo relatório de volume de chamadas da central telefônica da autarquia, que demonstra a concentração de ligações no horário comercial e a incidência de picos no período intermediário (sobreposição de turnos), evidenciando que o atendimento por posto único resultaria em chamadas não atendidas e filas de espera. O relatório integra os autos como elemento de motivação do dimensionamento, em atendimento ao dever de planejamento e à exigência de demonstração técnica da quantidade (art. 18, § 1º, IV, da Lei nº 14.133/2021).

6. Estimativa de Valor da Contratação (art. 18, § 1º, VI)

6.1. Estimativa baseada na Planilha de Custos e Formação de Preços e na Memória de Cálculo (CCT 2026 SEAC-RS × SEEAC/RS – Registro MTE nº RS000041/2026):

Descrição	Valor (R$)
Valor mensal por posto/empregado	3.670,24
Valor mensal total (2 postos)	7.340,48
Valor global anual (12 meses)	**88.085,76**

6.2. Metodologia: composição por módulos (remuneração, encargos, benefícios, provisão para rescisão, reposição de ausências, custos indiretos, tributos e lucro), com salário-base proporcional à jornada de 30h (R$ 1.663,70), auxílio-lanche da Cláusula 21ª (jornada de até 6h) e provisão do Benefício Social Familiar – BSF (Cláusula 31ª).

6.3. Validação: o valor estimado deverá ser confrontado com Painel de Preços e contratações similares no PNCP, para confirmação da aderência ao mercado antes da fase externa.

7. Parcelamento ou Não da Contratação (art. 18, § 1º, VIII)

7.1. Decisão: adjudicação por item/lote único. O objeto é homogêneo — mesma categoria profissional, mesmo local de execução e mesma CCT —, sendo técnica e economicamente desvantajoso o fracionamento.

7.2. Justificativa: o parcelamento não geraria ganho de competitividade ou economia de escala, dificultaria a gestão e a fiscalização e fragmentaria a responsabilidade trabalhista. Embora a Súmula TCU nº 247 estabeleça o parcelamento como regra quando viável, no caso concreto a indivisibilidade operacional e a ausência de vantagem econômica justificam a adjudicação única.

8. Resultados Pretendidos (art. 18, § 1º, IX)

8.1. Eficiência: atendimento telefônico contínuo no horário de funcionamento, com redução de chamadas não atendidas.

8.2. Eficácia: manutenção de canal institucional ativo de relacionamento com o público e de recepção de denúncias.

8.3. Economicidade: custo aderente à CCT, sem sobrepreço — destacando-se o enquadramento no auxílio-lanche (e não auxílio-alimentação), evitando despesa indevida.

8.4. Melhoria operacional: profissionalização do atendimento, conformidade trabalhista e previdenciária e segurança jurídica para a Administração.

8.5. Mensuração: aferição por IMR/indicadores de qualidade definidos no TR.

9. Normas Regulamentadoras (NRs) Aplicáveis

9.1. NR-1 (Disposições Gerais e GRO/PGR): aplicável. A contratada deverá manter o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o inventário de riscos do posto.

9.2. NR-17 (Ergonomia) — NORMA CENTRAL: diretamente aplicável à atividade de telefonista. Exige mobiliário e assento adequados, headset ergonômico, condições de iluminação, ruído e temperatura, e regime de pausas. O Anexo II da NR-17 (trabalho em teleatendimento) deve ser observado no que couber. É o requisito de SST mais relevante do objeto.

9.3. NR-7 (PCMSO): aplicável — exames ocupacionais admissional, periódicos e demissional, sob responsabilidade da contratada.

9.4. NR-9 (Avaliação de Exposição a Agentes): aplicável quanto à avaliação de ruído e condições ambientais do posto.

9.5. NR-6 (EPI): aplicação limitada — a atividade não demanda EPI típico; eventual fornecimento de protetor auditivo/headset será definido conforme avaliação de riscos. O fornecimento de EPI, quando devido, é obrigação da contratada.

9.6. NR-5 (CIPA): aplicável à contratada conforme seu grau de risco e número de empregados.

9.7. NR-23 e NR-24 (incêndio / condições sanitárias e de conforto): aplicáveis ao ambiente de trabalho cedido pelo contratante.

9.8. NR-10 (Eletricidade): NÃO APLICÁVEL. A atividade de telefonista não envolve intervenção em instalações ou serviços elétricos; a NR foi analisada e afastada por ausência de exposição ao risco específico.

> *Síntese: o objeto é de baixo risco ocupacional, sendo a NR-17 (ergonomia) o eixo central de exigências, complementada por NR-1, NR-7 e NR-9. A responsabilidade pelo cumprimento das NRs é da contratada, cabendo ao contratante a fiscalização e o fornecimento do ambiente e dos equipamentos em conformidade ergonômica.*

10. Providências e Contratações Correlatas (art. 18, § 1º, X e XI)

10.1. Providências prévias do órgão: adequação ergonômica da sala da telefonista (mobiliário, assento, headset e equipamentos de telefonia, a serem fornecidos pela contratante) em conformidade com a NR-17; designação do fiscal e do gestor do contrato, com publicação da respectiva portaria; implementação da conta-depósito vinculada/bloqueada para encargos trabalhistas; comprovação de dotação orçamentária e reserva de recursos; elaboração de plano de transição contratual com a atual prestadora (FOCO), evitando solução de continuidade.

10.2. Contratações correlatas/interdependentes: o DFD registra "sem vínculo". Não há interdependência crítica; eventual manutenção do PABX/ramais e aquisição de equipamentos de telefonia, sob responsabilidade da contratante, deverá ser tratada em processo próprio, sem condicionar esta contratação.

11. Impactos Ambientais (art. 18, § 1º, XII)

11.1. O objeto é de baixo impacto ambiental, por se tratar de serviço administrativo.

11.2. Medidas de sustentabilidade e mitigação: adoção de critérios de sustentabilidade na execução (Decreto nº 7.746/2012 e diretrizes correlatas); uso racional de energia elétrica no posto de trabalho; destinação ambientalmente adequada de eventuais EPIs e equipamentos eletrônicos, observada a logística reversa da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010); exigência de práticas sustentáveis e responsabilidade socioambiental da contratada.

12. Viabilidade e Conclusão (art. 18, § 1º, XIII)

12.1. Diante do exposto, declara-se que a contratação é **técnica, econômica e juridicamente VIÁVEL**, atende ao interesse público e está em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

12.2. A solução recomendada é a contratação de empresa especializada para 2 (dois) postos de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra, pela modalidade **pregão eletrônico** (serviço comum, critério de menor preço), com valor global anual estimado em **R$ 88.085,76**.

12.3. Recomenda-se o prosseguimento do feito com a elaboração do Termo de Referência, incorporando os requisitos de SST/NR-17, o IMR, a exigência de garantia contratual (art. 96), a conta-depósito vinculada e o fornecimento, pela contratante, dos equipamentos de telefonia.

gov.br
Documento assinado digitalmente
DIEGO GUTIERREZ RAIFONE
Data: 04/11/2026 17:00:41-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Diego Raifone
CRECI/RS – 3ª Região