

Estudo Técnico Preliminar 123/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: DFD nº 0334/2024

2. Descrição da necessidade

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 as mesmas especificações do futuro Termo de Referência derivado deste ETP, é de R\$ 1.435.431,12 (um milhão, quatrocentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e trinta e um reais e doze centavos).

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.

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.

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.

O Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN desenvolveu e mantém os seguintes sistemas:

- a. **STELE**, o qual, dentre outras funcionalidades, controla todos os serviços executados pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE por meio do registro de ordens de serviço, mantém informações atualizadas de todos os ramais configurados na Central Telefônica do Senado Federal, bem como Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos de linhas diretas e gerencia o controle de qualidade dos serviços executados pela COOTELE;
- b. **FluxOs**, o qual, dentre outras funcionalidades, controla todo o fluxo das ordens de serviço registradas no STELE, guardando informações, por exemplo, dos setores



- por onde uma ordem de serviço passou e o tempo gasto na execução do serviço, bem como realiza auditoria dos serviços executados pelos setores da COOTELE, confrontando o tempo efetivamente gasto para execução do serviço com o tempo previsto em contrato;
- c. **ADM_TELECOM**, o qual, dentre outras funcionalidades, possui módulo para o cadastro e a gestão de todas as linhas e aparelhos móveis institucionais, realiza auditoria das contas telefônicas, confrontando os valores cobrados pelas contratadas com os acordados em contrato, possui módulo para o cadastro e a gestão de aparelhos fixos e disponibiliza aos usuários de linha móvel institucional a possibilidade de solicitar alguns tipos de serviço por meio da Intranet. Com isso, conseguiu-se maior celeridade no atendimento dos pedidos e redução de gastos com material de expediente, uma vez que processos não são mais necessários para esse tipo de demanda.

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.

Como força de trabalho para a realização de todas essas tarefas, além de outras, o SECACD e o SETIIN possuem apenas dois servidores efetivos, que exercem também as funções de fiscal e substituto do contrato com a Plansul.

Significa dizer que, para conseguir cumprir com suas atribuições regimentais, inegavelmente os referidos Serviços demandam uma força de trabalho extra. Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo-benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois seu custo anual, considerando uma equipe de 8 (oito) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 16 (dezesesseis) postos de serviço, é praticamente igual ao custo anual com a remuneração de 5 (cinco) Técnicos Legislativos ou 4 (quatro) Analistas Legislativos, efetivos, que se revezariam em 2 (dois) turnos.

Seguem os cálculos aproximados, que confirmam o exposto acima, considerando apenas a remuneração mensal básica de Técnico Legislativo, padrão 21, e de um Analista Legislativo, padrão padrão 36, sem nenhum adicional, gratificação ou vantagem individual, apenas 13º salário, terço constitucional de férias e auxílio alimentação:

- Remuneração mensal Técnico Legislativo – Padrão 21: R\$ 23.328,79

- Auxílio alimentação: R\$ 1.393,11

Total para 5 servidores efetivos: $(13,33 \times 23.328,79) + (12 \times 1.393,11) \times 5 = \text{R\$ } 1.638.450,45$



- Remuneração mensal Analista Legislativo – Padrão 36: R\$ 31.406,04

- Auxílio alimentação: R\$ 1.393,11

Total para 4 servidores efetivos: $(13,33 \times 31.406,04) + (12 \times 1.393,11) \times 4 = \text{R\$ } 1.741.439,33$

Esses seriam os custos mínimos anuais de 5 (cinco) servidores de nível médio, ou de 4 (quatro) servidores de nível superior, do Senado Federal. Na melhor das hipóteses, chegar-se-ia ao montante de R\$ 1.638.450,45, pouco acima do valor da contratação vigente, que é de R\$ 1.435.431,12, conforme consta do Portal da Transparência (<https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/5059>).

Cabe ressaltar que nesta nova contratação é proposta uma pequena atualização salarial, alterando em 3 (três) níveis os salários-base atuais, usando como referência a CCT SINTTEL /SINDIMEST 2022/2024 (disponível em https://www.sinttel.org.br/pdf/CCT_SINDMEST2022_2024.pdf). Todavia, ainda que computando tal atualização salarial, estima-se que o valor da contratação pretendida fique em R\$ 1.543.088,45 por ano, pouco abaixo de R\$ 1.638.450,45 anuais, o que demonstra inequivocamente a vantagem econômica da contratação ora pretendida.

Assim, caso fossem disponibilizados 5 (cinco) Técnicos ou 4 (quatro) Analistas efetivos para o SECACD – o que ainda seria insuficiente para atender a toda demanda de serviços –, mesmo sem considerar vantagens de natureza individual, custos com plano de saúde, aposentadoria, etc., seu custo seria acima do custo de 16 (dezesesseis) postos de serviços terceirizados, já computando a adequação salarial proposta.

