

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

1. IDENTIFICAÇÃO DO(S) REQUISITANTE(S)

Departamento/Setor/Assessoria requisitante:	Telefonia
Servidor(a) responsável pela elaboração do ETP:	Iara Inês Braescher Beck
Cargo do(a) servidor(a) responsável pela elaboração do ETP:	Telefonista
Coordenação/Assessoria requisitante:	Comercial
Servidor(a) responsável pela Coordenação/Assessoria:	Juliane Fátima Ribas
Diretoria do(a) requisitante:	Relacionamento com o Cliente
Diretor(a) da área:	Letícia Pereira

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem como objetivo atender ao interesse público, tendo em vista a necessidade da COMUSA em manter canais de atendimento multicanais permanentemente disponíveis — como telefone, chat, aplicativos, entre outros — por meio do modelo de **contact center**, a fim de viabilizar a resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços prestados pela Autarquia. Atualmente, o volume médio de teleatendimentos realizados é de aproximadamente 5 mil por mês.

A COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo é uma Autarquia Municipal cuja principal finalidade é o gerenciamento do sistema de saneamento básico do município, compreendendo o abastecimento de água potável e o esgotamento sanitário. Atualmente, a Autarquia trata, em média, 60 milhões de litros de água por dia, atendendo aproximadamente 91.000 economias ativas. Com mais de 26 anos de atuação, a COMUSA fornece água potável a 98% da área urbana de Novo Hamburgo.

Diante da essencialidade dos serviços prestados, é fundamental que os canais de atendimento ao público permaneçam continuamente ativos. A interrupção desse serviço pode comprometer diretamente a operacionalização plena das atividades finalísticas da Autarquia, prejudicando o atendimento eficiente à população.

O suporte por telefone sempre foi uma das formas mais tradicionais de atendimento ao público. No entanto, ao longo dos anos, as exigências dos clientes e do mercado evoluíram significativamente. A transformação digital impulsionada pelo uso crescente de computadores, internet e aplicativos móveis, aliada à popularização dos smartphones, mudou completamente a forma como as empresas se relacionam com seus consumidores.

Hoje, o smartphone se tornou uma verdadeira extensão do corpo humano, consolidando-se como o principal meio de acesso domiciliar à internet no Brasil. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – TIC 2023¹, realizada pelo IBGE, 72,5 milhões de domicílios brasileiros (92,5%) têm acesso à internet. O percentual nas áreas urbanas cresceu de 93,5% para 94,1%, enquanto nas áreas rurais aumentou de 78,1% para 81,0%. Com isso, o acesso à rede passou a ser, em grande parte, realizado por dispositivos móveis.

¹ Educa Jovens – IBGE. 92,5% domicílios tinham acesso à Internet no Brasil. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/21581-informacoes-atualizadas-sobre-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>. Acesso em: 05 jul. 2025.

Diante dessa realidade, os clientes passaram a exigir a inclusão dessas tecnologias nos produtos e serviços que contratam. Para atender a esse novo modelo de atendimento, é fundamental contar com uma estrutura robusta, capaz de integrar diversos canais de comunicação e oferecer um suporte ágil e eficiente.

É nesse contexto que surge o *contact center*, uma evolução do tradicional *call center*. Enquanto o *call center* se concentra no atendimento telefônico, o *contact center* é uma solução mais completa, que une diferentes canais de comunicação, como chat, e-mail, redes sociais e aplicativos, proporcionando uma experiência integrada e personalizada ao cliente.

Com a transformação digital, investir em um *contact center* eficiente não é mais um diferencial, mas sim uma necessidade para empresas que desejam oferecer um atendimento de qualidade e eficiente.

Considerando os pontos apresentados, observa-se que o número de atendimentos realizados em um call center tradicional é limitado à quantidade de atendentes disponíveis. Por outro lado, o modelo de **contact center** permite interações simultâneas e automatizadas, centralizando todos os canais de comunicação utilizados pela Autarquia, o que otimiza o atendimento e facilita o trabalho dos operadores — que passam a alternar menos entre diferentes plataformas e sistemas.

O funcionamento do contact center está fundamentado no uso de soluções inovadoras, que incluem:

- **Automatização de atendimentos e procedimentos;**
- **Disponibilização de opções de autoatendimento ao usuário;**
- **Integração entre os diversos canais de comunicação (telefone, chat, e-mail, aplicativos, etc.);**
- **Utilização de plataformas especializadas de atendimento multicanal.**

Além de solucionar as demandas dos usuários e garantir sua satisfação, o modelo de atendimento via **contact center** contribui significativamente para a redução dos custos operacionais da Autarquia, ao mesmo tempo em que oferece escalabilidade e possibilidade de replicação para outros tipos de serviços.

Com a adoção de tecnologias avançadas e soluções de inteligência artificial, o papel do **teleatendente** torna-se ainda mais estratégico. Cabe a ele o atendimento das demandas que não puderam ser resolvidas nas etapas iniciais, automatizadas ou de autoatendimento, exigindo, assim, maior preparo técnico, sensibilidade e conhecimento dos processos da Autarquia para oferecer um atendimento eficaz e resolutivo.

