



SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

Processo nº 00200.019819/2024-70

Assunto: Nova Contratação. Pregão Eletrônico. Serviços contínuos de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal. Item 20250197 do Plano de Contratações. **Valor estimado: R\$ 9.481.530,00.** Autorizações e aprovações de competência da Diretoria-Geral e da Primeira-Secretaria.

Senhora Diretora-Geral,

Trata o presente processo de proposta para realização de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo critério de julgamento MENOR PREÇO GLOBAL, destinado à contratação de serviços contínuos de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, a serem realizados por equipe técnica residente, nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE, durante 60 (sessenta) meses consecutivos, ao custo estimado de **R\$ 9.481.530,00** (nove milhões e quatrocentos e oitenta e um mil quinhentos e trinta reais), consoante especificações contidas na minuta de edital (documento nº 00100.043306/2025-99).

O órgão técnico justifica a contratação, por meio do Termo de Referência (documento nº 00100.038337/2025-28), conforme transcrição a seguir:

2.2.1 Descrição da situação atual

1.2.1.1. A presente proposta de contratação visa à substituição do Contrato nº 2020/0051, celebrado com a empresa PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA., cuja quinta prorrogação se encerrará em 22/06/2025. O valor global anual do Contrato nº 2020/0051, que possui basicamente as mesmas especificações do presente Termo de Referência, é de R\$ 1.435.431,12 (um milhão, quatrocentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e trinta e um reais e doze centavos).

1.2.1.2. As atividades desenvolvidas na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, sob a responsabilidade do Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD, são as seguintes:

a) atendimento do número principal do Senado Federal;





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

- b) atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo atendimento de ramal específico;
- d) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelos demais serviços da COOTELE, sobretudo pelo Serviço de Apoio Administrativo e Controle de Qualidade – SEQUALI;
- e) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas por documentos do Senado Federal;
- f) controle, disponibilização e distribuição das Ordens de Serviço às equipes técnicas da COOTELE;
- g) atualização de Banco de Dados com os dados provenientes dos serviços executados por meio de Ordens de Serviço;
- h) atualização do arquivo de Ordens de Serviço;
- i) gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- j) administração dos dados para atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal Intranet do Senado Federal;
- k) administração dos dados para atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
- l) administração das atualizações do Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- m) elaborar e fornecer relatórios com as informações solicitadas.

1.2.1.3. As atividades de suporte à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal executadas pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN são:

- a) suporte ao Banco de Dados para o atendimento do número principal do Senado Federal;
- b) suporte ao Banco de Dados de atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c) suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de abertura das Ordens de Serviço de manutenção dos terminais telefônicos do Senado Federal;
- d) suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

e) suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Administração das atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal Intranet do Senado Federal;

f) suporte ao Banco de Dados de Administração das atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;

g) suporte aos órgãos técnicos da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE para acesso às informações das ordens de serviço a serem executadas;

h) suporte à customização de sistemas informatizados de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação;

i) controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente.

1.2.1.4. Atualmente, cerca de 5.000 ramais estão programados na central telefônica do Senado Federal. Todos eles são possíveis demandantes de algum tipo de serviço sob responsabilidade da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e que, para serem executados, são registrados por meio de Ordem de Serviço e distribuídos pela Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal. Em outras palavras, toda solicitação de serviços de telecomunicações inicia-se na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, o que a torna essencial para as atividades desenvolvidas na Coordenação de Telecomunicações – COOTELE.

1.2.1.5. A atividade de abertura de Ordem de Serviço engloba o atendimento e o tratamento das solicitações de manutenção/programação dos terminais telefônicos realizadas por meio do ramal 7000. Uma chamada para este grupo de atendimento pode dar origem a mais de uma Ordem de Serviço, o que demanda maior tempo de pausa entre os atendimentos.

1.2.1.6. Além dessas atividades, a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal executa a digitalização e arquivamento de documentos, bem como outras atividades mais complexas, tais como pesquisas nos bancos de dados, elaboração de relatórios, conferência e testes do sistema de Autoatendimento (ramal 9000 e 3303-4141). Ela é ainda responsável pelo controle das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal Intranet do Senado.

[...]

1.2.1.8. É importante destacar que o sistema de maior importância para as atividades desenvolvidas na COOTELE é o STELE. Desenvolvido em MSAccess, não possui suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação – PRDSTI. Suas manutenções, tanto corretivas quanto evolutivas, são realizadas apenas pelos colaboradores terceirizados que trabalham no SETIIN. O sistema Fluxos é menor, porém depende das informações gerenciadas pelo STELE. Atualmente, o SETIIN está finalizando a transição para o sistema ADM_TELECOM, seguindo os padrões adotados pelo PRDSTI. Este novo sistema já está em uso e requer manutenções e melhorias constantes.





