



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2904/2022

Áreas Requisitantes/Técnicas	Gerência de Atendimento ao Profissional – GAB (Capital e RMSP) Gerência de Atendimento ao Profissional – GAB (Litoral e Interior) Gerência Jurídica – GJUR / Área de Contas a Receber
Áreas de Apoio Administrativo	Assessoria do Gabinete da Presidência – GAB/PRES Gerência de Compras e Contratos – GCC

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitantes/Técnicos	Mariana Lopes Steinstraesser, matrícula 728 Thais Elena Bernal, matrícula 1026 Janaina Thais Daniel Varalli, matrícula 1139
Integrantes das Áreas de Apoio Administrativo	Henrique Pereira Soares, matrícula 975 Natália Cristina da Silva Santos, matrícula 1189

1. DO OBJETO DE ESTUDOS DO ETP

1.1. O presente ETP tem por objetivo fornecer informações necessárias para subsidiar a contratação de serviços contínuos de apoio administrativo na área de atendimento ao público com mão de obra em regime de dedicação exclusiva, destinados à Sede e unidades descentralizadas do Coren-SP no Estado de São Paulo.

1.2. Os serviços deste expediente podem ser classificados como de natureza comum, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais do mercado, nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133, de 2021.

2. DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação da Contratação

2.1.1. A contratação de serviços de apoio administrativo objetiva atender ao projeto em curso de reestruturação do modelo de atendimento ao profissional de Enfermagem, no Coren-SP, que visa aprimorar o cumprimento das atribuições institucionais e finalísticas deste Conselho por meio da expansão dos Núcleos de Atendimento ao Profissional de Enfermagem (NAPE) e do aumento de sua capacidade operacional para recepção de novas demandas.

2.1.2. Tal preocupação e consequentes providências tornam-se especialmente prioritárias tanto devido ao crescente número de profissionais inscritos no Coren-SP, quanto pela saída de funcionários do quadro permanente sem possibilidade imediata de reposição, o que têm impactado fortemente na estrutura administrativa do órgão. Nota-se a necessidade de readequação das atividades desenvolvidas pelos atuais empregados do quadro efetivo, redirecionando-os para o desenvolvimento de atividades finalísticas e em complexidade mais compatível com suas atribuições, retirando-os, à medida das possibilidades logísticas e institucionais, das atividades acessórias.

2.1.3. A distinção das atividades acessórias daquelas finalísticas, em outros termos, os processos básicos em contraposição aos atos administrativos que exigem a atuação do empregado público concursado, motivaram a distinção dos processos da Gerência de Atendimento ao Profissional (GAP) entre (I) atendimento de primeiro nível (triagem documental e orientações de baixa complexidade e



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

natureza reprodutível) e (II) atendimento de segundo nível (tratamento administrativo e processual de dados e informações de média complexidade e natureza individual).

2.1.4. Assim sendo, a presente contratação visa tanto suprir a atual demanda por mão de obra quanto assegurar o melhor aproveitamento do quadro efetivo em atividades voltadas às atribuições institucionais e finalísticas do Coren-SP, tendo havido levantamento estatístico e estudos prévios que buscaram dimensionar a quantidade de mão de obra de apoio necessária para a sede e unidades descentralizadas e reestruturar a organização administrativa também no espectro do quadro de empregados efetivos.

2.1.5. A contratação dos serviços de apoio administrativo para a sede e unidades descentralizadas, em funcionamento e previstas no projeto de expansão, foi prevista no Planejamento Estratégico 2018-2020 do Coren-SP (programa nº 22 da Gerência de Gestão de Pessoas - “Contratação de Mão de Obra Terceirizada”), no Planejamento Orçamentário para o exercício de 2019 e na deliberação ocorrida na 1203ª Reunião Ordinária da Diretoria do Coren-SP.

2.2. Apoio Administrativo nas atividades da Gerência de Atendimento ao Profissional (Capital e Região Metropolitana e Interior e Litoral)

2.2.1. Em virtude do Planejamento Estratégico do Coren-SP, elaborado pela gestão 2021 – 2023, que possui entre seus objetivos a modernização do sistema para o público interno e externo, a celeridade nos processos de trabalho e a virtualização do atendimento, encontra-se em desenvolvimento, o aprimoramento dos sistemas de atendimento, visando facilitar o acesso e aumentar a gama de serviços digitais oferecidos aos profissionais de enfermagem.

2.2.2. Assim, em consonância com o Planejamento Estratégico da Gestão 2021 – 2023 e com o advento da pandemia, as Gerências de Atendimento ao Profissional – Capital e Região Metropolitana e Interior e Litoral – implantaram sistema para recebimento e análise de pedidos de serviços de inscrição de forma virtual. Dessa forma, parte da equipe, antes destinada ao atendimento presencial, passou a atuar nas etapas de análise dos dados e documentos recebidos e validação dos documentos escolares para concessão de registro e inscrição profissional.

2.2.3. Demais disso, pedidos de serviços não contemplados na primeira fase de implantação do Sistema de Inscrição Online, estão sendo recebidos através do Fale Conosco, ferramenta utilizada para comunicação com o Coren-SP.

2.2.4. Desse modo, com a virtualização de parte dos serviços oferecidos pela GAP – Capital e Região Metropolitana e GAP – Interior e Litoral, o atendimento ao profissional de enfermagem passou a ser dividido em atendimento presencial em guichê e atendimento virtual, sendo que este último compreende: (i) análise e concessão de serviços de inscrição através do Sistema de Inscrição Online; (ii) recebimento, processamento e análise de pedidos de serviços realizados através do Fale Conosco (solicitação de registro de especialista, suspensão da inscrição, revogação da suspensão da inscrição, regularização da inscrição sem título e/ou registro de especialista sem título com a apresentação do diploma ou certificado devidamente registrado, solicitação de prorrogação de prazo para regularização da inscrição sem título ou registro de especialista sem título, solicitação de restituição de taxas de serviços, solicitação de certidão manual e validação de registro para outros países); (iii) atendimento telefônico através do Sistema VoIP; (iv) atendimento virtual através do chat disponibilizado no site do Coren-SP; (v) atendimento de demandas do Fale Conosco (exceto solicitações de serviços).

2.2.5. Outrossim, os empregados administrativos das gerências de atendimento ao profissional também atuam no processo de emissão de carteira de identidade profissional (apenas Sede) e serviços internos inerentes ao registro e cadastro (emissão de ofícios, memorandos, relatórios;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

condução de processos administrativos e projetos (Conselheiro Participativo e Ingressa Coren); preparação e envio de malotes e carteiras de identidade profissional via Correios; etc.