Destaca-se que o presente ETP teve como ponto de partida, as contratações anteriores de mesmo objeto (Contratos 012/2018 e 032/2023), os desafios enfrentados e os resultados alcançados, aliados às novas expectativas diante das atuais necessidades.

Adicionalmente, informa-se que há atualmente um contrato de prestação de serviços vigente para atender à necessidade descrita, com término previsto para o dia **03 de setembro de 2025**. Contudo, a atual contratada já manifestou formalmente o **desinteresse em renovar o referido contrato**, o que reforça a urgência na adoção de medidas para garantir a continuidade do serviço, sem prejuízo à população usuária nem à operacionalização das atividades da Autarquia.

O cargo de **Telefonista** da COMUSA encontra-se em processo de extinção, conforme disposto no **art. 7º da Lei Municipal n.º 3.049/2017**, restando atualmente apenas três

servidoras ativas, número insuficiente para atender a todas as demandas de teleatendimento da Autarquia. Diante disso, permanece necessária a **manutenção da terceirização dos serviços de teleatendimento aos usuários**, por meio do modelo de **contact center**.

Importa destacar que os serviços objeto da contratação não se enquadram nas vedações previstas no **art. 48 da Lei Federal n.º 14.133/2021**, o que reforça a legalidade e a viabilidade da contratação.

Ressalta-se, ainda, que o **atendimento presencial** aos usuários da COMUSA é realizado por **servidores ocupantes de cargos administrativos** do quadro próprio da Autarquia.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos necessários ao atendimento da necessidade são os descritos abaixo.

3.1. Quais são os padrões mínimos de qualidade relativos ao objeto?

A **CONTRATADA** deverá comprovar experiência prévia em atendimento ao público, demonstrando capacidade de lidar com situações adversas de forma eficaz. A empresa deve dispor de equipe qualificada e especializada em atendimento multicanal, com profissionais que apresentem postura proativa, autonomia, paciência, respeito, boa dicção, desembaraço e cordialidade no trato com o usuário, de modo a oferecer suporte eficiente e solucionar as demandas relacionadas aos serviços prestados pela COMUSA.

Considerando tratar-se de serviço que envolve mão de obra, a CONTRATADA deverá cumprir integralmente as obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas inerentes à prestação do serviço.

A contratação deverá estar em **conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021** (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e demais normativas pertinentes, assegurando que todos os procedimentos adotados respeitem a legislação vigente.

Compete à CONTRATADA garantir a **qualidade dos serviços prestados**, incluindo a pontualidade dos profissionais, a eficiência no atendimento e a cobertura integral dos postos de trabalho, conforme as escalas definidas pela COMUSA. Ainda, deve assegurar a **proteção e a confidencialidade dos dados** de servidores e usuários, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)**, implementando medidas eficazes de segurança da informação para evitar vazamentos, acessos indevidos ou qualquer uso irregular dos dados tratados.

A observância de todos esses requisitos é fundamental para garantir a contratação de um prestador de serviços capaz de atender, de forma eficaz e eficiente, às necessidades operacionais da COMUSA, assegurando a execução das atividades administrativas e técnicas com a qualidade, agilidade e segurança exigidas.

Ressalta-se que a prestação do serviço objeto da contratação **não gera vínculo empregatício** entre os empregados da CONTRATADA e a COMUSA, sendo **vedada qualquer relação de pessoalidade ou subordinação direta** com os servidores da Autarquia.

Em razão do dever legal de fiscalização por parte da COMUSA, aplicam-se à prestação dos serviços as normas que regulamentam a relação de trabalho entre a empresa contratada

e a mão de obra alocada, destacando-se, entre elas: a **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, o **Decreto nº 10.854/2021** (vale-transporte), bem como a **convenção coletiva de trabalho** aplicável, a ser informada pela empresa durante o processo licitatório, sem prejuízo de outras disposições legais pertinentes.

3.2. A solução deverá ser disponibilizada sem interrupções, implicando em uma possível contratação ou fornecimento continuado?

O serviço objeto da contratação é classificado como **serviço continuado**, uma vez que atende a uma necessidade pública **permanente** de atendimento ao público, essencial à continuidade das atividades operacionais da COMUSA.

Trata-se de um serviço cuja eventual **descontinuidade comprometeria o atendimento adequado aos usuários da Autarquia**, além de representar risco à execução dos serviços públicos prestados. Por esse motivo, é necessário que a execução do novo contrato tenha início **antes do encerramento do contrato atualmente vigente**, caso a empresa contratada não seja a vencedora do novo certame licitatório.

Nessa hipótese, será necessário realizar o **treinamento da equipe da nova contratada** previamente ao início efetivo das atividades, o que poderá ocasionar, por um período **estimado de até uma semana**, a **coexistência de dois contratos com o mesmo objeto**.

