

Estudo Técnico Preliminar 29/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 19955.100082/2023-35

2. Descrição da necessidade

2.1. Com a publicação da Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021, ratificando a Medida Provisória nº 1.058, de 27 de julho de 2021, foi criado o Ministério do Trabalho e Previdência tornando-se necessário a recomposição da força de trabalho da Ouvidoria Geral.

2.1.2. Mais adiante, considerando a Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios e os Decretos nº 11.359, de 01/01/2023 e nº 11.356, de 01/01/2023, que aprovam as Estruturas Regimentais dos Ministério do Trabalho e Emprego e do Ministério da Previdência Social respectivamente, e levando também em consideração a Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, que disciplina o compartilhamento de atividades administrativas entre Ministérios que trata o art. 50 e art. 70, § 1º, ambos da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, haverá a necessidade de contratar os serviços de Apoio Administrativo para a Ouvidoria de ambas as Pastas.

2.1.3. Nesse sentido, o presente estudo preliminar tem o objetivo de contratar empresa especializada para prestação dos serviços, de forma contínua, de operacionalização dos procedimentos e rotinas da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência, executando as atividades de auxílio no pós-atendimento ao cidadão para direcionamento e prestação de informações padrão; Triagem, cadastro/registo e envio/recepção de correspondências destinadas à ouvidoria; Consulta e verificação de dados /informações de ouvidoria; Pesquisa e avaliação de dados/informações de ouvidoria; Encaminhamentos de informações prontas de ouvidoria; Processamento e avaliação de informações de ouvidoria; Acompanhamento e elaboração de propostas de aperfeiçoamento das técnicas e procedimentos de ouvidoria; Acompanhamento operacional de atividades de ouvidoria e Supervisão de atividades auxiliares de ouvidoria.

2.2. Importante ressaltar que este estudo decorre da instituição formal da Equipe de Planejamento da Contratação, amparada na Portaria DAFC/MTE nº 283, datada de 13/02/2023 (SEI nº 31634211), conforme Instrução Normativa nº 5, de 26/05/2017 e Documento de Formalização de Demanda - DFD (SEI nº 30859743).

2.3. Como benefícios da contratação destaca-se a prestação de serviço por profissionais especializados visando garantir a qualidade dos serviços prestados, de acordo com as especificações que constarão no Termo de Referência.

2.4. Com o advento da publicação do Decreto nº 11.036/22 e da Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861/22, a Ouvidoria Geral recebeu em 13/09/22, de forma definitiva, as funções de ouvidoria e de acesso à informação, antes desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério da Economia.

2.4.1. É oportuno destacar que recentemente, em razão da transição de governo, houve a criação do Ministério da Previdência Social e do Ministério do Trabalho e Emprego, que receberão doravante as funções citadas acima.

2.4.1.1. As atividades são disciplinadas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e pela Lei 12,527, de 18 de novembro de 2011, que regula o direito constitucional de acesso às informações públicas.

2.4.2. Foram recepcionados ao longo do exercício de 2022, **168.419 mil manifestações** e pedidos de acesso conforme demonstrados a seguir:

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA							
EXERCÍCIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SUB-TOTAL
2022	8.890	20.283	21.869	17.045	17.674	15.328	101.089
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SUB-TOTAL
	18.374	14.143	10.006	7.962	7.710	7.110	65.360

Total de Manifestações	Média Mensal	Média Diária
166.499	13.875	661

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)							
EXERCÍCIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
2022	52	69	88	70	70	72	895
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	66	64	91	76	93	84	

(*) Somaram-se a esse total, os encaminhamentos feitos a outros órgãos, que totalizou 39 pedidos, em razão de suas competências institucionais, 866 à Coordenação de Ouvidoria por não considerar pedido de acesso à informação e recebimento e análise de 120 recursos de primeira e segunda instâncias. Convém ressaltar que esses totais devem ser considerados, haja vista que necessitaram de avaliação e tratamento. Com isso, podemos considerar que foram tratados **1.920 pedidos em 2022**.