2.2.6. A atuação em todas as frentes de atendimento durante as fases mais críticas da pandemia de Covid-19 se deu em virtude da redução da capacidade de atendimento presencial nas unidades do Coren-SP, resultado da prorrogação de prazos e validade de documentos pelo Conselho Federal de Enfermagem – Cofen.

2.2.7. Com o arrefecimento da pandemia, o Cofen decidiu por não realizar novas prorrogações de prazos e validade de documentos, o que ocasionou aumento na demanda de atendimento presencial em guichê.

2.2.8. Ademais, é esperado que a divulgação do cronograma de convocação dos profissionais de enfermagem que solicitaram serviços de forma virtual para apresentação dos documentos originais e coleta de dados biométricos pelo Cofen ocorra no primeiro semestre de 2023, o que resultará na necessidade de aumento da capacidade de atendimento presencial e impactará negativamente no andamento das demandas virtuais de atendimento ao profissional de enfermagem.

2.2.9. Dado o exposto, faz-se necessária a contratação de mão de obra terceirizada para atendimento presencial em guichê nas unidades do Coren-SP, visando minimizar o impacto nos prazos de concessão dos serviços realizados de forma virtual.

2.3. Apoio Administrativo nas Atividades da Gerência Jurídica (Área de Contas a Receber)

2.3.1. A GJUR/Contas a Receber, por sua vez, necessita da contratação por conta dos atendimentos realizados de forma online, via chat, tirando dúvidas dos profissionais em relação a débitos e realização de acordos. Este atendimento via chat se iniciou com a contratação da equipe terceirizada e proporcionou aumento no número de profissionais atendidos, bem como agilidade no atendimento dos profissionais e na realização de acordos dos débitos. Atualmente, os números demonstram que o profissional já tem migrado do atendimento pelo telefone para o atendimento pelo chat, que se tornou essencial para prestação dos serviços da área.

3. DO ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

3.1. A contratação está prevista no PACC 2023 do Coren-SP, conforme indicação abaixo:

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES (PACC) – 2023	
ID	OBJETO DE CONTRATAÇÃO
13	Apoio Administrativo

3.2. O objeto de estudo deste ETP encontra previsão, no Planejamento Estratégico 2021-2023 das Gerências de Atendimento Coren-SP, conforme indicação abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
TEMA	TEMA
Aprimoramento da virtualização do atendimento ao profissional (GAP)	Agilizar e facilitar o acesso dos profissionais de enfermagem aos serviços disponibilizados pelo Coren-SP; Reduzir o tempo de permanência do profissional de enfermagem nas unidades do Coren-SP; Implantar e aprimorar ferramentas de comunicação virtual;

4. CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO ATUAL/ANTERIOR

4.1. Atualmente os serviços de apoio administrativo na área de atendimento ao público nas três unidades que se utilizam do apoio administrativo, Sede, Nape Mogi das Cruzes e Nape Sorocaba são prestados pela Objetiva Serviços Terceirizados Eireli, empresa vencedora do PE nº 23/2019, primeira e



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

última licitação realizada para o objeto em questão.

4.2. Tendo em vista que a prestação dos serviços pela Objetiva ocorreu de maneira satisfatória, inexistindo histórico de intercorrências não resolvidas junto à Contratada, os contratos nº 37/2019 (Sede); 09/2020 (Nape Mogi das Cruzes) e nº 46/2020 (Nape Sorocaba), sofreram sucessivos aditamentos de vigência contratual, de forma que, salvo pela necessidade da Administração, ora motivada neste expediente, em relação ao modelo de execução e escopo do objeto, poderiam ser renovados até o prazo máximo aceitável definido no art. 67, 'II', da Lei nº 8.666/1993.

4.3. Assim posto, a EPC, com o objetivo de identificar aspectos relevantes do modelo de execução delineado no PE nº 23/2019, de forma a aprimorá-los na contratação que será baseada nos achados do presente Estudo Técnico Preliminar, realizou consultas junto aos responsáveis pelo atendimento ao profissional no âmbito do Coren-SP (GAP – Capital/RMSP, GAB – Litoral/Interior e GJUR/Área de Contas a Receber), que puderam se manifestar em relação às especificações técnicas do objeto, ao dimensionamento da Solução, e outros aspectos relacionados ao objeto, identificando criticamente pontos de ajuste e propondo aprimoramentos para melhor atendimento do interesse público.

4.4. Entendo pois, as áreas requisitantes, que o modelo de execução e especificações técnicas do contrato anterior atendem adequadamente as necessidades da Administração, passa-se a tratar do principal aspecto do objetos de estudo deste ETP, que é o redimensionamento de cargas horárias de postos de algumas unidades e ampliação do apoio administrativo para atendimento ao público nas unidades descentralizadas do Coren-SP e com a inclusão de posto de agente de teleatendimento destinado exclusivamente ao atendimento ao público por meio de ferramentas de comunicação remota, isto é, atendimento telefônico ou via chat.

4.5. Em resumo, sobre o dimensionamento do objeto, informam as área requisitantes que, durante o planejamento de contratação de mão de obra terceirizada para atendimento presencial aos profissionais nas unidades do Coren-SP realizado em 2019 foi estimada a necessidade de contratação de 20 (vinte) postos de trabalho de 06 (seis) horas diárias para atendimento ao profissional de enfermagem, visando um número maior de postos de atendimento durante o período compreendido entre 10h00 e 13h00, sendo, estes, à época, os horários de maior demanda de atendimento nas referidas unidades.

4.6. Entretanto, com a alteração do formato de atendimento presencial para exclusivamente agendado, verificou-se alteração na dinâmica de atendimento, uma vez que a demanda passou a ser distribuída durante o dia. Assim, a mudança dos contratos vigentes atualmente com carga horária diária de 06 horas para jornadas de 40 ou 44 horas promoverá melhor aproveitamento da mão de obra e distribuição de horários de atendimento. Demais disso, a baixa remuneração do posto de 06 (seis) horas diárias gera alta rotatividade de funcionários na equipe, trazendo prejuízos ao atendimento ao profissional de enfermagem.

4.7. Assim, a alteração dos postos de atendimento da Sede do Coren-SP e Núcleo de Atendimento ao Profissional – NAPE – Santo Amaro, atualmente de 30 horas semanais, para 40 horas semanais, além de permitir a distribuição igualitária dos postos durante o período de atendimento, proporcionará redução na rotatividade de funcionários.