Além do custo, deve ser levado em consideração que o objeto dessa contratação visa a realização de atividades totalmente operacionais, sendo que o Técnico Legislativo, Especialidade Eletrônica e Telecomunicações, tem a competência para “coordenar, planejar e fiscalizar” a execução dos serviços de telecomunicações, enquanto ao Analista Legislativo, Especialidade Engenharia Eletrônica e Telecomunicações, compete a “supervisão, coordenação e orientação técnica” na execução dos mesmos serviços. Ou seja, não se confundem as responsabilidades e atividades dos terceirizados, que são objeto dessa contratação, com as dos servidores efetivos do Senado Federal.

Em suma, o planejamento dessa contratação é para que os terceirizados EXECUTEM as atividades OPERACIONAIS e o Chefe do Serviço/Fiscal do Contrato atue supervisionando-os e orientando-os, conforme atribuições descritas no RASF.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos - SECACD	Andrei Wenzel de Sousa



4. Descrição dos Requisitos da Contratação

O quantitativo de profissionais previsto neste ETP é aquele que, a partir de análise empreendida por este órgão técnico, 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.

Tendo em vista o volume dos serviços prestados, mesmo durante a pandemia através de escala para evitar a disseminação viral, colaboradores conectados em *home office* e, sobretudo, a natureza das atividades desenvolvidas pelas centrais de atendimento da COOTELE, nos seus canais de atendimento (7000, 4141 e 9000), o quantitativo de 16 (dezesseis) colaboradores divididos em turnos de 6 (seis) horas foi satisfatório e suficiente para a execução de todas as tarefas descritas acima e dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

5. Levantamento de Mercado

Dada a natureza comum do serviço que se visa a contratar, há oferta de empresas aptas a atender a demanda do Senado Federal no Distrito Federal, nos mercados local, regional e nacional.

6. Descrição da solução como um todo

A escolha pelo modelo de prestação de serviços mediante contratações de serviços contínuos, com regime de dedicação exclusiva de mão-de-obra, em detrimento do modelo de prestação de serviços em que essa não é exigida, deve-se em função da característica de atendimento rápido às centrais de relacionamento do Senado Federal para evitar ou minimizar a descontinuidade dos serviços prestados pela TELECOMUNICAÇÕES aos senadores, servidores e colaboradores que utilizam seus serviços, tal como pelo SIS aos beneficiários do plano de saúde, tudo devidamente descrito no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que deverá ser cumprido nesta contratação. Por esse motivo, impõe-se o modelo de mão-de-obra residente.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Manutenção do quantitativo existente na contratação atual, que é de 16 (dezesseis) postos de trabalho, sendo:

Item	Posto de Trabalho	Qtde.
1	Atendente de Telecomunicações - 8h às 14h	8



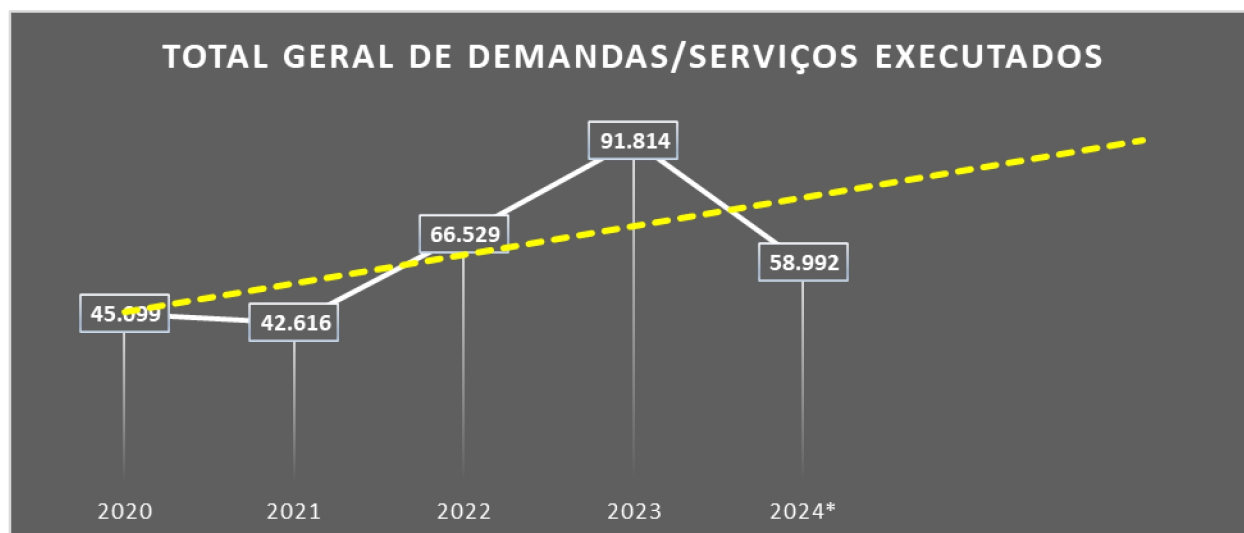
2	Encarregado de Turma - 8h às 14h e 14h às 20h	2
3	Supervisor de Pós-Atendimento - 8h às 14h e 14h às 20h	2
4	Técnico em Tecnologia da Informação - 8h às 14h e 14h às 20h	4