Total de Acesso à Informações	Média Mensal	Média Diária
1.920	160	7,6

Total de Manifestações Ouvidoria	166.499
Total de Acesso à Informações (SIC)	1.920
Total de Manifestações e Pedidos de Acesso	168.419

2.4.2.1. É oportuno esclarecer que o Decreto nº 9.492/18, que regulamenta a Lei nº 13.460/17, estabelece o prazo de 30 dias para conclusão das manifestações, prorrogável por igual período, mediante justificativa. Já o Decreto nº 7.724/12, que regulamenta a Lei nº 12.527/11, define o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10, mediante justificativa, para análise e entrega dos pedidos.

2.5. Atualmente a Ouvidoria Geral conta com uma força de trabalho composta de 6 (seis) servidores, sendo que 3 (três) exercem atividades de gestão e 9 (nove) terceirizados do contratos administrativos da empresa PLANSAL, tornando os serviços prestados pelos terceirizados essencial para manutenção das atividades e o cumprimento dos prazos.

2.5.1. A atuação dos colaboradores da PLANSUL decorre do compartilhamento do contrato ME nº 20/2019, do Ministério da Economia, que tem vigência até 31 de outubro de 2024.

Dados do Contrato Administrativo

PLANSUL			
Denominação do Posto	Valor do Posto	Nº de Postos	Salário
Auxiliar de Ouvidoria ⁽¹⁾	5.262,52	8	2.320,94
Assistente de Monitoramento ⁽²⁾	6.014,20	1	2.727,26
ATIVIDADES			
(1)	Realiza atividades de tratamento de manifestações de Ouvidoria e acesso à informação.		
(2)	Realiza atividades de controle de prazos, emissão de comunicados geração, análise de relatórios e outros.		

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria-Geral	Elta Iris Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Contratação de empresa especializada na prestação, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra e de forma contínua, dos serviços terceirizados para atender as necessidades da Ouvidoria Geral, a serem executados nas dependências do Ministério do Trabalho e Previdência, no Distrito Federal, conforme as especificações que constarão no Termo de Referência.

4.2. Em consonância com a legislação e normas que regulam o processo licitatório e visando a racionalização e eficácia da gestão, controle e fiscalização contratual, a contratação dos serviços de apoio administrativo deve considerar os seguintes requisitos básicos:

- contratação de empresa especializada e com experiência comprovada;
- alocação pela empresa contratada de empregados para execução dos serviços observando os cargos descritos no subitem 6.3. desde Estudo Técnico Preliminar "**Descrição detalhada das atividades e o perfil desejável dos profissionais**", consideradas as suas respectivas atribuições e requisitos;
- cumprimento de jornada de trabalho semanal de 44 horas pelos empregados, no período de segunda-feira a sexta-feira e, excepcionalmente e a critério do contratante, nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto, no horário compreendido entre 7h e 22h;
- excepcional realização de horas extras pelos empregados somente mediante prévia autorização da autoridade competente do contratante e prévio acordo com a contratada, com compensação obrigatória até o mês seguinte ao da realização, sendo proibida a remuneração;
- desenvolvimento das atividades relacionados aos serviços nas dependências dos Ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social;
- exigência de garantia de execução contratual pela contratada que contemple também a cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza previdenciária, social e trabalhista, inclusive FGTS, com validade durante a vigência do contrato e mais 90 dias após o seu encerramento;
- pagamento de parte dos valores mensais devidos à empresa contratada, correspondente às férias, décimo terceiro salário e verbas rescisórias dos empregados alocados na execução dos serviços, em conta vinculada, com movimentação condicionada à autorização do órgão contratante, conforme disciplina na IN SEGES nº 5/2017;
- vedação da participação de cooperativas no processo licitatório, em consonância com o Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público da União - MPU e a União, representada pela AGU, em 5 de junho de 2003;
- estabelecimento de indicadores do desempenho da contratada na execução dos serviços, por meio de IMR, com possibilidade de adequação do pagamento devido pelo contratante;
- cumprimento pela contratada e pelo contratante das obrigações previstas no Termo de Referência.

4.3. A Convenção Coletiva de Trabalho a ser considerada será dos Sindicatos das Empresas de Asseio, Conservação, Trabalhos Temporário e Serviços Terceirizados do DF - SEAC e dos Empregados em Empresas de Asseio, Conservação, Trabalho Temporário, Prestação de Serviços e Serviços Terceirizáveis do DF - SINDISERVIÇOS, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no art. 3º, §1º, da Lei nº 10.192/2001.

