

Estudo Técnico Preliminar

Serviços Terceirizados de Recepcionistas

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Considerando a necessidade de assegurar o adequado atendimento ao público interno e externo, faz-se indispensável a contratação de profissional de recepção para atuar nas dependências deste órgão/entidade. O serviço de recepção é atividade de natureza contínua, essencial para o bom funcionamento da administração, pois envolve:

1. **Atendimento ao público** – recebimento, triagem e orientação de visitantes, prestando informações com urbanidade e eficiência.
2. **Apoio administrativo** – controle de acesso, registro de informações, recepção de mercadorias e correspondências e encaminhamentos.
3. **Garantia da imagem institucional** – assegurando acolhimento e organização no primeiro contato entre cidadãos, fornecedores e servidores.

Nos termos do art. 1º da Lei nº 14.133/2021, a contratação de serviços pela Administração deve ocorrer preferencialmente por meio de licitação, garantindo a observância dos princípios da isonomia, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, além da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Assim, a realização do procedimento licitatório justifica-se como medida necessária para assegurar a contratação de empresa especializada em fornecimento de mão de obra de recepcionista, de forma a garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, atendendo ao interesse público e à boa gestão dos recursos públicos.

2. DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

Justifica-se a utilização da modalidade de licitação Pregão Eletrônico para a contratação de recepcionistas deve destacar que:

2.1. Natureza comum do serviço

- Os serviços de recepção são considerados de natureza comum, pois suas especificações podem ser objetivamente descritas em edital (perfil profissional, carga horária, atribuições básicas, forma de execução etc.).
- Isso atende ao art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.520/2002 e ao art. 6º, inciso VIII, alínea “a”, da Lei nº 14.133/2021, que preveem o pregão para contratação de bens e serviços comuns.

2.2. Competitividade e economicidade

- O pregão eletrônico amplia a concorrência por permitir a participação de fornecedores de todo o país, o que tende a reduzir preços e assegurar contratações mais vantajosas para a Administração.
- O uso da forma eletrônica é obrigatório para órgãos e entidades da Administração Pública Federal (Decreto nº 10.024/2019) e recomendado em outros âmbitos, salvo exceções devidamente justificadas.

2.3. Transparência e controle

- O sistema eletrônico garante maior publicidade, rastreabilidade e fiscalização do processo.
- Isso reduz riscos de direcionamento e fortalece os princípios da isonomia, impessoalidade e publicidade.

3. Análise de Riscos

3.1 Pontos Positivos para realização do Pregão Eletrônico

- **Competitividade** – o pregão eletrônico permite a participação de fornecedores de todo o país, ampliando a concorrência e potencialmente reduzindo preços.
- **Economicidade** – a disputa de lances em tempo real tende a assegurar melhor relação custo-benefício para a Administração.
- **Transparência** – o sistema eletrônico garante publicidade, rastreabilidade e maior controle social sobre o processo.
- **Celeridade** – comparado a outras modalidades, o pregão tem rito mais ágil.
- **Padronização** – serviços de recepcionista são considerados comuns, com especificações objetivas (perfil profissional, carga horária, forma de execução), adequando-se bem ao pregão.
- **Obrigatoriedade legal** – no âmbito federal, o Decreto nº 10.024/2019 exige a adoção do pregão eletrônico para bens e serviços comuns, salvo exceções.

3.2. Pontos Negativos

- **Risco de foco exclusivo no preço** – como a disputa é por menor valor, existe risco de propostas inexequíveis ou de baixa qualidade, exigindo fiscalização mais rigorosa.
- **Gestão de contrato trabalhista** – serviços terceirizados demandam acompanhamento contínuo (ex.: pagamento de salários, encargos trabalhistas, substituições), o que gera esforço administrativo.
- **Possíveis recursos protelatórios** – ainda que a modalidade seja mais célere, a etapa de habilitação e recursos pode gerar atrasos.
- **Distância da contratada** – empresas de outras regiões podem vencer, o que pode dificultar comunicação e gestão, caso não possuam estrutura local.