A **coexistência temporária de contratos com objetos idênticos** justifica-se plenamente diante da necessidade de garantir a **transição segura e eficiente, sem prejuízo à continuidade do serviço público** e ao atendimento dos usuários. Tal medida é respaldada por entendimentos técnicos especializados, como o publicado no **Blog Zênite**:

“Assim, apesar de não refletir a regra aplicável ao universo das contratações públicas, a coexistência de dois contratos administrativos com o mesmo objeto será cogitável acaso se comprove que ela é medida que melhor soluciona a necessidade pública a ser satisfeita no caso concreto, o que deverá ser devidamente motivado por parte do agente público competente.”²

3.3. Por quanto tempo a solução deverá ficar disponível à COMUSA (informação que influenciará a duração do contrato)?

O prazo de vigência do Contrato será de **01 (um) ano, contados da data de assinatura da Ordem de Início, prorrogável por até 10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

3.4. Garantia da execução do Contrato

Haverá **exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei Federal n.º 14.133/2021, de 5% (cinco por cento)** do valor inicial do Contrato, pelo vulto da contratação e pelos riscos trabalhistas que possui a contratação de serviço com dedicação exclusiva de mão de obra.

O prazo total da garantia deverá exceder ao prazo contratado para execução do objeto

² A coexistência de contratos administrativos com o mesmo objeto. Disponível em: https://zenite.blog.br/a-coexistencia-de-contratos-administrativos-com-o-mesmo-objeto/?doing_wp_cron=1669146667.5750970840454101562500. Acesso em: 05 jul. 2025.

em pelo menos 04 (quatro) meses.

3.5. Garantia Contratual

Em consulta ao Edital do Pregão Eletrônico n.º 90.028/2024³, do Ministério da Defesa (Exército Brasileiro, Comando da 1ª Região Militar, 4º Dist Mil/1891, Região Marechal Hermes da Fonseca), constatei que o mercado exige garantia, cabendo a adoção da redação abaixo:

GARANTIA CONTRATUAL

O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), durante o qual subsistirá sua responsabilidade:

- a) Pela solidez, segurança e qualidade do objeto contratado, assim em razão dos serviços prestados;
- b) Pelos danos pessoais e materiais causados à **COMUSA** e aos seus servidores, bem assim a terceiros em geral, por empregados ou prepostos da **CONTRATADA**, decorrentes dos produtos utilizados e serviços prestados;
- c) Pelo pagamento de todas as quantias devidas e/ou decorrentes de mão de obra, materiais, tributos, serviços de terceiros, obrigações trabalhistas e previdenciárias, deslocamentos, transporte e descarga, alimentação, instalações, equipamentos, seguros, licenças, dentre outros, pertinentes à execução do objeto contratado, à sua substituição e a reparação do mesmo;
- d) Pelos defeitos e imperfeições verificados nos serviços/produtos fornecidos, total e/ou parcialmente, não relacionados com a segurança e solidez do objeto contratado;
- e) Pelos danos causados por fato do serviço/produto ou vício oculto, a contar da verificação do dano.

A garantia dos serviços e produtos implica na imediata substituição, **sem qualquer ônus para a COMUSA**, de quaisquer itens que não atendam às especificações técnicas exigidas, bem como no **ressarcimento integral** de todos os danos, diretos ou indiretos, eventualmente causados à COMUSA e/ou a seus servidores.

O prazo para reparação de defeitos, substituição de produtos, correção de danos ou quaisquer outras providências decorrentes de imperfeições ou vícios será definido, **a critério da Equipe Técnica da COMUSA**, levando em consideração a gravidade, complexidade e risco envolvido.

A garantia legal ou contratual tem vigência própria, **autônoma e desvinculada do prazo contratual**, sendo plenamente exigível mesmo após o término da vigência do contrato, **permitindo a aplicação de penalidades contratuais** em caso de descumprimento de suas condições.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO: ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS

Foram identificadas as seguintes soluções disponíveis no mercado para a execução dos serviços de teleatendimento da COMUSA:

³ Portal Nacional de Compras Públicas. Disponível em: <https://pncp.gov.br/app/editais/00394452000103/2024/11962>. Acesso em: 06 jul. 2025.

1. **Prestação dos serviços por servidor efetivo da Autarquia (telefonista);**
2. **Implantação de sistema de autoatendimento pelo usuário;**
3. **Prestação dos serviços por empresa terceirizada, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, sob supervisão e coordenação.**

Após análise técnica, conclui-se que a **única solução viável, considerando a realidade administrativa e legal da COMUSA, é a continuidade do modelo atualmente adotado, qual seja, a terceirização dos serviços de teleatendimento com apoio de sistema de autoatendimento.** Essa decisão fundamenta-se nos seguintes aspectos:

- **A Lei Municipal nº 2.247/2010 (Plano de Cargos da COMUSA) não prevê cargo com atribuições compatíveis às atividades de telefonista,** inviabilizando a realização de concurso público para a função;
- **O cargo de telefonista encontra-se em extinção,** sendo que atualmente restam apenas **três servidores ocupantes do referido cargo,** número insuficiente para suprir a demanda crescente dos serviços de atendimento;
- **A implantação exclusiva do autoatendimento não supre todas as necessidades dos usuários,** pois muitas demandas exigem **interação direta com atendente humano,** seja por complexidade técnica ou por questões de acessibilidade;
- **A terceirização com supervisão e coordenação técnica adequada** permite à COMUSA garantir qualidade no atendimento, flexibilidade operacional e continuidade do serviço, sem violar os princípios da legalidade e da eficiência.