4.4. Nos demais aspectos, o presente Estudo Técnico Preliminar adota a padronização prevista na Instrução Normativa SEGES /MPDG nº 05/2017.

4.4.1. A contratação está de acordo com o Decreto nº 9.507/2018:

"Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União."

4.4.2. A Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, em complemento, assim dispõe:

"Art. 7º Nos termos da legislação, serão objeto de execução indireta as atividades previstas no Decreto que regulamenta a matéria."

4.3. O contratante não se vinculará às disposições contidas em ACT, CCT ou DCT que tratem do pagamento de participação dos empregados nos lucros ou resultados da contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade, na forma disposta no artigo 6º da IN SEGES nº 5, de 2017, observado o entendimento do Parecer nº 00004/2017/CPLC/PGF/AGU, aprovado em 23 de maio de 2017.

4.4. O contratante deverá observar os critérios e práticas de sustentabilidade contidos na IN SLTI nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 e alterações posteriores, na execução dos serviços, naquilo que couber.

4.5. A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na **modalidade Pregão Eletrônico**, cujo critério de julgamento será o **menor preço global**.

4.6. Natureza do objeto

4.6.1. A natureza do objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços considerados comuns de uso geral, de que tratam a Lei nº 10.520/2000 e o Decreto nº 10.024/2019, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

4.6.2. Tendo em vista que os serviços a serem prestados possuem caráter instrumental e acessório, com a intenção de manter o funcionamento das atividades finalísticas do órgão, de modo que a sua interrupção poderá comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, verifica-se que o objeto da aludida contratação trata-se de natureza continuada, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

4.7. Vigência Inicial do Contrato

4.7.1. Considerando que as atividades relacionadas a apoio administrativo são permanentes nos órgãos e entidades têm natureza continuada e, também, o histórico das vigências dos contratos analisados, é indicada a duração inicial de 12 (doze) meses para o contrato a ser firmado.

4.7.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos subsequentes mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que a instrução contemple:

- a) estar formalmente demonstrado que a forma de prestação de serviços tem natureza continuada;
- b) relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações essenciais de que os serviços tenham sido prestados regularmente; justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- c) comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- d) manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- e) comprovação de que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

4.7.3. A vantajosidade econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, nas seguintes hipóteses:

- a) quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo insumos e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - (IPCA/IBGE).
- b) O Contratante deverá realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação.
- c) A Administração não poderá prorrogar o contrato quando a contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade, suspensão temporária ou impedimento de licitar e contratar com o poder público, observadas as abrangências de aplicação.

d) A prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente, devendo ser promovida mediante celebração de Termo de Aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da Consultoria Jurídica do Órgão ou entidade contratante.

4.8. Início da execução dos serviços

4.8.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada a partir da data da assinatura do contrato, conforme cronograma ser apresentado pela Gestão do Contrato.

4.9. Proibição do Nepotismo na Administração Pública

4.9.1. É vedada a prestação de serviços por empregados da empresa prestadora de serviços terceirizados, que sejam parentes até o terceiro grau de agentes públicos nos órgãos ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, estadual, distrital ou municipal, em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança, conforme legislação vigente.

4.10. Regras contratuais aplicáveis à contratação

4.10.1. O ciclo de faturamento ocorrerá do primeiro ao último dia do mês;

4.10.2. A contratada apresentará prévia da fatura, cabendo à Administração receber a intenção de faturamento e apontará as ocorrências para correção.

4.9. Transição contratual

4.9.1. Não se aplica na contratação em tela promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

5. Levantamento de Mercado

5.1. O próprio histórico de contratação dos serviços de apoio administrativo pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, seja pelo número de empresas contratadas ou pela quantidade de empregados alocados na execução dos serviços, demonstra a capacidade do mercado fornecedor atender satisfatoriamente e sem nenhuma dificuldade as necessidades dos órgãos e entidades.

5.2. A contratação dos serviços em comento, tanto as empresas como os tomadores de serviços, e em especial os órgão públicos, efetivam a contratação de forma semelhante a que se pretende adotar, cumprindo as respectivas exigências legais, normativas e editalícias.