- **Rotatividade de profissionais** – como o critério é preço, pode haver maior troca de recepcionistas, prejudicando a continuidade e a personalização do atendimento.

4. DO PLANEJAMENTO – DO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC)

A presente contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) da unidade, em consonância com o planejamento estratégico institucional e com a Lei nº 14.133/2021, que reforça a importância do planejamento das contratações públicas.

A inclusão no PAC evidencia que a demanda foi previamente identificada, analisada e considerada necessária para a continuidade e eficiência dos serviços prestados pela Administração. Dessa forma, a contratação proposta está alinhada às diretrizes de planejamento orçamentário e estratégico, garantindo maior racionalidade, transparência e eficiência na gestão de recursos públicos.

68

SEXTA-FEIRA, 20 DE DEZEMBRO DE 2024
 WWW.SAOCARLOS.SP.GOV.BR

Diário Oficial
 São Carlos - SP
 São Carlos, Capital da Tecnologia

Modalidade	Condicionado	Descrição	Data	Quantidade de Itens	Valor Estimado
Não definida	Não	Material Para Eventos	10/02/2025	1	R\$ 12.000,00
Não definida	Não	Material Permanente Para Uati	10/02/2025	1	R\$ 1.610,00
Não definida	Não	Obras Farmácia Viva	28/02/2025	1	R\$ 140.000,00
Não definida	Não	Capacitação De Servidores Fesc	31/03/2025	1	R\$ 6.000,00
Não definida	Não	Diárias De Viagem	31/03/2025	1	R\$ 1.200,00
Não definida	Não	Livros E Periódicos	31/03/2025	1	R\$ 18.000,00
Não definida	Não	Manutenção Elétrica	31/03/2025	1	R\$ 24.000,00
Não definida	Não	Serviços De Marcenaria	31/03/2025	1	R\$ 20.000,00
Não definida	Não	Serviços De Limpeza E Conservação	30/04/2025	1	R\$ 326.000,00
Não definida	Não	Serviços De Vigia	30/04/2025	1	R\$ 302.000,00
Não definida	Não	Apresentações Artísticas	31/05/2025	1	R\$ 45.000,00
Não definida	Não	Locação de Tendões 10 x 10	31/05/2025	1	R\$ 40.000,00
Não definida	Não	Locação de Tendões 3 x 3	31/05/2025	1	R\$ 10.000,00
Não definida	Não	Serviços De Recepcionista	31/05/2025	1	R\$ 91.000,00

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos Funcionais (o que se espera do serviço)

- Garantir atendimento presencial adequado a usuários, visitantes e servidores.
- Apoiar atividades administrativas e de protocolo, facilitando a comunicação interna e externa.
- Organizar fluxos de entrada e saída de mercadorias e documentos, correspondências e pessoas.
- Profissional para recepcionar, orientar e encaminhar visitantes e servidores.
- Atendimento telefônico, anotações de recados e direcionamento de chamadas.
- Organização e controle de correspondências, malotes, mercadorias e documentos.
- Apoio a rotinas administrativas simples, quando solicitado.

5.2. Requisitos Não Funcionais (como o serviço deve ser prestado)

- Posto de trabalho presencial, em horário comercial, com carga horária definida (ex.: 40h semanais).
- Substituição imediata do profissional em caso de ausência, férias ou desligamento.
- Profissional com apresentação pessoal adequada e postura condizente ao atendimento ao público.

5.3. Perfil Profissional Requerido

- Escolaridade mínima: ensino médio completo.
- Habilidade de comunicação oral e escrita.
- Noções intermediária de informática (Pacote Office, e-mail, agenda eletrônica).
- Desejável experiência anterior em recepção ou atendimento ao público.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atendimento das necessidades das unidades da FESC, será preciso a contratação de 03 (três) recepcionistas que atuarão no atendimento da Secretaria Escolar, em recebimento de documentos e mercadorias, bem como atendimento de demandas internas e de servidores.