4.8. Outrossim, a alteração da jornada de trabalho permitirá a redução dos 20 (vinte) postos atuais, para 16 (dezesseis) postos de atendimento na Sede do Coren-SP. Por sua vez, no Nape Santo Amaro deverá ser mantido o quantitativo de 02 (dois) postos de atendimento.

4.9. A respeito do NAPE Mogi das Cruzes, única unidade do Coren-SP funcionando dentro de ambiente de Poupatempo, tendo em vista que a unidade já conta com três postos de atendimento terceirizado de 40 (quarenta) horas semanais, não foi identificada necessidade de alteração no formato de contratação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.10. Em relação ao dimensionamento de postos para as unidades descentralizadas, Subseções e NAPes do Coren-SP o estudo de dimensionamento foi realizado pelas Gerências de Atendimento ao Público, conforme documentação juntada ao PA eletrônico nº 2904/2022. A definição da quantidade de pessoal por posto foi estabelecida em função da demanda registrada de atendimento ao público, bem como aspectos logísticos e administrativos das próprias unidades, tais como quantidade máxima de postos e distribuição de atividades de competência exclusiva dos empregados públicos do quadro efetivo do Coren-SP lotados nas unidades.

4.11. Finalmente, para atendimento virtual ao profissional de enfermagem, sendo necessária, por questões legais, a manutenção da jornada de 6 (seis) horas diárias, de forma que a EPC opinou pela criação de posto exclusivo para a função, tendo em vista o próprio enquadramento profissional do posto, existindo, inclusive, CCT específica relacionada ao teleatendimento.

5. EXAME DOS PRINCIPAIS NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM OS SERVIÇOS

5.1. A princípio, o processo deverá seguir o rito da Lei nº 14.133/2021 e sua regulamentação, bem como de toda a legislação que refere à contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública, especialmente se tratando da contratação de serviço contínuo com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

5.2. Em relação ao posto de agente de teleatendimento, foi observada a disciplina do Anexo II da NR-17¹, que trata do trabalho em teleatendimento.

5.3. Ademais, a Equipe de Planejamento da Contratação realizou consultas à legislação tributária municipal, para apuração de ISSQN devido, bem como das CCTs aplicáveis às categorias profissionais para os municípios contemplados no objeto de estudos deste ETP.

6. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos Necessários ao Atendimento da Necessidade

6.1.1. Prestação de serviços de apoio administrativo na área de atendimento ao público, de segunda a sexta-feira ou de segunda a sábado, durante o horário de expediente ou em horário diurno diverso, a critério da Fiscalização do Contrato, por meio de postos de trabalho com cargas horárias compatíveis com as categorias de contratação e horários de atendimento ao público, podendo variar entre 150 (cento e cinquenta) e 220 (duzentas) horas mensais.

6.1.2. Os serviços contratados deverão ser executados na Sede e unidades descentralizadas do Coren-SP instaladas no Estado de São Paulo. Desta forma, a Contratada deverá possuir estrutura logística para execução do contrato em todas as localidades indicadas pela Contratante, atendendo os níveis mínimos de serviços estabelecidos.

6.1.3. As atividades a serem desempenhadas nas modalidades de atendimento presencial e teleatendimento, deverão suprir às necessidades do Coren-SP relacionadas ao atendimento ao público de primeiro nível, relacionados às atribuições que não envolvam poder decisório ou discricionário do agente executor.

6.1.4. Considerando a necessidade, por parte do Analista Administrativo, em acompanhar o desenvolvimento das atividades exercidas pelo pessoal contratado nas unidades descentralizadas, a

¹ Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/ctpp/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-anexo-ii-teleatendimento-atualizado-2021.pdf>. Acesso: 31/03/2023.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Administração poderá requerer o comparecimento presencial do supervisor àquelas localidades.

6.1.4.1. Para fins de estimativa, a licitante deverá considerar 1 (um deslocamento) mensal, com duração de 1 (um) dia útil de trabalho, que poderá ser destinado a qualquer localidade entre os itens 5 e 16 (até 12 deslocamentos ao ano).

6.1.4.2. Todos os custos adicionais que envolvem o deslocamento de ida e volta do analista administrativo da Sede do Coren-SP para as unidades descentralizadas, inclusive alimentação e hospedagem quando este não puder retornar no mesmo dia para a sua cidade originária, deverão estar previstos na proposta de preços das licitantes, **sendo considerados custos indiretos da Contratada.**

6.1.5. Os serviços serão executados pela Contratada obedecendo às disposições gerais da IN SEGES/MPDG nº 05/2017 e demais normas e regulamentações pertinentes, inclusive levando em consideração o Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho vigente;

6.1.6. Todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços deverão ser contratados de forma regular, atendidos os requisitos de formação escolares, perfil profissional e competências pessoais estabelecidos pela Contratante, bem como obedecendo às legislações trabalhista e previdenciária vigentes, bem como acordos, convenções ou dissídios coletivos aplicáveis às respectivas categorias/localidades de exercício;

6.1.7. Nos valores ofertados deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

6.1.8. A Contratada deverá orientar os seus empregados a utilizar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos postos à disposição para prestação dos serviços, bem como observar outras instruções relacionadas à sustentabilidade ambiental que venham a ser implantadas no ambiente de atendimento da Contratante;

6.1.9. A Contratada deverá cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), guardando estrito sigilo quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;

6.1.10. Para a devida prestação dos serviços de atendimento ao público, todos os profissionais contratados participarão de capacitação estimada em até 32 (trinta e duas) horas anuais, a ser ministrada pela Contratante na sede do Coren-SP ou nas unidades descentralizadas, de acordo com o modelo de capacitação para atendimento adotado pela GAP/GJUR.

6.2. Enquadramento profissional, conforme Classificação Brasileira de Ocupações (CBO):

6.2.1. Supervisor Administrativo: CBO 2521-05 - Supervisor Administrativo;

6.2.2. Agente de Teleatendimento: CBO 4223-20 – Agente de Teleatendimento.

6.2.3. Assistente de Atendimento: CBO 4110-10 - Assistente de Administrativo.

6.3. Requisitos Documentais (relacionados à qualificação do fornecedor)

6.3.1. 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.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

6.3.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos² na prestação de serviços de apoio administrativo, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;
- b) Comprovação que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número total de postos de trabalho a serem contratados, isto é, 25 (vinte e cinco) postos;

6.3.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.