A quantidade de postos de trabalho segue se justificando, em função do volume de demandas /serviços executados pela equipe nos períodos discriminados na tabela-histórico abaixo. Outrossim, o gráfico que a acompanha deixa evidente a estabilidade do quantitativo de serviços, bem como a tendência de manutenção dessa estabilidade – com ligeira alta (ver linha pontilhada) – para os próximos períodos, a serem cobertos pelo novo contrato:

Total Geral das Demandas/Serviços Executados					
Tipo de Atendimento	2020	2021	2022	2023	2024*
Atendimento Sistema Agente	6.623	8.546	10.090	13.875	8.216
Abertura de O.S. no Sistema STELE e ADM_TELECOM	18.735	8.147	20.577	26.474	18.845
Baixa de O.S. nos Sistemas STELE e ADM_TELECOM	7.435	11.931	23.803	29.386	15.845
Atividades Administrativas Scanner - STELE e ADM_TELECOM	7.695	9.468	7.535	17.555	11.475
Conferência do Portal de voz - Órgão: Gabinete dos Senadores - 4x mensais	4.611	4.524	4.524	4.524	4.611
TOTAL GERAL	45.099	42.616	66.529	91.814	58.992

**Somente até o mês de setembro.*





**Somente até o mês de setembro.*

Assim, ratifica-se o disposto no **item 4**: tendo em vista o volume dos serviços prestados, mesmo durante a pandemia através de escala para evitar a disseminação viral, colaboradores conectados em *home office* e, sobretudo, a natureza das atividades desenvolvidas pelas centrais de atendimento da COOTELE, o quantitativo de 16 (dezesesseis) colaboradores, divididos em turnos de 6 (seis) horas foi satisfatório e suficiente para executar todas as tarefas descritas acima e dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 7.715.442,27

Valor baseado no contrato vigente (CT 2020/0051), atualizado com o reajuste constante da CCT da categoria – homologada em janeiro de 2023 –, bem como com a atualização dos níveis salariais – com a ascensão de 3 (três) níveis para cada cargo –, com base na CCT SINTTEL/SINDIMEST 2022/2024 (disponível em https://www.sinttel.org.br/pdf/CCT_SINDMEST2022_2024.pdf). Pretende-se que a contratação tenha a duração inicial pelo prazo de 60 (sessenta) meses, ou 5 (cinco) anos. Ressalta-se que a contratação vigente já terá duração total de 5 (cinco) anos, sem quaisquer intercorrências. Dessa forma, com a vigência de 60 meses (5 anos), a estimativa para o valor total da contratação será de R\$ 7.715.442,27 para este período, sendo R\$ 1.543.088,45 anuais.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A contratação pretendida é de mão-de-obra residente no seu quantitativo mínimo, de 16 (dezesesseis) colaboradores, para atender plenamente aos prazos que serão definidos no Termo de Referência, para a execução dos serviços com a devida fiscalização por parte do Senado Federal, amparada no IMR.



10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Esta contratação visa a substituição do CT 2020/0051, que tem o encerramento de sua vigência no dia 22/06/2025.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O contrato 2020/0051, que será substituído, vigerá até 22/06/2025, possibilitando o trâmite desta contratação que o substituirá já atendendo a nova Lei de Licitações nº 14.133/2021.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Esta contratação tem por objeto prover o Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos (SECACD) com mão-de-obra qualificada para **desempenhar suas atribuições OPERACIONAIS** previstas no art. 19, § 2º, inciso X, alínea “g”, do Regulamento Orgânico Administrativo do Senado Federal, pois no que se refere à força de trabalho para a realização de todas essas atividades, o SECACD possui apenas um servidor efetivo, ou seja, é inegável que, para conseguir cumprir com suas atribuições regimentais, faz-se necessária uma força de trabalho extra, pois não há como o único servidor efetivo lotado nesse Serviço realizá-las sozinho. Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo x benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, tendo em vista ainda que, conforme já demonstrado anteriormente, o custo da contratação, considerando uma equipe de 8 (oito) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 16 (dezesesseis) postos de serviço, é praticamente igual ao custo com a remuneração de 5 (cinco) Técnicos ou 4 (quatro) Analistas efetivos que se revezariam em 2 (dois) turnos. Em suma, o planejamento dessa contratação é para que **os terceirizados EXECUTEM as atividades OPERACIONAIS e o Chefe do Serviço/Fiscal do Contrato atue supervisionando-os e orientando-os**, conforme atribuições descritas no RASF.

13. Providências a serem Adotadas

DFD nº 0334/2024 encaminhado para aprovação e posterior inclusão de solicitação de contratação. Posteriormente, será elaborado o Termo de Referência conforme modelo mais atual disponível no portal *Intranet* do Senado.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se vislumbram impactos ambientais com esta contratação.

15. Declaração de Viabilidade

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



15.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme informações constantes dos itens anteriores.

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](#).

ANDREI WENZEL DE SOUSA

Chefe de Serviço - SECACD

LUIZ LOPES PAIXAO FILHO

Analista Legislativo (Administração) - SECOMUT

CASSIO MURILO ROCHA

Diretor da SPATR