PREÇOS / PROPOSTAS	QUANTIDADE	PREÇO ESTIMADO	PERCENTUAL	PREÇO EST. CALCULADO	% VALOR GLOBAL	TOTAL
3 / 159	3	R\$ 5.095,51 (un)	-	R\$ 5.095,51	100%	R\$ 15.286,53

Preço Compras Governamentais	Órgão Público	Identificação	Data Licitação	Preço
1	18.691.766/0001-25 - MUNICIPIO DE ITATIAIUCU / 1 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ITATIAIUCU	18691766000125-1-000096/2025	06/08/2025	R\$ 4.841,90
2	MINISTÉRIO DA JUSTIÇA_E SEGURANÇA PÚBLICA Departamento de Polícia Rodoviária Federal 21ª Superintendência de Polícia Rodoviária Federal	NºPregão:900012025 UASG:200131	04/07/2025	R\$ 5.547,00
3	75.732.057/0001-84 - PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBE	NºPregão:900802024 UASG:987471	24/10/2024	R\$ 4.897,64
Valor Unitário				R\$ 5.095,51

Mediana dos Preços Obtidos: R\$ 4.897,64

Média dos Preços Obtidos: R\$ 5.095,51

7. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

O valor total estimado para essa contratação é de R\$ 183.438,36 anual.

8. DA PARTICIPAÇÃO

Podem participar da licitação, desde que atendam aos requisitos estabelecidos no edital:

- **Empresas especializadas** na prestação de serviços de recepção, com experiência na área, e que estejam devidamente registradas e regularizadas (junto aos órgãos competentes).
- **Microempresas (ME) e Empreendedores Individuais (EI)** que se enquadrem no tipo de serviço licitado.
- **Cooperativas**, caso o edital permita.

Requisitos Gerais:

- **Regularidade Fiscal:** A empresa ou profissional deve apresentar certidões negativas de débito com a Fazenda Nacional, Estadual, Municipal e com a Seguridade Social.
- **Habilitação Técnica:** A empresa ou prestadora de serviços deve demonstrar capacidade técnica para executar os serviços de recepção. Isso pode incluir a apresentação de atestados de capacidade técnica ou experiência anterior.
- **Qualificação Econômico-Financeira:** A empresa deve comprovar que tem condições financeiras para cumprir o contrato, através de demonstração de sua saúde financeira (balanços patrimoniais, por exemplo).

Acredita-se que a participação de consórcios não seja interessante para esta licitação, devido a simplificada complexidade técnica do objeto, o risco de redução da competitividade ao invés de ampliá-la, ou ainda a possibilidade de que a participação de que um consórcio não traga vantagem econômica, impedindo a ampla concorrência que o próprio consórcio poderia fomentar. Além disso, a qualificação técnica e operacional exigida é facilmente atingível por empresas que atuam individualmente, a vedação de consórcios pode ser justificada, visto que a finalidade do consórcio de somar atestados não seria aplicável e a licitação não envolve grande vulto financeiro ou complexidade técnica, e o universo de licitantes é amplo, a vedação pode ser feita sem prejuízo da competitividade.

9. ANÁLISE DE RISCOS DA TERCEIRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE RECEPCIONISTA

9.1. Riscos Operacionais

- **Alta rotatividade de pessoal:** risco de atrasos ou falhas no atendimento por necessidade de substituição frequente.
- **Falta de qualificação/treinamento:** risco de atendimento inadequado ao público e descumprimento de requisitos contratuais.

- **Ausências não planejadas (faltas, licenças médicas):** necessidade de reposição imediata sob pena de multa.
- **Descumprimento de normas de conduta e sigilo:** risco de vazamento de informações confidenciais.