6.3.1.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.3.1.4. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

6.3.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

6.3.1.6. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

6.3.1.7. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

6.3.2. Declaração de que a licitante possui ou instalará escritório na cidade de São Paulo ou a uma distância máxima de 100 (cem) quilômetros da cidade de São Paulo, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato³.

6.4. Critérios e Práticas de Sustentabilidade

6.4.1. A CONTRATADA deverá adotar, na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo, dentre outras previstas na legislação vigente:

- 6.4.1.1.** Utilizar equipamentos e materiais de intercomunicação (como rádios, lanternas e lâmpadas) de menor impacto ambiental;

² Exigência alinhada com a expectativa de vigência máxima de 120 (cento e vinte meses) permitida pela Lei nº 14.133/2021.

³ Conforme faculdade conferida pelo Item 10.6, 'a', do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

6.4.1.2. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada e de energia elétrica, observadas as normas vigentes e a política socioambiental do órgão;

6.4.1.3. Proceder ao recolhimento de todos os resíduos descartados de seus equipamentos, promovendo sua destinação final ambientalmente adequada, de acordo com a Lei nº 12.305/ 2010, o Decreto nº 5.940/06, e a política de descarte da Contratante, que se reserva ao o direito de assumir a responsabilidade por esta atividade e dar outra destinação aos resíduos após o uso, caso julgue mais conveniente;

6.4.1.4. Observar o disposto na Resolução CONAMA nº 401/2008, alterada pela Resolução CONAMA nº 424/2010, para aquisição de pilhas e baterias a serem utilizadas nos equipamentos, bens e materiais de sua responsabilidade, respeitando os limites de metais pesados, como chumbo, cádmio e mercúrio, bem como os critérios e padrões para o seu gerenciamento ambientalmente adequado, utilizando, preferencialmente, pilhas recarregáveis para uso em lanternas em rondas realizadas no período noturno, evitando o uso de pilhas ou baterias que contenham substâncias perigosas em sua composição;

6.4.1.5. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, inclusive àqueles necessários à prevenção de emergências sanitárias;

6.4.1.6. Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Coren-SP.

6.5. Natureza Contínua (ou não) dos Serviços

6.5.1. O objeto de estudos deste ETP possui natureza contínua, conforme definição do inciso XV do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se destina à manutenção da estrutura operacional para cumprimento das atividades finalísticas do órgão, a exemplo do registro e cadastro do profissional de enfermagem, e visem proporcionar suporte ao atendimento presencial e remoto dos profissionais de enfermagem inscritos e toda a comunidade que utiliza dos serviços do Coren-SP. A eventual ausência da mão de obra contratada provocará dano objetivo à qualidade dos serviços prestados por prejudicar o atendimento de primeiro nível, especialmente nas unidades descentralizadas.

6.5.2. Desse modo o objeto de estudos deste ETP corresponde a serviços de natureza continuada conforme definição trazida pelo art. 15 da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, uma vez que “visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

6.6. Duração Inicial do Contrato

6.6.1. O prazo de vigência da contratação **será de 30 (trinta) meses**, contados do início da vigência contratual, prorrogável por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.6.2. A contratação plurianual, segundo o entendimento da EPC, trata vantagens econômicas à Administração decorrentes da economia do custo administrativo com a tramitação de procedimentos de renovação contratual, que envolvem recursos materiais e humanos de uma série de setores, para um serviço que, sabidamente, é essencial para o funcionamento das unidades em questão. Frise-se, também, que a sugestão de vigência plurianual considerou a existência de mercado estável de prestação de serviços de terceirização de mão de obra, bem como a inexistência



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

de intercorrências operacionais ou administrativas relevantes na contratação atual, indicando risco reduzido do não atendimento das necessidades da Administração, haja vista o presente ETP objetivar o aprimoramento da descrição de Solução que já atendia adequadamente a demanda do órgão.

6.6.3. A EPC destaca, também, que o período de vigência plurianual para o objeto em questão não promoverá prejuízo no acompanhamento da execução do objeto, haja vistas a disciplina do instrumento de medição de resultados, IMR e tampouco prejuízo relacionado aos processos de repactuação do Contrato, considerando que o Termo de Referência preverá capítulos relacionados à questão, que é formalizada por meio de apostilamento ao instrumento contratual.

6.7. Transição Contratual

6.7.1. A prestação de serviços em questão não enseja a necessidade de promover transição contratual com a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, tendo em vista que, em função das especificidades próprias do atendimento ao público realizado pelo Coren-SP, caberá à Contratante a capacitação da mão de obra em regime de dedicação exclusiva a utilizada para a execução dos serviços.

7. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

7.1. Do Levantamento de Mercado

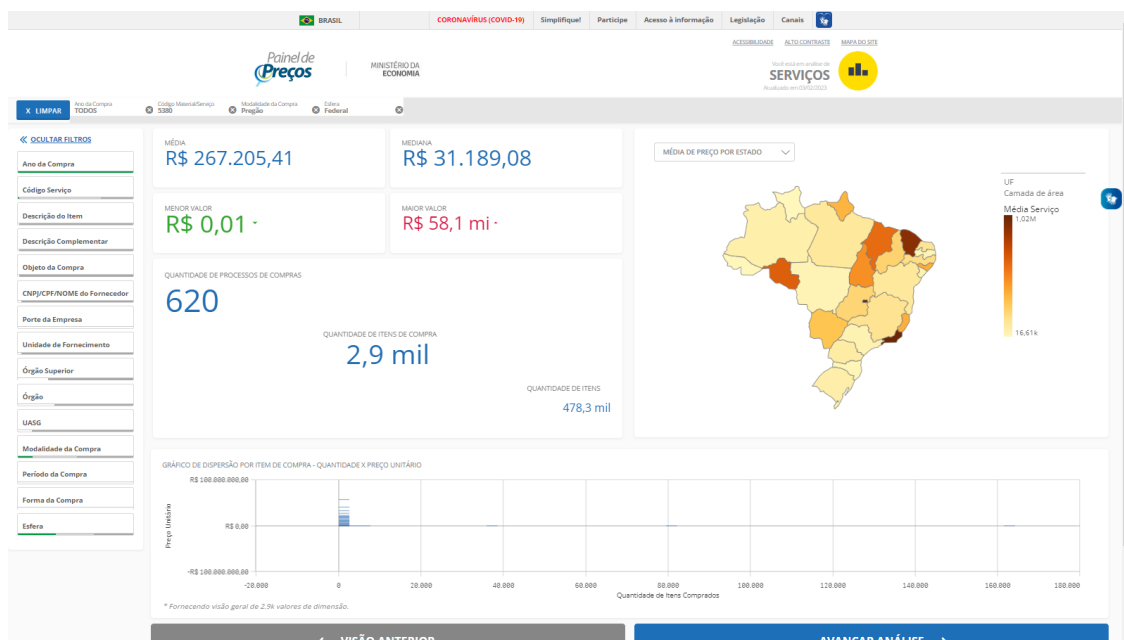
7.1.1. A princípio, cabe informar contratação para execução indireta de serviços de apoio administrativo, de forma contínua e com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, especialmente para execução de atividades meio que não representem poder decisório, é solução comum de mercado, adotada, igualmente, pela Administração Pública e Iniciativa Privada.

