TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

PAE n°: 7.202/2025

Documento de Formalização da Demanda

1 Identificação da Demanda

1.1 Título

Prestação de serviços continuados de mão de obra residente para atendimento telefônico (PABX e Disque-Eleitor) e via sistemas informatizados (WhatsApp, Webchat etc).

1.2 Unidade Demandante

Unidade	ORESC - Ouvidoria Regional Eleitoral	**Data**	06/05/2025
Responsável pela demanda	Jean da Silva Oliveira		

1.3 Vinculação ao Plano Anual de Contratações

Item do plano: 33 - Outros serviços de terceiros

1.4 Valor Estimado

R$21.973,24

2 Contexto

2.1 Motivação

O atendimento profissional telefônico ou via sistemas informatizados possibilita padronização e maior qualidade no contato com a cidadã ou cidadão acerca de informações institucionais envolvendo o TRE-SC. O atendimento à eleitora e ao eleitor, possibilita o correto esclarecimento de dúvidas relacionadas ao Cadastro Eleitoral, ao uso dos serviços online da Justiça Eleitoral, ao combate denominadas “Fake News”, ao funcionamento da eleição e aos processos de revisão do eleitorado.

2.2 Resultados Esperados

Personalização e manutenção da qualidade do atendimento, bem como o oferecimento de uma via direta e pessoal de contato do eleitorado com a Justiça Eleitoral Catarinense.

2.3 Alinhamento Estratégico

OEPI2 e SGP3

2.4 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade do objeto a ser contratado?

[ ] Menos de 1 ano [ ] De 1 a 3 anos [x] Mais de 3 anos

2.5 Unidades que farão uso da demanda ou serão beneficiadas

[ ] 1 unidade [ ] 2 unidades [ ] 3 unidades [x] Mais de 3 unidades

3 Integrante Demandante na Equipe de Planejamento da Contratação

Nome do Servidor (titular)	Jean da Silva Oliveira
Telefone	3728
E-mail	jean@tre-sc.jus.br
Nome do Servidor (substituto)	Marcelo Mendes Pereira
Telefone	3383
E-mail	mendes@tre-sc.jus.br

4 Unidade Técnica

ORESC - Ouvidoria Regional Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Necessidade da contratação

O atendimento telefônico se destaca como um dos canais mais eficientes de contato institucional com o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE-SC) e de consulta e orientação, permitindo que os usuários do serviço público obtenham, de forma rápida e segura, esclarecimentos institucionais sobre a sua situação eleitoral e os serviços prestados pela Justiça Eleitoral catarinense. O TRE-SC possui contrato de mão de obra terceirizada (CT 53/2023) para atendimento telefônico que, resumidamente, realiza dois tipos de serviços: a) Disque-Eleitor: 0800 647-3888: atendimento a eleitoras e eleitores que, em sua grande maioria, buscam sanar dúvidas acerca da sua situação eleitoral e realizar agendamento para atendimento presencial em cartórios eleitorais; b) PABX: 3251-3700: atendimento, identificação do assunto e transferência das ligações para os setores responsáveis pela matéria objeto de interesse do cliente da Justiça Eleitoral .

A demanda se justifica, eis que, por um lado, a complexidade da estrutura orgânica do TRE-SC e a especificidade dos assuntos aqui tratados dificultam ao usuário final o contato telefônico direto com a unidade responsável pelo assunto do seu interesse, e, por outro, eleitoras e eleitores, cada vez mais, buscam informações para solucionarem seus problemas sem necessidade de deslocamento até o cartório eleitoral respectivo. Destaca-se que o Disque-Eleitor (0800 647-3888) é o primeiro número de contato das zonas eleitorais. Assim, o serviço hoje acumula, além das suas demandas ordinárias de orientação e agendamento, o atendimento inicial de todas as ligações destinadas aos cartórios eleitorais de Santa Catarina.

Dessa forma, conclui-se que a contratação dos serviços é, não apenas viável, mas indispensável para a continuidade do bom atendimento da Justiça Eleitoral à sociedade catarinense.

A contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados tem como objetivo proporcionar atendimento ágil, seguro, de qualidade e com padronização de procedimentos à população de Santa Catarina.

Por fim, ressalte-se que não se trata de solução nova, mas de manutenção de serviço que já vem sendo prestado aos clientes da Justiça Eleitoral catarinense.

2. Alinhamento da contratação

2.1. Plano de Contratações Anual

2.2. Plano de Logística Sustentável

A contratação não conflita com as ações do Plano de Logística Sustentável do TRESC.

2.3. Outros instrumentos

A contratação atende ao Planejamento Estratégico 2021-2026 deste Tribunal, que estabelece em seus objetivos estratégicos, no subitem "OERS4 - Fortalecimento da Relação Institucional com a Sociedade", a "adoção de estratégias de comunicação e de procedimentos objetivos, ágeis e em linguagem de fácil compreensão, visando à transparência e ao fortalecimento do Poder Judiciário como instituição garantidora dos direitos".

3. Requisitos da contratação

A efetividade da prestação dos serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados implica quantitativo adequado de profissionais qualificados e capacitados, que garantirão, entre outros aspectos, a eficiência, a eficácia e a economicidade da contratação.

Além de quantitativo adequado de profissionais, a prestação do mencionado serviço exige a utilização de equipamentos e insumos adequados.

4. Levantamento de mercado

4.1. Análise das alternativas possíveis

O estudo tem por objeto a continuidade de serviço que já vem sendo executado neste Tribunal. A contratação de mão de obra terceirizada e especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados sob orientação de unidades especialistas do TRE-SC é a solução que melhor atende à demanda, eis que submetida a supervisão e controle do órgão público, de modo a garantir a segurança das informações contidas no banco de dados da Justiça Eleitoral, bem como a eficiência, a eficácia e a economicidade da contratação.

4.1.1. Soluções disponíveis no mercado

Há no mercado duas possibilidades:

a. contratação de atendimento em ambiente externo;

b. contratação de mão-de-obra alocada permanentemente no TRE-SC para atendimento sob supervisão.

Todavia, pelos motivos consignados alhures, mormente quanto à segurança das informações do cadastro eleitoral, contratação de mão-de-obra alocada permanentemente no TRE-SC para atendimento sob supervisão é a que se adequa aos fins pretendidos pela Instituição.

4.1.2. Contratações públicas similares

Produto/Serviço 01	Atendimento ao eleitor
Instituição Pública	TRE-CE
Fornecedor	FAZ EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS EIRELI (Pregão eletrônico n. 37/2022)
Descrição	Postos de Operador de Telemarketing
Valor Estimado	R$ 3.473,47 por posto de atendimento, conforme 9º Termo de Apostilamento ao Contrato n. 69/2022.
Observações	

Produto/Serviço 02	Disque-eleitor
Instituição Pública	TRE-ES
Fornecedor	FPS PRESTADORA DE SERVIÇOS LTDA (CT 3/2024, Pregão Eletrônico nº.46/2023)
Descrição	Postos de Telefonistas.
Valor Estimado	R$ 5.527,12 por posto de atendimento, conforme 2º termo aditivo ao contrato n. 3/2024
Observações	

Produto/Serviço 01	Central de Informações ao Eleitor (148)
Instituição Pública	TRE-SP
Fornecedor	G&E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA (Pregão Eletrônico n. 92/2022)
Descrição	Operador de teleatendimento receptivo (telemarketing): CBO 4223-15
Valor Estimado	R$ 4.150,35 por posto de atendimento, conforme 3º termo aditivo ao Contrato n.