5.3. Na contratação em análise não foram identificadas situações específicas que pudessem acarretar a realização de audiência pública para coleta de contribuições a fim de definir a solução mais adequada visando preservar a relação custo-benefício, em razão de tais serviços serem considerados comuns.

5.4. Tem-se como premissa a obtenção de soluções práticas e econômicas comumente encontradas no mercado, e que atendem às necessidades do Ministério quanto aos serviços a serem contratados, não havendo restrições quanto à competitividade e oferta por interessados em participar da licitação com atendimento a todos os requisitos, critérios e especificações a serem exigidas no Edital.

5.5. Nesse sentido, a presente contratação consiste basicamente na alocação pela empresa contratada de empregados para a execução dos serviços, ressalta-se que a contratação pretendida não possui exigências ou especialidades complexas que dificultem os fornecedores recrutarem e contratarem as pessoas que irão desenvolver as atividades, ressaltando que a solução apresentada e descrita no item da "Descrição da solução como um todo" é a forma usual e já sedimentada nos órgãos e entidades.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução para atendimento das necessidades da Ouvidoria Geral, a serem executados nas dependências do Ministério do Trabalho e Emprego e do Ministério Previdência Social, no Distrito Federal, é bastante simplificada, sendo materializada pela empresa contratada mediante alocação de empregados para desenvolvimento de atividades de apoio administrativo, de acordo com as especificações e exigências estabelecidas no Termo de Referência que balizará o processo licitatório.

6.2. O Quantitativo de postos de trabalho a serem contratados foram definidos com base na demanda existente e histórico de manifestações e os pedidos e acessos à Informação recepcionados pela Ouvidoria Geral do Ministério do Trabalho e Previdência no exercício de 2022.

6.2.1. Quantitativo de postos de trabalho a serem contratados:18

Itens	Quantitativo	Postos de Trabalho	CBO	Resumo das atividades acessórias relacionadas à atividade principal	Salário Ba CCT (*)
1	18	Assistente Administrativo	4110-10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar os NUPS em planilha para monitoramento dos prazos de resposta e tramitar as informações para as unidades; 2. Verificar a necessidade da prorrogação da manifestação, Prorrogar no sistema Fala.br; 3. Entregar a resposta no Sistema Fala.br. 4. Cadastramento dos registros de manifestação, triagem tramitação para as áreas técnicas; 5. Codificação e classificação de assuntos e subassuntos dos registros de manifestação; 6. Reprodução de respostas homologadas pelas áreas técnicas; 7. Solicitações de complementações; 8. Monitoramento e acompanhamento de necessidades de prorrogações de prazo no sistema; 9. Monitoramento e alertas de prazos de vencimentos de manifestações; 10. Acompanhamento das manifestações pendentes de resposta do solucionador; 11. Extração de dados sobre a satisfação inseridas na plataforma pelo usuário; 12. Fornecimentos de dados estatísticos e de padrões de comportamento; 13. Atendimento presencial para o usuário da Ouvidoria MTE 14. Acolhimento do usuário e orientação de forma de manifestação; 15. Registro da manifestação para usuário com limitações (Atendimento à Portaria CGU nº 581 - necessidade de manutenção local para atendimento presencial) 	R\$ 2.238,00
2	5	Supervisor Administrativo	4101-05	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inclusão/inativação de perfis dos usuários; 2. acompanhamento da necessidade de inclusão/exclusão de codificação (órgãos, unidades e subassuntos); 3. atualização de manuais de capacitação e reciclagem; 4. Produção de tutoriais; 5. Repasse de materiais de capacitação aos pontos focais de Ouvidoria; 	R\$ 2.997,00

				6. Extração de dados para formulação de relatórios; 7. Confecção de gráficos e demonstrativos;
--	--	--	--	---

(*) Salários com base na CCT 2023 - SINDISERVIÇOS, com data-base no mês de janeiro.