7.1.2. Em relação às contratações públicas, a título de exemplo e indicando a normalidade da contratação de serviços de apoio administrativo, breve pesquisa no Paine de Preços informa que no período entre agosto de 2022 e fevereiro de 2023, foram homologados 620 (seiscentos e vinte) pregões eletrônicos da Administração Federal com objeto de contratação classificados dentro do grupo 'prestação de apoio administrativo' com unidades de contratação correspondentes a 'posto'.

Figura 1 – Relação de Licitações Realizadas entre fev/2022 – fev/2023 com o CATSER 5380 (Fonte Paine de Preços: <https://paineldepocos.planejamento.gov.br/analise-servicos>. Acesso: 31/03/2023)



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO



7.1.3. Ainda, a exploração da pesquisa destaca que, apenas na região Sudeste, cerca de 38 (trinta e oito) fornecedores diferentes tiveram propostas homologadas neste período apenas no Estado de São Paulo, indicando a extensão do mercado de possíveis fornecedores do próprio Coren-SP. Em verdade, não há restrição às empresas especializadas em terceirização de mão de obra em geral participarem de certames destinados à contratação de serviços de apoio administrativo, inclusive em relação às territorialidades, uma vez instalando escritórios em localidades indicadas pelos respectivos órgãos contratantes.

7.1.4. Tratando, especificamente, de modelos de contratação, metodologias e tecnologias relacionadas ao objeto de estudos deste ETP, temos que decorrem de necessidades específicas de cada tomador, a exemplo da necessidade maior ou menor grau de formação/habilitação profissional em função das atividades a serem desempenhadas, justificando a contratação de postos com habilitação de nível médio, técnico ou superior; de escalas, justificando período integral ou parcial etc.

7.1.5. A EPC entende importante destacar, porém, que a descrição de cargo/função necessárias para atendimento de necessidades específicas de cada órgão, costumam apontar, eventualmente, para diferentes categorias profissionais qualificadas como 'apoio administrativo' (zeladoria, recepção, expedição, escrituração etc.), de forma que a precisa definição das CCTs aplicáveis é de extrema importância para que a Administração se afaste de possíveis passivos trabalhistas.

7.1.6. Outra observação relevante, relacionada à contratação de profissionais que não possuam CCT aplicável ao cargo/função é a necessidade de realização de pesquisa salarial e de benefícios em mercado, para definição dos valores e condições mínimas aceitáveis durante a execução contratual. Mesma observação se aplica quando da necessidade de contratação de profissionais com nível de senioridade maior àqueles em início de carreira, quando se aplicam os pisos da categoria profissional, em geral.

7.1.7. Isto posto, porque não se trata do levantamento de Soluções a respeito de inovações metodológicas ou técnicas, até mesmo porque as atividades a serem desempenhadas no Coren-SP pela mão de obra a ser empregada já possuem descrição e regramento específicos, de observação



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

obrigatória, a EPC declara que os requisitos da contratação já descritos nesse instrumento são atendidos perfeitamente pelo mercado de fornecedores especializados em serviços de mão de obra terceirizada.

7.2. Da justificativa do Tipo de Solução a Contratar

7.3. A descrição da Solução como um todo corresponde à contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de apoio administrativo na área de atendimento ao público com mão de obra em regime de dedicação exclusiva, destinados à Sede e unidades descentralizadas do Coren-SP no Estado de São Paulo por um período de 30 (trinta) meses.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

8.1. A descrição da Solução como um todo contempla a contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de apoio administrativo na área de atendimento ao público com mão de obra em regime de dedicação exclusiva, destinados à Sede e unidades descentralizadas do Coren-SP no Estado de São Paulo por um período de 30 (trinta) meses.

8.2. A fim de manter a concisão deste ETP, as Especificações Técnicas, descrições de atribuições, rotinas de serviços e outros que detalham a Solução elaborados pela Equipe de Planejamento da Contratação acompanharão o Termo de Referência.

9. ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

9.1. Da Metodologia para Dimensionamento de Postos

9.1.1. O quantitativo de postos, definição de funções e escalas de trabalho necessários ao atendimento das necessidades do Coren-SP foi estabelecido pela EPC com base na contratação atual e por meio de consulta de demandas mínimas realizada junto aos responsáveis pelas áreas requisitantes do objeto de Estudos do ETP: GAP – Sede/RMSP, responsável pela Sede, subseções e Napes da Região Metropolitana de São Paulo; GAP – Litoral e Interior, responsável pelas subseções e Napes do litoral e interior do Estado de São Paulo e GJUR/Contas a Receber, que, instalada na Sede, é responsável pelo atendimento relacionado à cobrança da dívida ativa do Coren-SP.

9.1.2. A tabela 1 abaixo informa o dimensionamento do atual contrato de apoio administrativo, restrito apenas à Sede e algumas unidades da Região Metropolitana de São Paulo:

TABELA 1 – QUANTIDADE ATUAL DE POSTOS DE APOIO ADMINISTRATIVO POR UNIDADE DE CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Supervisor Administrativo 44h - Sede (São Paulo)	Posto	1
2	Assistente de Atendimento 30h - Sede (São Paulo)	Posto	24
3	Assistente de Atendimento 30h - Santo Amaro (São Paulo)	Posto	2
4	Assistente de Atendimento 40h - Mogi das Cruzes	Posto	3
5	Assistente de Atendimento 44h - Sorocaba	Posto	1
TOTAL DE POSTOS			31