Desta forma justifica-se que **única solução viável é manter a terceirização dos serviços de teleatendimento, com supervisão e coordenação, aliada ao autoatendimento,** pois nem sempre é possível resolver as demandas por conta própria, necessitando muitas vezes de interação com um funcionário humano. Ou seja, deve-se replicar a solução que atualmente já é utilizada na COMUSA.

Nesse sentido, segue indicação de potenciais prestadores de serviços, conforme documentos anexos ao presente ETP:

- SUL BRASIL SERVIÇOS LTDA., CNPJ 46.755.805/0001-46, ME, Pregão Eletrônico n.º 018/2023 - Portal de Compras Públicas, acesso em 06/07/2025;
- AUX CONTACT CENTER LTDA., CNPJ 20.254.135/0001-90, porte: demais, Portal de Compras Públicas, acesso em 06/07/2025;
- ITS CUSTOMER SERVICE LTDA., CNPJ 16.853.728/0001-04, porte: demais, Pregão Eletrônico n.º 018/2023 - Portal de Compras Públicas, acesso em 06/07/2025;
- SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA., CNPJ 10.981.905/0001-43, porte: demais, Pregão Eletrônico n.º 018/2023 - Portal de Compras Públicas, acesso em 06/07/2025;
- INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO EVERESTE, CNPJ 25.014.157/0001-05, porte: demais, Pregão Eletrônico n.º 018/2023 - Portal de Compras Públicas, acesso em 06/07/2025;
- AGOGÊ BPO SERVIÇOS LTDA., CNPJ 10.139.601/0001-33, ME, <https://www.agogebpo.com.br/>;
- CONTACTOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO LTDA. CNPJ 20.971.233/0001-49, ME, <https://contactosatendimento.com.br/>;
- WYNTECH SERVICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, CNPJ 08.911.585/0001-03, porte: demais, Contrato nº PE 11/2024 do Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul - Portal Nacional de Compras Públicas, acesso em 07/07/2025.

Na mesma pesquisa, identificou-se que não há no mercado pelo menos 3 (três)

empresas competitivas enquadradas como microempresa ou empresa de pequeno porte, localizadas local ou regionalmente, capazes de cumprir as exigências, para licitação com participação exclusiva de ME/EPP ou para exigência de subcontratação de empresas enquadradas como ME/EPP no caso de contratação de serviços ou obras, conforme art. 21-C da Lei Municipal n.º 2.020/2009.

5. JUSTIFICATIVAS DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

Conforme demonstrado no item anterior, a única solução viável para a continuidade dos serviços de teleatendimento da COMUSA é a **manutenção da terceirização, com a devida supervisão e coordenação**. Diversas empresas, disponíveis no mercado, podem prestar os serviços, por se tratar de serviço comum.

Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas ao **Licitacon (Plataforma de Governança das Contratações do Estado do Rio Grande do Sul)** e o **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)** com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da COMUSA, não se identificando outra alternativa viável para atendimento das necessidades da Autarquia, a manutenção do modelo atual representa a **alternativa mais eficiente, segura e alinhada com os princípios da economicidade, eficiência e continuidade do serviço público**.

Vantagens (pontos fortes)	Desvantagens (riscos, limitações, problemas)
➤ As empresas possuem expertise na área de atendimento ao cliente, com condições de oferecer serviços de alta qualidade e com constantes capacitações, sendo responsáveis pelo gerenciamento de pessoal. ➤ Supervisão e coordenação dos atendimentos constantes e especializadas. ➤ Gestão Centralizada: Facilita a administração e o acompanhamento dos teleatendimentos. ➤ Serviço disponibilizado de forma contínua nos postos e horários definidos. ➤ Economia de tempo e recursos humanos da COMUSA, concentrando seus recursos e energia em outras atividades. ➤ Escalabilidade: Com um teleatendimento terceirizado, é possível escalar facilmente a capacidade de atendimento em momentos de pico ou sazonalidade, garantindo que os usuários da COMUSA sempre recebam um atendimento imediato e eficaz.	➤ Equipes terceirizadas podem não seguir o padrão de qualidade ou serviço da COMUSA. Isso pode descaracterizar, e em muitos casos prejudicar a qualidade e a entrega dos serviços. ➤ Se tornar totalmente dependentes dos serviços terceirizados ao longo prazo, se não a terceirização não for gerida corretamente. ➤ Se houver uma alta rotatividade dos funcionários da empresa terceirizada, poderá comprometer a qualidade dos serviços prestados. ➤ Compartilhar informações sensíveis com terceiros pode aumentar os riscos de segurança e privacidade, exigindo acordos e medidas rigorosas de proteção de dados. ➤ Empresa terceirizada pode deixar de prestar os serviços. ➤ Demora dos processos de licitação e contratação de novas empresas. ➤ Custos Adicionais: Possíveis ações trabalhistas diante de uma má fiscalização por parte da COMUSA.

6. INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE A SOLUÇÃO ESCOLHIDA, A DEFINIÇÃO DE SUA NATUREZA E MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

6.1. Descrição

O objeto da presente contratação é a **contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC)**, para **teleatendimento multicanal** no modelo **contact center**, abrangendo atendimento por voz e demais canais digitais, com **supervisão e coordenação**, a serem executados em regime de **dedicação exclusiva de mão de obra**, para atendimento das demandas da **COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo**.

6.2. Natureza

Trata-se de **serviço comum de atendimento ao cidadão**, conforme previsto no inciso LVII do art. 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, cuja contratação será baseada em **padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência**, com **especificações usuais no mercado**, o que permite ampla competitividade entre os interessados.

6.3. Modalidade da contratação

Considerando a viabilidade de competição e a natureza do objeto, a contratação será realizada por **licitação**, na modalidade **Pregão Eletrônico**, com **critério de julgamento por menor preço**, nos termos dos **artigos 6º, inciso XLI; 17, §2º; e 34 da Lei Federal nº 14.133/2021**.

6.4. Modo de disputa:

Diante da natureza do objeto, da modalidade de licitação escolhida e da experiência adquirida em licitação anterior, bem como visando selecionar a proposta **mais vantajosa** para a Administração, será adotado o **modo de disputa “aberto e fechado”**, nos termos do §1º do art. 56 da Lei nº 14.133/2021.

Esse modelo permite que, após a fase de lances abertos, os autores das melhores propostas apresentem **oferta final em ambiente fechado**, sem conhecimento das propostas dos concorrentes, o que contribui para a **formulação de propostas mais consistentes e sustentáveis**, evitando que licitantes ofertem valores excessivamente reduzidos apenas para vencer o certame, mas sem condições de cumprimento adequado do contrato.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

A solução proposta consiste na **contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC)**, a serem realizados por meio de **teleatendimento multicanal**, no modelo **contact center**, nas dependências da COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, em regime de **dedicação exclusiva de mão de obra**.

A CONTRATADA deverá disponibilizar **Teleatendentes, um Supervisor e um Coordenador**, todos com atuação presencial nas instalações da COMUSA, nos horários e turnos definidos pela Autarquia, inclusive em escalas de **sábados, domingos e feriados**, observando a **jornada de até 36 horas semanais para Teleatendentes e 40 horas semanais para Supervisor e Coordenador**, conforme legislação vigente e normas coletivas da categoria.

Por meio de mão de obra capacitada e habilitada para atividades de atendimento ao cidadão (SAC), a CONTRATADA deverá prestar serviços de teleatendimento pelo modelo **contact center**, como atendimento telefônico receptivo, atendimento telefônico ativo, pesquisa

de satisfação, atendimento eletrônico multicanal (sistema de gestão de saneamento, mapas digitais, e-mail, formulários, chat, aplicativos móveis, mensagens instantâneas, WhatsApp), gravar mensagens de espera e informações, prestar atendimento ao telefone administrativo da COMUSA, com transferência de ligações entre ramais, e controlar, através de planilha, os números de atendimento e serviços encaminhados.

Os serviços serão prestados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, sendo que os empregados da CONTRATADA ficarão à disposição nas dependências da COMUSA para a prestação dos serviços, **não podendo a CONTRATADA compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis da contratação para execução simultânea de outros contratos** e a CONTRATADA deverá possibilitar a fiscalização pela COMUSA quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

A **supervisão e a coordenação operacional** são elementos estratégicos da contratação, sendo fundamentais para garantir o cumprimento dos padrões de qualidade exigidos, a articulação entre a COMUSA e a CONTRATADA, a manutenção da disciplina e a eficiência na execução dos serviços.

Além disso, a contratação contempla a capacitação dos Teleatendentes, Supervisor e Coordenador, que deve passar pelos **aspectos do relacionamento, conhecimentos técnicos sobre as plataformas e soluções que podem ser dadas no atendimento** e, claro, os procedimentos que organizam e sistematizam os serviços da COMUSA. Também é importante que a capacitação dos profissionais do *contact center* seja de forma contínua. Os conhecimentos devem ser reciclados, trazendo novidades, explicando serviços e campanhas e motivando as equipes de atendimento para que elas estejam sempre preparadas para garantir uma ótima experiência aos usuários.

O **Supervisor** será responsável por **auxiliar o Coordenador** nas atividades operacionais relacionadas aos serviços prestados pelos Teleatendentes, em toda a sua abrangência. Dentre suas atribuições, destacam-se: o **apoio na elaboração e análise de relatórios**, a **identificação de carências e necessidades de aperfeiçoamento**, o **monitoramento dos atendimentos realizados**, bem como a **detecção de problemas técnicos**, devendo, nesses casos, **acionar o Coordenador** sempre que necessário. Seu papel é essencial para garantir a **qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários da COMUSA**.