9.2. Riscos Trabalhistas

- **Ações trabalhistas** por descumprimento de direitos (hora extra, adicional, férias, encargos).
- **Passivo trabalhista para o contratante** em caso de responsabilidade subsidiária.
- **Jornada e intervalo não controlados** (por exemplo, se a empresa não implementar controle de ponto adequado).

9.3. Riscos Financeiros

- **Subavaliação de custos** na proposta (salário, benefícios, encargos sociais).
- **Reajustes salariais não previstos** decorrentes de convenção coletiva.
- **Multas por descumprimento contratual** (atrasos, substituições não realizadas, má qualidade do serviço).

9.4. Riscos Legais e Regulatórios

- **Inobservância da legislação trabalhista** e de normas de segurança no trabalho.
- **Irregularidade fiscal ou trabalhista da empresa contratada**, gerando risco de rescisão contratual.
- **Não atendimento aos requisitos do edital** (qualificação técnica mínima, uniformização, postura profissional).

9.5. Riscos de Imagem e Atendimento

- **Mau atendimento ao público** afetando a reputação da instituição contratante.
- **Falta de cordialidade ou ética** comprometendo a credibilidade.

- **Comunicação inadequada** (erros de informação, falta de domínio de sistemas ou protocolos).

9.6. Medidas de Mitigação

- Exigir comprovação de **regularidade trabalhista, fiscal e previdenciária**.
- Solicitar **comprovação de treinamento e capacitação** prévia dos recepcionistas.
- Prever **mecanismos de substituição imediata** em caso de faltas.
- Implantar **checklist de qualidade do atendimento e indicadores de desempenho (SLA)**.
- Acompanhar **atualizações de convenções coletivas** para evitar defasagem de custos.
- Definir **cláusulas de penalidade claras** em caso de falhas.

10. VIABILIDADE E VALIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação é viável, pois será conduzida uma análise criteriosa dos requisitos técnicos, soluções disponíveis no mercado e estimativas de custos. A solução identificada atende plenamente às necessidades operacionais e estratégicas, garantindo alta disponibilidade dos serviços essenciais. Além disso, a previsão orçamentária confirma a compatibilidade financeira da contratação, assegurando transparência e eficiência no processo de aquisição.

Serviços contínuos como de recepcionista (posto de trabalho) podem ter prazo inicial de até 12 meses. Esse prazo pode ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 meses (5 anos), quando se tratar de serviço contínuo que atenda à Administração (art. 106, Lei 14.133/2021).

Em casos devidamente justificados, é possível estender até 120 meses (10 anos), mas apenas em situações excepcionais.

No pregão eletrônico, a proposta do licitante normalmente deve ter validade mínima de 60 dias (salvo disposição diversa do edital). Esse prazo garante que, após a fase de lances e julgamento, a Administração possa formalizar a contratação.

11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução escolhida para atender às necessidades identificadas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) é a contratação de uma empresa especializada em serviços de recepcionista.

A escolha pela empresa especializada se justifica pela sua habilidade em garantir uma coordenação eficaz entre os serviços prestados. A empresa contratada terá a responsabilidade de treinar seus funcionários para atender aos requisitos específicos estabelecidos no ETP, assegurando que todas as normas de segurança, sustentabilidade e eficiência sejam rigorosamente seguidas. Essa atenção aos detalhes contribuirá diretamente para a promoção de saúde e bem-estar dos usuários e colaboradores.

Além disso, a simplificação dos processos administrativos e contratuais representa um ganho expressivo em termos de eficiência operacional. A redução da burocracia permite uma resposta mais ágil às demandas pontuais que podem surgir, facilitando a implementação de serviços imediatos, sem a necessidade de adiões contratuais complexas. Em situações de emergência, um contrato único proporciona uma reação rápida e eficaz, assegurando a continuidade das operações da unidade sem perdas significativas de tempo ou recursos.