9.1.3. A tabela 2 abaixo informa o dimensionamento proposto para atendimento das necessidades de apoio administrativo identificadas pela EPC para o Coren-SP como um todo, considerando o conjunto de unidades do órgão que realizam atendimento ao público de forma presencial, bem como necessidades de apoio administrativo para teleatendimento:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 2 – QUANTIDADE PREVISTA DE POSTOS DE APOIO ADMINISTRATIVO POR UNIDADE DE CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Analista Administrativo 44h - Sede (São Paulo)	Posto	1
2	Agente de Teleatendimento 36h - Sede (São Paulo)	Posto	7
3	Assistente de Atendimento 40h - Sede (São Paulo)	Posto	16
4	Assistente de Atendimento 40h - Santo Amaro (São Paulo)	Posto	2
5	Assistente de Atendimento 40h - Araçatuba	Posto	1
6	Assistente de Atendimento 40h - Botucatu	Posto	2
7	Assistente de Atendimento 40h - Guarulhos	Posto	2
8	Assistente de Atendimento 44h - Itapetininga	Posto	1
9	Assistente de Atendimento 40h - Mogi das Cruzes	Posto	3
10	Assistente de Atendimento 40h - Osasco	Posto	3
11	Assistente de Atendimento 40h - Ribeirão Preto	Posto	2
12	Assistente de Atendimento 40h - Santo André	Posto	3
13	Assistente de Atendimento 40h - Santos	Posto	3
14	Assistente de Atendimento 40h - São José dos Campos	Posto	1
15	Assistente de Atendimento 40h - São Jose do Rio Preto	Posto	2
16	Assistente de Atendimento 40h - Sorocaba	Posto	2
TOTAL DE POSTOS			51

9.2. Breve comparação das características finais de itens e dimensionamento da Solução atualmente contratada pelo Coren-SP e a que se identificou como necessária para o atendimento das necessidades relacionadas ao atendimento do profissional de enfermagem em todo o Estado de São Paulo, acompanhando aspectos identificados nas justificativas supra, bem como nos requisitos da contratação, temos:

- a) Assistentes de Atendimento:** Ampliação da carga horária diária dos assistentes de atendimento lotados na Sede de 06h00 para 08h00, chegando ao total de 40 (quarenta) horas semanais. A ampliação da carga horária profissional ocorreu após realização de estudos de dimensionamento e escalas pela GAP – Capital/RMSP, reduzindo a quantidade total de 20 para 16 postos dedicados à GAP. Em relação às unidades descentralizadas, prevista a carga de 8h/dia, correspondendo ao período de atendimento ao público das respectivas repartições.

Excetua-se à c/h de 40 (quarenta) horas semanais o posto dedicado à Subseção Itapetininga do Coren-SP, com 44 (quarenta e quatro) horas semanais, tendo em vista que, naquela unidade, os serviços serão realizados por único empregado, de forma que a c/h diária 08h48min melhor suprirá as necessidades de atendimento ao público e outras administrativas a serem realizadas pelo assistente de atendimento, a exemplo de fechamento/encaminhamento de malote e organização de documentos recebidos.

- b) Agentes de Teleatendimento:** Criação de função específica para agente de teleatendimento, destinados exclusivamente ao atendimento remoto do profissional de enfermagem, tendo em vista que os postos de assistentes de atendimento passarão a exercer cargas de 40h/semanais na Sede e a CLT, regulamentada pelo Anexo II da NR-17 determina carga horária de até 180h/semanais para agentes de teleatendimento. A carga horária de 07h12min/diárias que o Coren-SP preverá, porém, atende ao determinado na Convenção Coletiva da Categoria que descreve possibilidade de compensação de 1h12min diários, com 60 minutos de intervalo, nos casos de locais em que a semana útil se dê entre segunda e sexta-feira, sendo este o caso do Coren-SP.

- c) Analista Administrativo:** Em considerando o incremento do escopo de atividades em relação



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ao posto de assistente administrativo do contrato atual, tendo em vista que o profissional acompanhará aspectos administrativos e operacionais do Contrato como um todo [contrato esse de dimensionamento superior ao contrato atual], áreas requisitantes e EPC optaram por prever profissional com qualificação superior àquela do Supervisor Administrativo, até então, profissional de nível médio.

9.3. O quantitativo dimensionado, em tempo, corresponde à **expectativa de contratação do Coren-SP**, tendo em vista que a estratégia de atendimento do órgão, acompanhando o que já ocorre na Sede e unidades pontuais, é de que todo o atendimento de primeiro nível ocorra por meio de agentes terceirizados, proporcionando ao quadro de empregados públicos efetivos atualmente realizando atividades de atendimento de primeiro nível possam exercer exclusivamente atividades meio ou finalísticas que de atribuição exclusiva de empregados públicos efetivos.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Dos valores totais estimados

10.1.1. O valor total anual estimado para o objeto de estudos deste ETP, conforme resumo da tabela abaixo, é de R\$ 2.605.992,48 (dois milhões, seiscentos e cinco mil, novecentos e noventa e dois reais e quarente e oito centavos), chegando ao valor total estimado de R\$ 6.514.981,20 (seis milhões, quinhentos e quarenta e oito mil, novecentos e oitenta e um reais e vinte centavos) para um período de 30 (trinta meses).

GRUPO ÚNICO - CATSER 5380							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE E DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO (30 MESES)
1	Analista Administrativo 44h - Sede (São Paulo)	Posto	1	R\$ 9.494,21	R\$ 9.494,21	R\$ 113.930,52	R\$ 284.826,30
2	Agente de Teleatendimento 36h - Sede (São Paulo)	Posto	7	R\$ 3.606,98	R\$ 25.248,86	R\$ 302.986,32	R\$ 757.465,80
3	Assistente de Atendimento 40h - Sede (São Paulo)	Posto	16	R\$ 4.214,77	R\$ 67.436,32	R\$ 809.235,84	R\$ 2.023.089,60
4	Assistente de Atendimento 40h - Santo Amaro (São Paulo)	Posto	2	R\$ 4.147,55	R\$ 8.295,10	R\$ 99.541,20	R\$ 248.853,00
5	Assistente de Atendimento 40h - Araçatuba	Posto	1	R\$ 4.116,27	R\$ 4.116,27	R\$ 49.395,24	R\$ 123.488,10
6	Assistente de Atendimento 40h - Botucatu	Posto	2	R\$ 3.969,44	R\$ 7.938,88	R\$ 95.266,56	R\$ 238.166,40
7	Assistente de Atendimento 40h - Guarulhos	Posto	2	R\$ 4.262,78	R\$ 8.525,56	R\$ 102.306,72	R\$ 255.766,80
8	Assistente de Atendimento 44h - Itapetininga	Posto	1	R\$ 4.297,88	R\$ 4.297,88	R\$ 51.574,56	R\$ 128.936,40
9	Assistente de Atendimento 40h - Mogi das Cruzes	Posto	3	R\$ 5.237,21	R\$ 15.711,63	R\$ 188.539,56	R\$ 471.348,90
10	Assistente de Atendimento 40h - Osasco	Posto	3	R\$ 4.073,63	R\$ 12.220,89	R\$ 146.650,68	R\$ 366.626,70
11	Assistente de Atendimento 40h - Ribeirão Preto	Posto	2	R\$ 4.099,26	R\$ 8.198,52	R\$ 98.382,24	R\$ 245.955,60
12	Assistente de Atendimento 40h - Santo André	Posto	3	R\$ 4.281,23	R\$ 12.843,69	R\$ 154.124,28	R\$ 385.310,70
13	Assistente de Atendimento 40h - Santos	Posto	3	R\$ 4.111,26	R\$ 12.333,78	R\$ 148.005,36	R\$ 370.013,40
14	Assistente de Atendimento 40h - São José dos Campos	Posto	1	R\$ 4.111,27	R\$ 4.111,27	R\$ 49.335,24	R\$ 123.338,10