O **Coordenador**, por sua vez, será o responsável por **coordenar e acompanhar a execução integral dos serviços** prestados pelos Teleatendentes e pelo Supervisor. Suas atribuições incluem a **análise crítica dos relatórios operacionais**, a **mediação e solução de dificuldades enfrentadas pela equipe durante os atendimentos**, além de assegurar que o serviço seja prestado com a **eficiência e qualidade exigidas**. Também compete ao Coordenador o **preenchimento e gestão das escalas de trabalho** nos postos definidos pela COMUSA, garantindo a cobertura adequada em todos os horários.

É fundamental que os profissionais selecionados para a execução dos serviços demonstrem **habilidades e atitudes compatíveis com as exigências do atendimento ao público** e da interação com servidores da COMUSA. Dentre as competências desejadas, destacam-se: **facilidade de comunicação e interação social**, **clareza e objetividade na expressão verbal e escrita**, **boa argumentação**, **organização**, **agilidade**, **gentileza no trato**, além de **domínio de tecnologias voltadas à organização de dados e ao uso de sistemas de ramais e demais canais de comunicação**.

Espera-se, ainda, que os profissionais façam uso de **ferramentas tecnológicas que favoreçam a execução eficiente das atividades**, participem de **treinamentos com a**

equipe, e demonstrem disposição para o trabalho, autodomínio, discrição, sigilo, espírito de equipe, respeito e polidez no atendimento ao público.

A contratação terá vigência de 1 ano, podendo ser prorrogada até 10 anos. A especificação do objeto será realizada em Termo de Referência.

8. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

Os quantitativos estimados para a contratação pretendida têm como parâmetro as últimas contratações com o mesmo objeto, realizadas pela COMUSA nos processos administrativos abaixo arrolados:

PROCESSO Nº	OBJETO	QUANTIDADE EXECUTADA	PERÍODO
1-15/9/2017 Contrato n.º 012/2018	Contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC nas dependências da COMUSA - Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, com o fornecimento de mão de obra para SAC. Sete postos de atendimentos de Segunda à Sexta-feira, sendo que dentre estes, três (3) atenderão também aos sábados e três (3) atenderão Domingos e Feriados + supervisão.	65 meses e 17 dias	de 18/03/2018 a 03/09/2023
7039/2023 Contrato n.º 032/2023	Contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC nas dependências da COMUSA - Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, com o fornecimento de mão de obra para teleatendimento em multicanais como telefone, chat, aplicativos, entre outros, pelo modelo <i>contact center</i> , além de supervisão. Oito postos de 6 horas diárias sem adicional noturno, dois postos de 6 horas diárias com adicional noturno + um posto de supervisão.	24 meses	de 04/09/2023 a 03/09/2025

Os serviços a serem contratados são os relacionados na tabela abaixo, com as seguintes especificações e quantidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. DE POSTOS	CARGA HORÁRIA E PERÍODO	LOCAL
1	Prestação de serviços de teleatendimento de 6 horas diárias, sem adicional noturno.	10	Posto 36 horas semanais sem adicional noturno, conforme tabela de escala. De segunda a domingo, inclusive feriados.	ETA – Estação de Tratamento de Água Av. Coronel Travassos, 287, Rondônia.
2	Prestação de serviços de supervisão de teleatendimento.	1	Posto 40 horas semanais. De segunda a sexta.	
3	Prestação de serviços de coordenação de teleatendimento.	1	Posto 40 horas semanais. De segunda a sexta.	

A experiência da contratação anterior, com uma coordenação à distância, ou seja, sem posto fixo na prestação dos serviços, trouxe dificuldades à fiscalização dos serviços pela COMUSA. Somente um Supervisor não foi suficiente para atender todas as demandas de gestão do Contrato pela CONTRATADA.

Por isso, na nova contratação, é necessário um Coordenador para fazer toda a gestão dos serviços prestados, deixando o Supervisor cuidando da parte mais operacional da contratação.

9. ESTIMATIVAS PRELIMINARES DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Com base no levantamento de mercado, estima-se preliminarmente o valor global de R\$ 778.906,98 para a contratação almejada, com os seguintes valores unitários:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO* (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Prestação de serviços de teleatendimento de 6 horas diárias, sem adicional noturno.	120 (10 postos x 12 meses)	Unid.	5.648,82	677.858,40
2	Prestação de serviços de supervisão de teleatendimento.	12 (1 posto X 12 meses)	Unid.	6.518,43	78.221,16
3	Prestação de serviços de coordenação de teleatendimento.	12 (1 posto X 12 meses)	Unid.	8.337,20	100.046,40
VALOR GLOBAL (R\$)					856.125,96

*O valor unitário corresponde ao valor mensal do posto (1 unidade).

O valor unitário da tabela acima representa o valor da mediana dos valores pesquisados. Optou-se pela mediana em razão da discrepância dos valores unitários.

Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado correspondente, em razão da pesquisa ter sido realizada com base nas contratações similares feitas pela Administração Pública, em consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas e Licitação TCE/RS, somando à pesquisa o valor ofertado por algumas empresas do ramo, em pesquisa realizada em maio/25.