Outro aspecto relevante é a possibilidade de a empresa prestar serviços alinhados com práticas sustentáveis. Através de um único contrato, a unidade poderá exigir a utilização de produtos de limpeza biodegradáveis e métodos de manutenção que minimizem impactos ambientais. Isso não apenas atenderá às necessidades de conservação dos espaços, mas também reforçará o compromisso da unidade com a responsabilidade social e ambiental, aspectos cada vez mais valorizados pela sociedade contemporânea.

Por fim, a abordagem de contratar uma empresa especializada também favorece a economia de escopo, pois permite a alocação eficiente de recursos e a realização de planejamentos integrados que abrangem todas as áreas envolvidas. Assim, a unidade não apenas satisfaz suas necessidades imediatas, mas também investe em um modelo de operação que pode se adaptar e evoluir conforme as necessidades futuras, sempre com um foco orientado para a qualidade dos serviços prestados à população.

Em resumo, a solução de contratar uma empresa especializada em serviços recepcionista atende de maneira abrangente e eficaz às necessidades identificadas, promovendo um ambiente limpo, seguro e funcional. Essa abordagem proporciona qualidade, agilidade e sustentabilidade, alinhando-se perfeitamente aos objetivos propostos e fortalecendo o compromisso da unidade perante a comunidade que serve.

Requisitos Legais e Normativos

- Contratação mediante **Pregão Eletrônico**, conforme art. 28 e art. 29 da Lei nº 14.133/2021 e Decreto nº 10.024/2019, por se tratar de serviço comum.
- Empresa contratada deve cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e de segurança do trabalho.
- Observância das normas de responsabilidade fiscal e orçamentária.

Requisitos de Gestão do Contrato

- Acompanhamento e fiscalização por servidor designado.
- Apresentação de relatórios de frequência e execução mensal dos serviços.
- Pagamento condicionado à comprovação da execução dos serviços e regularidade fiscal.

12. DO POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

I – DA DEMANDA

O setor requisitante apresentou a necessidade de contratação de serviços de recepcionista, com vistas a garantir a adequada recepção e atendimento ao público interno e externo, apoio às atividades administrativas e manutenção da rotina organizacional.

II – DA ANÁLISE

A atividade de recepção configura-se como **serviço de natureza comum**, visto que suas especificações de desempenho e qualidade podem ser descritas de forma clara e objetiva em edital, sem demandar soluções técnicas personalizadas ou de natureza intelectual.

Nos termos do artigo 6º, inciso XXI, da **Lei nº 14.133/2021**, consideram-se serviços comuns aqueles cujos padrões de execução podem ser definidos por meio de especificações usuais de mercado, o que se aplica ao caso em análise.

Ademais, o artigo 28, inciso II, e o artigo 29 da mesma Lei, determinam a utilização do **Pregão**, preferencialmente em sua forma eletrônica, para a contratação de bens e serviços comuns, em consonância com o Decreto nº 10.024/2019, que regulamenta o Pregão Eletrônico no âmbito da Administração Pública Federal.

O uso da modalidade de **Pregão Eletrônico** ainda se justifica por possibilitar maior competitividade, transparência e economicidade, além de atender ao princípio constitucional da eficiência (art. 37, caput, da Constituição Federal).

III – DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a contratação de serviços de recepcionista deverá ocorrer mediante **Pregão Eletrônico**, por se tratar de serviço comum, cujas especificações podem ser objetivamente definidas em Termo de Referência.

Portanto, a continuidade do processo deverá ocorrer com a elaboração do respectivo **Termo de Referência** e demais organização dos documentos necessários, observando-se a legislação vigente e as normas internas aplicáveis, a fim de garantir a adequada instrução processual e a regularidade da futura contratação.

Eduardo Antonio Teixeira Cotrim

Presidente

São Carlos, 30 de setembro de 2025

Americo Talarico Junior
Diretor Administrativo

Felipe Masia Neves
Chefe da Divisão de Administração e
Gestão de Pessoal