6.3. Diante da necessidade de desenvolver atividades de crivo normativo, os profissionais deverão atender as seguintes exigências, conforme **descrição detalhada das atividades e o perfil desejável dos profissionais**:

6.3.1. **ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - CBO 4110-10:**

- **Principais Atividades:** realizar atividades de apoio no cadastro, no tratamento e na conclusão de manifestações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação / apoio no levantamento dados e informações necessárias para o correto tratamento, além de solicitar complementação de informação, caso seja necessário / apoio na identificação e encaminhamento às respectivas áreas responsáveis para o tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação
- **Perfil Profissional:** nível médio completo / noções básicas de atividades de ouvidoria e acesso à informação / conhecimentos intermediários de informática / capacidade de interpretação e síntese de texto / capacidade de produzir texto com clareza e objetividade / que possua os atributos de proatividade e comunicação fluida.

6.3.2. **SUPERVISOR ADMINISTRATIVO - CBO 4101-05:**

- **Principais Atividades:** realizar atividades de apoio no controle de prazos / apoio na emissão de comunicados internos / apoio na extração, consolidação e geração de relatórios estatísticos / apoio nas atividades de conselho de Ouvidoria / apoio na consolidação de dados de produtividade individual dos colaboradores / apoio na elaboração de relatórios, manuais diversos e materiais destinados à capacitação; apoio na capacitação de colaboradores e servidores / apoio no cadastro, no tratamento, na solicitação de complementação de informação e na conclusão das manifestações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação / apoio no levantamento de informações adicionais necessárias para o correto tratamento / identificar e encaminhar às respectivas áreas responsáveis para o tratamento das manifestações.
- **Perfil Profissional:** possuir curso nível superior, completo ou em andamento, no mínimo do 3 semestre / conhecimento básico em rotinas de ouvidoria e acesso Informação / conhecimento intermediário de informática / capacidade de interpretação e síntese de texto / capacidade de produzir texto com clareza e objetividade / que possua os atributos de proatividade, comunicação fluida e visão de processo.

6.4. Forma da prestação dos serviços:

6.4.1. Os empregados deverão cumprir jornada de trabalho semanal de 44 horas semanais, com carga horária de 8 e 48 minutos diárias, no período de segunda-feira a sexta-feira e, excepcionalmente e a critério do contratante, nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto, no horário compreendido entre 7h e 19h.

6.4.1.1. A excepcional realização de horas extras pelos empregados, exigido prévio acordo entre o contratante e a contratada, serão sempre compensadas no mês seguinte ao de sua realização e, em nenhuma hipótese, permitida a sua remuneração.

6.4.2. O intervalo para alimentação e repouso será de 01 (uma) hora e 12 (doze) minutos.

6.4.3. A jornada diária de trabalho deverá ser controlada por meio do ponto eletrônico biométrico.

6.4.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais que atendam as exigências de escolaridade e de perfil profissional.

6.4.5. Além da formação exigida para cada atividade, o profissional deverá se enquadrar nos seguintes perfis:

1. Boa comunicação interpessoal;
2. Comportamento cortês e prestativo;
3. Aptidão para o trabalho em equipe;
4. Ser disciplinado, proativo e participativo;
5. Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;
6. Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
7. Acatar as orientações do seu superior (preposto da empresa contratada);
8. Atender as pessoas com cordialidade e presteza, demonstrando sua total disposição em atendê-las;
9. Zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;
10. Ser assíduo e pontual ao serviço;
11. Tratar com urbanidade as pessoas;
12. Ter capacitação para a execução das atividades referidas;

6.4.6. A Contratada deverá disponibilizar cobertura (substituto), no máximo até duas horas do comunicado formal do gestor do contrato, através de Ofício e/ou e-mail ao preposto da Contratada, na eventual falta do profissional, obedecendo as características do posto a ser substituído (competências e perfil profissional).

6.4.7. A execução dos serviços deverá ocorrer nas dependências do Ministério do Trabalho e Emprego e do Ministério Previdência Social - MTP, por meio da alocação de postos de serviço nos ambientes das Ouvidorias Geral, situada no Edifício Sede e/ou Anexo, Bloco F, sob orientação técnica de seus servidores, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no TR, especialmente as referentes ao cumprimento dos requisitos exigidos, jornada e horários de trabalho, normas e regras da instituição.

6.5. Uniformes

6.5.1. A contratada **não** necessitará de fornecer uniforme aos seus empregados, porém os mesmos deverão se apresentar devidamente identificados por meio de Crachá, emitidos mediante documentos autenticados de comprovação de vínculo empregatício.