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

GRUPO ÚNICO - CATSER 5380							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE E DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO (30 MESES)
15	Assistente de Atendimento 40h - São Jose do Rio Preto	Posto	2	R\$ 4.087,21	R\$ 8.174,42	R\$ 98.093,04	R\$ 245.232,60
16	Assistente de Atendimento 40h - Sorocaba	Posto	2	R\$ 4.109,38	R\$ 8.218,76	R\$ 98.625,12	R\$ 246.562,80
VALORES TOTAIS ESTIMADOS					R\$ 217.166,04	R\$ 2.605.992,48	R\$ 6.514.981,20

10.1.2. Os custos não renováveis já pagos ou amortizados após 12 (doze) meses da contratação (aviso prévio trabalhado e indenizado e outros custos em situação similar) deverão ser eliminados após 12 (doze) meses do início da execução dos serviços.

10.2. Da Metodologia da Pesquisa Estimativa de Preços

10.2.1. A pesquisa de preços para definição dos valores estimados dos itens que compõem o objeto deste ETP e com resultados detalhados na Planilha de Custos e Formação de Preços, corresponde a um conjunto de informações, obtidos por meio de diversas fontes de pesquisa, atendendo às exigências da IN SEGES/ME nº 65/2021 e conforme subitens abaixo:

a) Salários e benefícios definidos dos postos/funções definidos em função das CCTs correspondentes às categorias profissionais nas regiões/municípios de lotação⁴:

a.1) Agentes de Teleatendimento: Sintelmark x Sinratel 2023⁵, com abrangência na cidade de São Paulo/SP;

a.2) Assistentes de Atendimento:

a.2.1.) Sindeepres x Sindeprestem - SP002119/2023 (assistentes de atendimento Sede e Unidades descentralizadas, exceto em Poupatempos);

a.2.2.) Sindeepres x Sindeprestem – SP002103/2023 (assistentes de atendimento atuantes em Poupatempos);

a.3) Analista Administrativo: Considerando que a EPC não localizou CCT, na cidade de São Paulo, que se aplicasse ao cargo a ser desempenhado por profissional de nível superior, com atribuições administrativas e de supervisão sobre a equipa da Contratada, optou-se, de forma à proporcional tratamento isonômico à mão de obra que virá a ser contratada, o seguinte:

a.3.1.) Salário Base (Salário Mínimo Aceitável): Correspondente ao valor médio de salário apurado na RAIS 2021 do Ministério do Trabalho e Emprego (últimos dados disponíveis)⁶, em que se verificou que, em São Paulo/SP, em média, um supervisor responsável por objeto similar ao da Solução de Estudos deste ETP ganha R\$ 3.765,68 (três mil, setecentos e sessenta e cinco reais e sessenta e oito centavos), valor este que a EPC entendeu razoável para o cargo em questão, adotando-o, como mínimo aceitável.

⁴ Os sindicatos indicados pela Administração não são de utilização obrigatória dos licitantes (Acórdão TCU nº 369/2021), mas sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou CCTs adotados por cada licitante contratante.

⁵ Disponível em: <http://www.sinratel.org.br/index.php/convencao/151-convencao-coletiva-de-trabalho-2023/file>. Acesso: 30.03.2023.

⁶ A simulação que a EPC realizou para chegar ao valor do salário base do analista Administrativo pode ser realizada em ferramenta de BI do MTE, disponível no seguinte endereço:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYTJlODQ5MmYyYzgyMi00NDA3LWJlNjAtYjI2NTI1MzViYTdlIiwidCI6IjNlYzkyOTY5LTVhNTetNGYxOC04YWVwM5LWVwM0ThmYmFmYTk3OCJ9>. Acesso em: 31/03/2023.





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

a.3.2.) Benefícios e demais regras de CCT: Definidos em função dos benefícios e demais regras da CCT aplicável aos assistentes de atendimento a serem lotados na Sede (SP002119/2023).

Note-se que o licitante poderá indicar Convenção Diversa daquela indicada pelo Coren-SP, oportunidade única em que poderá estabelecer salários e benefícios inferiores aos já estabelecidos na Planilha de Custos e Formação de Preços. Porém, a indicação de CCT que venha a prever cargo administrativo de nível superior deverá demonstrá-lo inequivocadamente, de forma que será apreciado pela Equipe de Apoio ao Pregoeiro no momento de aceitabilidade de propostas na sessão de Pregão Eletrônico. Em caso da não apresentação de CCT específica, deverá a Contratada adotar benefícios e demais condições aplicáveis aos assistentes de atendimento, inclusive em relação à data base e percentual de aumento proporcional ao que for concedido àqueles.

b) Insumos diversos (uniformes): Pesquisa de valores ofertados por fornecedores especializados (sítios Web);

c) Relógio Eletrônico de Ponto: Pesquisa no Painel de Preços (CATMATs compatíveis)⁷;

c) Seguro de Vida: Valores do CADTERC de Prestação Serviços de Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial (equiparado a vigilante desarmado 44h semanais) + 7,24% de atualização do IPCA/IBGE entre jan/2022-fev/2023, que é a data de pesquisa do Caderno Técnico do Governo Estadual⁸;

d) Lucro e Custos Indiretos máximos aceitáveis: Valores do CADTERC de Prestação Serviços de Serviços de Recepção, tendo em vista que se tratam do mesmo mercado fornecedor, de forma que pareceu perfeitamente arrazoado a EPC se utilizar da referência⁹;

10.3. Do a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

10.3.1. Considerando o valor anual global estimado da contratação, não haverá exclusividade à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez que não se enquadra no disposto no art. 48, Inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006. Será, portanto, de ampla concorrência, sendo assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e no art. 5º do Decreto nº 8.538/2015.