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

[...]

Por meio do Ofício nº 181/2025-COATC/SADCON (documento nº 00100.043335/2025-51), a COATC/SADCON demonstrou a regularidade da instrução, com destaque para a seguintes informações/documentos carreados aos autos:

Para a finalidade, a Secretaria de Patrimônio do Senado Federal elaborou o Estudo Técnico Preliminar de NUP 00100.198634/2024-41, bem como o Termo de Referência de NUP 00100.222042/2024-57, que, após alterações, foi consolidado com todas as informações necessárias à contratação no documento nº 00100.038337/2025-28, os quais, se entendidos viáveis, deverão ser aprovados pela Diretora-Geral, consoante art. 9º, inciso IV do Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Conforme se verifica no item 1.2.2 do Termo de Referência, o órgão técnico informou que *“o quantitativo de profissionais previsto reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 305.050 atividades/tarefas no período de 01/01/2020 a 30/09/2024, registradas nos sistemas STELE e ADM_TELECOM”*.

O Órgão Técnico apresentou justificativa para a **fixação salarial**, consoante item 1.1 do Anexo I do Termo de Referência, a qual deverá ser aprovada pela Primeira-Secretaria, conforme previsto no parágrafo 1º do art. 2º da Resolução nº 3 de 2019.

A COCVAP validou a instrução, conforme documento 00100.225883/2024-16, e informou que *“se trata de contratação de serviços com alocação de mão de obra, assim, está dispensada a pesquisa de preços, sendo esta substituída pelo Planilhamento de Preços – a ser realizado posteriormente pelo SELESC – conforme disciplina o art. 14, § 4º, do ADG 14/2022”*.

O valor estimado da contratação enquadra-se nos limites de competência do Primeira-Secretária, sendo que a autorização para o certame, portanto, na forma do inciso I, art. 7.º do Anexo V do Regulamento Administrativo c/c §2º do art. 90 do ADG nº 14/2022, cabe a essa autoridade.

[...]

A COPEL procedeu a análise da minuta de edital, por meio do documento nº 00100.005365/2025-69, e concluiu que a minuta encontrar-se-á regular e adequada para aprovações pela DGER após as alterações sugeridas.

Na sequência, os autos seguiram à Secretaria de Gestão de Pessoas para manifestação quanto à existência de cargos no Senado Federal cujas atribuições estejam ligadas ao objeto do presente processo, a qual se manifestou no NUP 00100.006800/2025-72 no sentido de que *“as atribuições descritas para o posto terceirizado não apresentam sobreposição com as atribuições dos cargos efetivos vigentes no Senado Federal”*.

[...]





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

O planilhamento de custos elaborado pelo SELESC/COCVAP encontra-se consolidado sob o documento nº 00100.011520/2025-86, projetando-se o custo geral estimado de **R\$ 9.481.530,00 (estimativa normal sem desoneração)**.

[...]

A ADVOSF, por meio do Parecer nº 156/2025 (NUP 00100.036228/2025-76) analisou os autos e concluiu que:

“[...] Observadas as recomendações e indicações de saneamento na especificação do objeto, constantes deste parecer, e ressalvada eventual impropriedade de ordem técnica que escape ao conhecimento jurídico, entende-se que a minuta de edital constante do NUP 00100.012261/2025-19 pode ser considerada regular e apta a reger o pretendido certame, caso aprovada sua realização pela autoridade competente.”

Os autos foram encaminhados ao órgão técnico para conhecimento e manifestação quanto às recomendações jurídicas, o qual se manifestou por meio do NUP 00100.038354/2025-65.

As recomendações postas pelo órgão jurídico foram acatadas e consolidadas na minuta de edital a ser aprovada pela autoridade competente.

Considerando o disposto no subitem 8.7 do Termo de Referência (NUP 00100.038337/2025-28), que disciplina os procedimentos para o recebimento provisório e definitivo do objeto, esta COATC entendeu ser mais adequado adotar a redação usualmente empregada em contratos de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

Dessa forma, foi inserida a redação prevista no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta do Anexo 7 da minuta do edital (NUP 00100.043306/2025-99), conforme reproduzido abaixo:

“[...] **PARÁGRAFO TERCEIRO** – O objeto desta contratação será recebido mensalmente após verificação dos aspectos referentes à execução técnica – por parte da fiscalização –, bem como dos aspectos legais, fiscais e trabalhistas – por parte do órgão gestor do contrato –, de acordo com as condições estabelecidas no edital e seus anexos”.