6.6. Relógio de Ponto

6.6.1. Será necessário a instalação de 01 (um) aparelho de ponto eletrônico para controle de frequência de todas as categorias dos postos de trabalho a serem contratados.

6.6.2. O equipamento deverá ser instalado em local estratégico pela fiscalização do contrato.

6.6.3. Especificação do relógio de ponto:

DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
<p>Relógio de ponto eletrônico - mostrador digital, tipo biométrico e leitor de código de barras, tipo impressão impressora térmica, bivolt.</p> <p>(atender a Portaria nº 1.510 do MTE e 595/2013 do INMETRO)</p>	01

6.7. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

6.7.1. O presente processo de contratação foi analisado pela Diretoria de Gestão de Pessoas (DPG) do Ministério do Trabalho e Emprego através do Processo SEI nº 19958.102718/2022-72, onde foi emitido parecer favorável através do Despacho SE (34588195, fl. 129) à contratação dos postos, considerando que as atividades propostas para os postos de trabalho, não envolvem posicionamento de mérito da Ouvidoria e, por se tratarem de tarefas mais simples, cujo os procedimentos são prescritos e padronizados, tendo natureza repetitiva, meramente auxiliares, em nossa opinião, tais atividades estão alinhadas ao que prevê o §1º do art. 3º do do Decreto nº 9.507/2018, sendo passíveis de serem classificadas como atividades materiais, acessórias, instrumentais ou complementares àquelas desempenhadas pelos servidores, no âmbito da Ouvidoria.

6.7.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. São realizados pós-atendimento aos usuários dos serviços ofertando pela Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência, assegurando o adequado tratamento das reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios registrados, mantendo canais de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos.

7.2. Com o tratamento total **168.419 manifestações e pedidos de informações** durante o exercício de 2022, média de 14.000 mil manifestações por mês, que se dão em primeiro nível, ou seja, são tratadas e respondidas pela própria Ouvidoria, por meio de respostas obtidas nos sistemas disponíveis a essa e nos normativos legais internas, sem que haja a necessidade de encaminhamento dessas a um órgão externo. O restante, são tratadas em segundo nível, onde a Ouvidoria, através do sistema próprio de ouvidoria ou por meio de ofício, encaminha-as às unidades internas, para conhecimento, análise e oferecimento das respostas técnicas, as quais passam por análise de pertinência e adequação dos dados fornecidos à linguagem cidadão, com vistas a instrução da manifestação e envio de resposta final ao cidadão.

7.3. Para realização do trabalho de Ouvidoria cada colaborador processa um quantitativo mínimo de manifestações e acesso à informação por dia (estando esse quantitativo fixado entre 40 e 50 a depender da complexidade do assunto), seja de resposta em primeiro ou segundo nível. Em 2022 a média diária de manifestações cadastradas foi de 668 (seiscentos sessenta e oito).

7.4. A definição da metodologia para dimensionamento das equipes de tratamento das manifestações levou em consideração a capacidade média ideal de tratamento de manifestação por cada assistente administrativo, estando atualmente fixada em 45 manifestações diárias.

Média do quantitativo de Manifestações diárias
$40 + 50 / 2 = 45$ manifestações ao dia (em média 12 minutos para cada atendimento)

(*) Considerando 8 horas e 48 minutos diárias

7.5. Considerando a Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios e os Decretos nº 11.359, de 01/01/2023 e nº 11.356, de 01/01/2023, que aprovam as Estruturas Regimentais dos Ministério do Trabalho e Emprego e do Ministério da Previdência Social respectivamente;

7.5.1. Levando em consideração que a demanda utilizada para obtenção dos postos de trabalho foram as manifestações tratadas na Ouvidoria no exercício financeiro de 2022, coincidindo com uma nova estrutura governamental, a qual poderá definir novas políticas públicas acarretando em um aumento considerável em manifestações dos cidadãos junto a Ouvidoria, sugerimos um acréscimo de 20% (vinte) por cento no quantitativo das manifestações e pedidos de informação como margem de segurança.