10.3.2. Trata-se ainda de item de natureza indivisível, não cabendo estabelecer cota para ME e EPP.

11. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

11.1. Devido à natureza desta contratação, cujo objeto possui critérios e padrões estabelecidos para sua correta reprodução em localidades diversas, e tarefas dificilmente multiplicadas e geridas com uniformidade por empresas distintas; bem como considerando maiores custos logísticos (a exemplo dos treinamentos presenciais) e a atual inviabilidade administrativa para a gestão de até 10 (dez) possíveis

⁷ A EPC entendeu que, para controle de marcações dos 24 (vinte e quatro) postos da Sede, seria desejável a existência de um Relógio Eletrônico de Ponto - REP. Para as demais unidades, a Contratada poderá, a seu critério e gasto, disponibilizar REPs ou proporcionar outros meios alternativos para registro e controle de marcações.

⁸ Disponível em:

https://www.bec.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/CadTerc/UI_sVolumeltemRelaciona.aspx?volume=1&anexoID=895.

Acesso: 31/03/2023.

⁹ Disponível em:

https://www.bec.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/CadTerc/UI_sVolumeltemRelaciona.aspx?volume=19&anexoID=907

Acesso: 31/03/2023.





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

contratadas, entre categorias profissionais e localidades, que potencialmente decorreriam da contratação parcelada, esta hipótese foi descartada.

11.2. A contratação conjunta dos serviços terceirizados, sob gestão integrada da empresa contratada, no regime de empreitada por preço global, objetiva, logo, favorecer os princípios da eficiência (administrativa) e da economicidade, com racionalização do trabalho interno de acompanhamento da fiscalização e gestão contratual.

11.3. Destaque-se a contratação de Analista Administrativo que, locado na sede, terá a atribuição de acompanhar administrativa e operacionalmente a prestação dos serviços contratados em todas as unidades previstas para execução de serviços. O gerenciamento centralizado entende-se como a melhor opção para o projeto em questão, haja vista a necessidade de ação rápida e comunicação centralizada em caso de intercorrências diversas que prejudiquem a prestação dos serviços.

11.4. Finalmente, cabe destacar que, no planejamento da contratação a composição de custos unitários de mão de obra, uniformes e equipamentos, bem como o preciso levantamento de quantitativos requeridos para a devida prestação dos serviços em cada localidade foi realizado, cf. exigido pelo Art. 40, § 2º, II da Lei 8.666/1993, Art. 9, § 2º do Decreto 5.450/2005 e IN SEGES/MP nº 05/2017 (ref. Acórdão TCU 2443-2018 – Plenário).

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. Não existem contratações correlatas e/ou interdependentes relacionadas ao objeto de estudos deste ETP no âmbito do Coren-SP.

13. INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os indicadores estarão detalhados no Instrumento de Medição de Resultados – IMR, que acompanhará o Termo de Referência.

14. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

14.1. Com a contratação de serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra para apoio administrativo no atendimento ao público espera-se melhor aproveitamento dos recursos humanos, bem como economicidade e maior agilidade no atendimento virtual e presencial.

14.2. A contratação de postos terceirizados de assistente de atendimento visa a realocação dos funcionários concursados, hoje responsáveis pelo atendimento presencial em guichê, para atividades de atendimento virtuais, que demandam análise técnica dos documentos recebidos e poder decisório e outras que sejam de atribuição específica de empregados do quadro efetivo do órgão, de modo a garantir o pleno funcionamento de todas as frentes de atendimento.

14.3. Ainda, espera-se que o agrupamento dos serviços a serem executados na Sede e no Coren-SP Educação, bem como o estabelecimento de contrato plurianual promova economicidade para a Administração, em relação aos próprios preços contratados e em relação ao custo do homem-hora relacionado à redução de procedimentos administrativos relacionados à gestão contratual.

15. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

15.1. Com exceção dos procedimentos relacionados à implantação da Solução, incluindo transição de Contratada, se o caso, ocasião em que poderá ser necessária definição de plano de contingenciamento envolvendo desmobilização da atual contratada e ação de empregados do próprio Coren-SP, inclusive durante o período de treinamento dos novos empregados terceirizados, não foram observadas providências a serem tomadas pela Coren-SP em relação à contratação em questão. Os sistemas informatizados a serem utilizados no atendimento já se encontram parametrizados, com limites de acesso



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

para usuários do setor de atendimento ao público, tendo em vista que o objeto de estudos deste ETP é extensão de Solução já adotada com sucesso no ambiente da Autarquia.

16. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS DE TRATAMENTO (SE APLICÁVEIS)

16.1. Não foram observados impactos ambientais diretamente relacionados à contratação em questão. Assim sendo, manter-se-ão recomendações relacionadas aos critérios e práticas de sustentabilidade listados no tópico de Requisitos da Contratação deste ETP.

17. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1. A contratação em questão será acobertada dentro do Elemento de Despesa nº 6.2.2.1.1.33.90.39.002.050 – Terceirização.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Com base nos elementos obtidos neste Estudo Técnico Preliminar, esta Equipe de Planejamento DECLARA que é **viável** a presente contratação.

DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS ESTUDOS PRELIMINARES

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que as informações contidas no presente ETP **DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

O presente Estudo Preliminar é parte integrante do Termo de Referência desta contratação e deverá ser publicado enquanto anexo do Edital de Licitação.

São Paulo, 03 de abril de 2023.

INTEGRANTES REQUISITANTES/TÉCNICOS

Mariana Lopes Steinstraesser

Gerente - GAP (Capital / RMSP)

Matrícula 728

Thais Elena Bernal

Gerente - GAP (Litoral / Interior)

Matrícula 1026

Janaina Thais Daniel Varalli

Gerente - GJUR

Matrícula 1139



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

INTEGRANTES DA ÁREA DE APOIO ADMINISTRATIVO

Henrique Pereira Soares

Assessor II – GAB/PRES

Matrícula 975

Natália Cristina da Silva Santos

Assessor II – GCC

Matrícula 1189