Os autos seguiram, então, para informação da disponibilidade orçamentária, a qual foi confirmada pela COPAC no documento nº 00100.040800/2025-00. A contratação está prevista no item 20250197 do Plano de Contratações.

A versão consolidada da minuta de edital está consignada no NUP 00100.043306/2025-99 e, se entendida regular, deve ser aprovada pela autoridade competente.

[...]

Por derradeiro, o Senhor Diretor da SADCON encaminhou os autos para as deliberações e demais atos necessários ao seguimento do certame, em conformidade com o disposto no Anexo V do RASF aprovado pelo ATC nº 14/2022.





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

Cabe ressaltar que o prosseguimento do feito está condicionado à deliberação favorável da **Excelentíssima Senhora Primeira-Secretária**, quanto à: a) autorização do certame licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, nos termos do art. 7º, Anexo V, do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022; e b) deliberação quanto à justificativa apresentada para fixação dos valores salariais, conforme prevê o §1º do art. 2º da Resolução nº 3, de 2019¹, levando em consideração as justificativas técnicas apresentadas pela SINFRA.

Ante o exposto, esta Assessoria Técnica esposa a recomendação da SADCON, de modo que se opina favoravelmente ao seguimento do processo nos termos propostos na presente instrução.

À consideração de Vossa Senhoria.

Revisado por:

(assinado eletronicamente)

Kleber Minatogau
Assessor Técnico

(assinado eletronicamente)

Tahmineh Maria Shokranian de Mello
Gestora do NASC/ATDGER

¹ Art. 2º Os instrumentos convocatórios indicarão o número de postos de trabalho e os salários de cada atividade, que poderão ser definidos de acordo com os seguintes critérios:

I - Valor fixado mediante justificativa baseada nas especificidades do Senado Federal;

II - Valor médio apurado em pesquisa de custo de mercado referencial;

III – Valor do piso fixado em convenção coletiva de trabalho.

§ 1º A justificativa referida no inciso I deverá considerar a exigência de melhor qualificação dos empregados da empresa prestadora de serviço, a necessidade de preservação da cultura organizacional do Senado Federal, a segurança dos serviços no ambiente parlamentar ou a experiência e a integração dos prestadores de serviço, entre outros aspectos, os quais serão submetidos à apreciação do Primeiro-Secretário.





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

De acordo. Acolho a informação técnica e, com fundamento no art. 9º, incisos III, IV, e IX, Anexo V do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022, passo a decidir:

1. **APROVO** o Estudo Técnico Preliminar nº 123/2024 (documento nº 00100.198634/2024-41); o Termo de Referência (documento nº 00100.038337/2025-28) e a minuta de edital (documento nº 00100.043306/2025-99), nos termos propostos;

2. **AUTORIZO** a despesa estimada no valor máximo de **R\$ 9.481.530,00** (nove milhões e quatrocentos e oitenta e um mil quinhentos e trinta reais), prevista no item 20250197 do Plano de Contratações; e

3. **DESIGNO** os gestores indicados na PDG.

Encaminhem-se os autos à **Excelentíssima Senhora Primeira-Secretária**, para deliberar quanto à oportunidade e conveniência de (a) realização do certame licitatório na modalidade Pregão Eletrônico; e (b) fixação dos valores salariais.

Havendo deliberação favorável ao seguimento do certame, encaminhem-se os autos à **AADGER** e à **SADCON** para as providências pertinentes.

Brasília, 18 de março de 2025.

(assinado eletronicamente)

ILANA TROMBKA
Diretora-Geral





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

PORTARIA DA DIRETORIA-GERAL

Nº 1489 de 2025

A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 9º, inciso IX, do Anexo V, ambos do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022, e tendo em vista o que consta do Processo nº **00200.019819/2024-70**,

RESOLVE:

Art. 1º Designar o **Núcleo de Gestão de Contratos de Terceirização – NGCOT** como órgão gestor do(s) contrato(s) que se originar(em) do referido processo.

Art. 2º Designar o servidor titular do **Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD**, e seu substituto imediato, respectivamente, como fiscal titular e fiscal substituto do(s) contrato(s) que se originar(em) do referido processo.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 18 de março de 2025.

(assinado eletronicamente)
ILANA TROMBKA
Diretora-Geral