Total das Manifestações atualizadas com a margem de segurança de 20%		
Manifestações Ouvidoria	$166.499 \times 20\% = 33.299,8$	$166.499 + 33.299,8 = 199.798,8$
Pedidos de Acesso à Informação (SIC)	$1.920 \times 20\% = 384$	$1.920 + 384 = 2.304$
Total de Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação		202.102,8

7.6. A definição da metodologia para dimensionamento das equipes seguiu a memória de cálculo:

Assistente Administrativo	= Demanda Total / Dias Úteis/ Produção dia colaborador
Supervisor Administrativo	= Quantidade de Assistentes Administrativos / 4

(*) Frações serão consideradas para cima, ou seja, se após aplicação da fórmula o resultado obtido for por exemplo 1,4 deverá ser considerado 2.

Postos	Memória de cálculo	Quantitativo
Assistente Administrativo	$202.102,8 / 252 / 45 = 17,964$	18
Supervisor Administrativo	$18 / 4 = 4,5$	5

Quantitativo de Postos de Trabalho	
Assistente Administrativo em Ouvidoria	18 Postos de Trabalho
Supervisor Administrativo em Ouvidoria	05 Postos de Trabalho

7.7. A força de trabalho a ser contratada deverá ser objeto de divisão entre as Ouvidorias do Ministério da Previdência Social e do Ministério do Trabalho e Emprego, levando em consideração a equivalência percentual dos totais recepcionados pelos assuntos relacionados a cada Pasta, que, com base no levantamento realizado na plataforma de ouvidoria e acesso à informação, identificou-se os números a seguir:

Órgãos - Manifestações de Ouvidoria	Em tratamento	Concluída
Assuntos relacionados ao Ministério do Trabalho e Emprego	996	110.339
Assuntos relacionados ao Ministério da Previdência Social	2.846	16.661
Assuntos relacionados a outras unidades internas	266	35.341
SUB-TOTAIS	4.108	162.341
TOTAL GERAL	166.499	

Órgãos - Pedidos de Acesso à Informação	Pedidos	Recursos
Assuntos relacionados ao Ministério do Trabalho e Emprego	654	96
Assuntos relacionados ao Ministério da Previdência Social	165	13
Assuntos relacionados a outras unidades internas	76	11
Assuntos relacionados a outros órgãos	39	0
Assuntos tramitados para a Coordenação de ouvidoria	866	0
SUB-TOTAIS	1.800	120
TOTAL GERAL	1.920	

Total Geral de Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, considerando os assuntos tratados pelos os dois Órgãos (MTE e MPS)	168.419
--	----------------

Ministério do Trabalho e Emprego		Ministério da Previdência Social	
Manifestações Ouvidoria	111.335	Manifestações Ouvidoria	19.507
50% dos Assusntos de Ouvidoria relacionados a unidades internas	17.803,5	50% dos Assusntos relacionados a unidades internas	17.803,5
Pedidos à Informação (SIC)	750	Pedidos à Informação (SIC)	178
50% Pedidos de Informações - Assuntos relacionados a outras unidades internas	43,5	50% Pedidos de Informações - Assuntos relacionados a outras unidades internas	43,5
50% Pedidos de Informações - Assuntos relacionados a outros órgãos	44,5	0% Pedidos de Informações - Assuntos relacionados a outros órgãos	44,5
50% Pedidos de Informações - Assuntos tramitados para Coordenação de ouvidoria	433	50% Pedidos de Informações - Assuntos tramitados para Coordenação de ouvidoria	433
TOTAL	130.409,5	TOTAL	38.009,50
<ul style="list-style-type: none"> • Correspondência 77% do total das Manifestações e Solicitações de Informações; • Equivalente a 3/4 dos total dos postos identificados 7.6 deste ETP. 		<ul style="list-style-type: none"> • Correspondência 23% do total das Manifestações e Solicitações de Informações; • Equivalente a 1/4 dos total dos postos identificados 7.6 deste ETP. 	