Sobre essa pesquisa de maio/25, apesar de ter sido solicitado orçamento para diversas empresas, somente 5 responderam, optando-se por utilizar somente três valores, pois as demais que responderam são do mesmo grupo da ITS.

A contratação atual da COMUSA tem como valor anual a importância de R\$ 531.805,08, correspondendo a 8 Teleatendentes diurnas, 2 Teleatendentes noturnas e 1 Supervisor. A CONTRATADA não aceita mais renovar, alegando que não conseguirá mais cumprir com as obrigações assumidas na contratação pelo valor contratado. Sendo assim, o valor da tabela acima é compatível com o valor atual de mercado.

Em se tratando de contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, será solicitado à Coordenação Financeira da COMUSA o cálculo da Planilha de Custos e Formação de Preços para formar o valor de referência da licitação.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Nos termos do artigo 47, inciso II, da Lei Federal n.º 14.133/2021, as licitações atenderão ao princípio do parcelamento, quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Na aplicação deste princípio, o §1º do referido artigo estabelece que deverão ser considerados a responsabilidade técnica, o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens, e o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

Em vista disto, **o princípio do parcelamento não deverá ser aplicado à presente contratação**, tendo em vista que eventual divisão do objeto causaria inviabilidade técnica, em razão de que aumentariam os custos e dificuldades na gestão de uma pluralidade de contratos autônomos para atendimento da mesma pretensão contratual, bem como potencializariam os riscos inerentes à contratação.

Ou seja, o custo seria muito maior para a COMUSA no caso de mobilização de diferentes empresas para executar parcelas individuais e distintas dos serviços que se pretende contratar. Para a execução do objeto se faz necessário um alinhamento estrito e interdependente entre mão de obra e os postos definidos, o fracionamento em itens não se mostra vantajoso para a gestão, tornando-se inviável o parcelamento para a contratação pretendida, porque os serviços do Teleatendente, do Supervisor e do Coordenador estão intrinsecamente relacionados e condicionados a uma mesma finalidade.

10.1 ADJUDICAÇÃO

Adota-se o critério de **menor valor global**, pois os itens contratados estão interligados e são interdependentes. O não agrupamento causaria prejuízo ao conjunto. Assim, os serviços devem estar integralizados sob um único objeto e com a mesma coordenação.

11. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA COMUSA

O objeto está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício de 2025, conforme detalhamento a seguir:

- a) Id do PCA no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP): 09509569000151-0-000003/2025;
- b) Data de Publicação no PNCP: 28/10/2024;
- c) Id do item no PCA: 1617.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

Na contratação dos **Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC)**, por meio de **teleatendimento multicanal**, no modelo **contact center**, com **supervisão e coordenação**, um dos **resultados pretendidos** é a **contratação de empresa especializada** na execução das atividades, com **mão de obra qualificada e habilitada**, capaz de prestar um serviço eficiente, contínuo e de alta qualidade. Com isso, busca-se **evitar a interrupção dos serviços de teleatendimento prestados aos usuários da COMUSA**, o que poderia acarretar **prejuízos significativos à Autarquia e à população atendida**.

Adicionalmente, por meio do presente **processo licitatório**, visa-se garantir a **seleção da proposta mais vantajosa para a Administração**, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

Também se almeja assegurar o **tratamento isonômico entre os licitantes**, a promoção da **justa competição**, bem como a prevenção de **práticas lesivas**, como a contratação com **sobrepreço, preço inexequível ou superfaturamento** na execução contratual.

13. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS DA COMUSA AO CONTRATO

13.1. Há necessidade de adequação do ambiente?

Não há necessidade de ajustes no ambiente da COMUSA para a implantação da

solução, pois a Autarquia já possui infraestrutura física e tecnológica para prestação dos serviços.

13.2. Há necessidade de contratações/aquisições correlatas e/ou interdependentes?

Este Estudo não identificou a necessidade de realizar contratações acessórias para a perfeita execução do objeto, uma vez que todos os meios necessários para operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta.

Os serviços que se pretende, portanto, são autônomos e dispensam de contratações correlatas ou interdependentes.

14. ANÁLISE DE RISCOS

IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS PRINCIPAIS RISCOS ASSOCIADOS AO OBJETO						
Se (causa)	Riscos identificados	Então (consequência)	Probabilidade	Impacto	Medida do risco	Controle do risco
Atraso nos trâmites necessários para a nova contratação.	Período sem contrato vigente para teleatendimento.	Necessidade de realizar prorrogação do contrato vigente ou, no caso de impossibilidade da continuação contratual, reduzir os canais de atendimento para suprir as demandas com os servidores do quadro até finalizar a nova contratação.	4	4	16	O processo da nova licitação deve ser agilizado e priorizado em todos os setores, de modo a não ocorrer com atraso.
Falha na planilha de custos.	Valores com sobrepreços ou inexequíveis.	Retificação do Edital ou nova contratação.	1	4	4	Análise dos itens a serem contratados com comparativo a outras contratações realizadas.
Prestação de serviço que não atende as especificações.	Atendimento deficiente das demandas.	Usuários insatisfeitos e possíveis ações judiciais contra a COMUSA.	1	3	3	Orientar a CONTRATADA acerca dos requisitos e especificações presentes no Termo de Referência.
Inexecução contratual	Impossibilidade de resolução das demandas dos usuários.	Não fornecimento do objeto contratado, comprometendo o atendimento às necessidades internas e atividades desempenhadas na COMUSA, prejuízo ao erário em razão de possíveis	1	4	4	Orientar a CONTRATADA acerca das sanções administrativas decorrentes da inexecução total ou parcial da contratação. Acompanhar toda a execução do contrato, verificando sinais

IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS PRINCIPAIS RISCOS ASSOCIADOS AO OBJETO						
Se (causa)	Riscos identificados	Então (consequência)	Probabilidade	Impacto	Medida do risco	Controle do risco
		contratações emergências e nova licitação				que refletem o desinteresse da CONTRATADA.
Emissão de documentos de cobrança em desacordo com o contrato.	Atraso no pagamento.	Não reconhecimento e pagamento dos valores apresentados.	1	1	1	Informar à CONTRATADA acerca das obrigações pertinentes à emissão dos documentos de cobrança.
Não manter as condições de habilitação durante toda a execução do contrato	Paralisação dos teleatendimentos na COMUSA.	Suspensão da prestação dos serviços, descumprimento contratual e comprometimento da regular execução contratual.	1	3	3	Verificar a documentação relativa à regularidade fiscal, social e trabalhista, conforme art. 68 da Lei 14.133/2021, ao menos antes de efetuar cada pagamento.
Não cumprir com as obrigações trabalhistas e previdenciárias.	Condenação judicial da COMUSA com responsabilidade subsidiária pelos encargos trabalhistas e solidária pelos encargos previdenciários.	Ações trabalhistas contra a COMUSA., descumprimento contratual e comprometimento da regular execução contratual.	2	4	8	Verificar a documentação relativa aos pagamentos dos funcionários alocados na prestação dos serviços, conforme definido no Termo de Referência, ao menos antes de efetuar cada pagamento.

LEGENDA:

ITEM	DESCRIÇÃO
Probabilidade	Probabilidade do evento de risco ocorrer. Preencher com: 1 (Baixa); 2 (Média); 3 (Alta); (4) Muito Alta.
Impacto	Impacto causado no resultado pretendido, caso o evento de risco ocorra (se materialize). Preencher com: 1 (Baixo); 2 (Médio); 3 (Alto); (4) Muito Alto.
Medida do risco	Resultado da multiplicação entre o impacto e a probabilidade de ocorrência do risco. Preencher com: resultado de 1 a 3 – baixo risco; resultado de 4 a 5 – médio risco; resultado de 6 a 9 – alto risco; resultado de 10 a 16 – muito alto risco.
Controle do risco	Descrever o tratamento (a ação) usado(a) para mitigar/eliminar/evitar o risco identificado.

15. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se vislumbram impactos ambientais provenientes desta contratação, em razão de que a prestação de serviços envolve mão de obra para teleatendimento. Contudo, a CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços para minimizar os riscos nocivos à saúde, utilizando-se de medidas tais quais:

- fazer uso racional da água;

- b) racionalizar o uso de energia elétrica;
- c) reduzir a produção de resíduos sólidos.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO

Declaro VIÁVEL a contratação de **Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC)**, para **teleatendimento em múltiplos canais**, pelo modelo *contact center*, **com supervisão e coordenação**, com base neste Estudo Técnico Preliminar, pois os serviços, mesmo sendo acessórios, contribuirão, indiretamente, para o cumprimento dos objetivos da COMUSA, facilitando a prestação dos serviços da Autarquia à população, promovendo, consequentemente, a satisfação da população com os serviços públicos prestados pela COMUSA. Espera-se, com a contratação, a **continuidade e qualificação do serviço de teleatendimento**, promovendo a **melhoria na experiência do usuário e o aumento da satisfação da população** com os serviços públicos ofertados.

As **quantidades, especificações técnicas e demais exigências** da contratação estão coerentes com os requisitos quantitativos e qualitativos que precisam ser atendidos para resolução da necessidade identificada. A **análise de mercado** demonstra haver **diversas empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços** demandados. A contratação foi planejada para mitigar riscos associados, incluindo a escolha de prestadores de serviços confiáveis e a definição de termos claros no contrato para garantir a qualidade do serviço prestado e o **atendimento às necessidades da COMUSA**.

Por fim, a escolha da melhor solução está justificada no corpo do detalhamento do estudo técnico preliminar e a contratação será realizada de acordo com a Lei Federal n.º 14.133/2021 e outros regulamentos aplicáveis, garantindo conformidade com os requisitos legais e processos administrativos estabelecidos para contratações públicas.

Novo Hamburgo/RS, 09 de julho de 2025.

Iara Inês Braescher Beck, Telefonista, matrícula n.º 163.
Responsável(is) pela elaboração deste Estudo Técnico Preliminar