7.8. Levando em consideração a Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, que disciplina o compartilhamento de atividades administrativas entre Ministérios que trata o **art. 50 e art. 70, § 1º, ambos da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023**, a distribuição dos quantitativos dos Postos de Trabalho para cada Pasta ficará da seguinte maneira:

Postos de Serviço			Ministério do Trabalho e Emprego	Ministério da Previdência Social	Quantitativo Total de Postos de Trabalho a serem contratados
Assistente Administrativo em Ouidoria			14 Postos	04 Postos	18 Postos de Trabalho
Supervisor Administrativo em Ouidoria			04 Postos	01 Posto	05 Posto de Trabalho

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.897.032,32

8.1. Conforme detalhado na Nota Técnica nº 4830/2023/MTP (SEI nº 0241389), a qual consolida a pesquisa de preços relativa à presente contratação, apurou-se o valor global estimado de R\$ 1.897.031,70 (um milhão, oitocentos e noventa e sete mil, trinta e um reais e setenta centavos), conforme quadro resumido abaixo:

Item	Categoria	Quantidade de Postos	Custo por Posto (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
1	Assistente Administrativo da Ouidoria	18	6.511,52	117.207,36	1.406.488,32
2	Supervisor Administrativo da Ouidoria	5	8.175,73	40.878,65	490.543,80
Valor Global Estimado.....					1.897.032,32

8.3. As despesas do (s) exercício (s) subsequente (s) correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. Em regra, conforme § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93, os serviços deverão ser divididos em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

9.1.2. O disposto, no entanto, não se aplica na presente demanda, uma vez que um eventual parcelamento no objeto não proporcionaria um aumento na competitividade, uma vez que, considerada a peculiaridade do objeto, as empresas habilitadas a prestar o serviço objeto da referida contratação tem condições de prestar o serviço em sua totalidade, bem como geraria perda de escala sem a contrapartida do aumento da competitividade, pois a pretensa contratação possibilitaria um ganho de escala, na qual a contratação unitária não permitiria.

9.1.3. Considerando as características de apoio e assessoramento diário e contínuo dos serviços, bem como da padronização das ações e sequenciamento dos fluxos e procedimentos exigidos no tratamento das demandas da Ouvidoria-Geral revela-se tecnicamente inviável o parcelamento da solução

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Não se vislumbra contratações correlatas e/ou interdependentes para execução do objeto em tela.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A pretensa contratação consta consignada do Plano Anual de Contratações de 2023 - Documento de Formalização de Demandas, número 03/2023.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Resposta mais rápida aos estímulos internos e externos para lidar com as demandas que surgem na Ouvidoria - Geral.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. A Ouvidoria-Geral já conta com ambiente preparado e adequado para execução dos serviços descritos neste Estudo Preliminar.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Critérios e Práticas de Sustentabilidade

14.1.1. Para a execução dos serviços, em aspectos gerais atinentes à sustentabilidade ambiental, a Contratada deverá adotar as normas federais, obedecer aos critérios contidos na Instrução Norma/va SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e Decreto nº 7.746 de 5 de junho de 2012 e alterações posteriores.

14.1.2. Observar, no que couber, durante a execução contratual, os critérios previstos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da CGU.

14.1.3. Adotar boas práticas de otimização da utilização dos recursos e de redução de desperdícios, tais como treinamento /capacitação periódico dos empregados sobre boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta coletiva;

14.1.4. Contratada deverá adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;

14.1.5. Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança de trabalho de acordo com as normas do Ministério do Trabalho;

14.1.6. Fornecer aos empregados equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

14.1.7. Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menores de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Os estudos preliminares evidenciam que a contratação de serviços terceirizados na forma pleiteada é objeto frequente nos diversos órgãos da Administração Pública e mostrou-se viável após verificação da disponibilidade orçamentária, além de ser necessária para o atendimento das demandas e interesses da Administração, demonstradas no item 2 deste Estudo.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Portaria DAFC/MTE Nº 283, DE 13/02/2023 - Designa Equipe de Planejamento de Contratação de serviços de apoio às ouvidorias dos Ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social.

CARLOS ALBERTO MARQUES

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 14/09/2023 às 10:53:18.

Despacho: Portaria DAFC/MTE Nº 283, DE 13/02/2023 - Designa Equipe de Planejamento de Contratação de serviços de apoio às ouvidorias dos Ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social.

RODOLFO LEMOS MEDEIRO

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 14/09/2023 às 11:05:51.

Despacho: Portaria DAFC/MTE Nº 283, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2023

ELTA IRIS SILVA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 14/09/2023 às 15:10:48.