Observações	

4.2. Justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar

Como já apontado, a contratação tem como objeto a continuidade de serviço consolidado que já vem sendo executado neste Tribunal há anos. Diante da necessidade de acesso aos dados do Cadastro Eleitoral pelos atendentes, o que demanda cautelas relativas à proteção de dados e à segurança da informação, incompatíveis com sua execução em ambiente não controlado, a contratação de mão de obra terceirizada, alocada permanentemente neste tribunal e especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados sob orientação e supervisão de unidades especialistas do TRE-SC é a solução que melhor atende à demanda.

5. Descrição da solução

Contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados na sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, mediante orientação técnica das unidades especializadas deste Tribunal.

Classificação Brasileira de Ocupações – CBO: 4222-05 - Telefonista: Operador de centro telefônico.

Descrição Sumária: Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais e nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português. Auxiliam os usuários, fornecendo informações e prestando serviços gerais.

6. Estimativas de quantidades

A jornada diária foi definida levando-se em conta o histórico dos serviços, conforme registros feitos pela gestão do atual contrato.

Estimativa mensal de atendimentos	Tempo médio por atendimento	Dias úteis/mês	Horas de atendimento /mês	Produtividade estimada mensal
4.715 atendimentos (média registrada no ano de 2024)	7 minutos	22	550	6 profissionais, com jornada de 6 horas diárias cada.

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Quantidade de profissionais	Descrição resumida do objeto	Carga horária mensal/Jornada diária	Horário de início das atividades*	Local de prestação dos serviços
6	Mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados	180 horas mensais / 6 horas diárias (de segunda à sexta feira).	12h – 1 profissional; 13h – 4 profissionais; 13:30h – 1 profissional.	Tribunal Regional Eleitoral, Rua Esteves Junior n. 68, centro, Florianópolis, SC

* Mediante comunicação prévia da gestão contratual à Contratada, durante a execução do contrato, poderá haver ajustes no horário de desempenho das atividades, no intervalo compreendido entre 7h e 20h.

Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, denominados serviços adicionais, inclusive aos sábados, domingos e feriados, com prévia comunicação à Contratada.

O contratante poderá solicitar a execução de serviços extraordinários e/ou fornecimento de atendentes adicionais, conforme tabela de pacotes de serviços adicionais abaixo, os quais poderão ser realizados em dias úteis dentro e/ou fora do horário de expediente normal de trabalho, inclusive nos sábados, domingos e feriados. Esses serviços serão requisitados à contratada observando-se o seguinte:

Pacote de serviços adicionais	**Produtividade correspondente a 1 (um) pacote de serviço adicional**	**Unidade**
Pacote 1	Hora de serviço extraordinário	(hora)
Pacote 2	Atendente extraordinário	(mês)

7. Vigência da contratação

Considerando a natureza contínua do objeto ora demandado, propõe-se que o contrato a ser celebrado tenha vigência inicial de 5 (cinco) anos, a partir da data da assinatura, conforme autorizado pelo art. 106 da Lei nº 14.133/2021, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da referida Lei.

A adoção de vigência plurianual traz benefícios relevantes para a Administração, destacando-se:

a) **Racionalização administrativa**: reduz a necessidade de formalização de aditivos contratuais de prorrogação em curtos intervalos, gerando economia de tempo e de recursos das áreas técnicas, jurídicas e de gestão de contratos;

b) **Estabilidade na execução contratual**: evita a fragmentação da prestação dos serviços e contribui para a manutenção de rotinas operacionais já consolidadas, prevenindo descontinuidades decorrentes de processos licitatórios frequentes ou alterações contratuais recorrentes;

c) **Eficiência no planejamento orçamentário e operacional**: facilita a previsão e o gerenciamento das despesas ao longo do ciclo de contratação e permite à Administração estruturar suas atividades com maior segurança e previsibilidade;

d) **Potencial para obtenção de propostas economicamente mais vantajosas**: a vigência mais extensa tende a estimular ofertas comerciais mais competitivas, permitindo ao futuro contratado diluir custos de mobilização e estruturação do serviço ao longo do prazo contratual;

e) **Redução de impactos decorrentes de transições contratuais frequentes**, como novas fases de implantação, adaptação de equipes, treinamentos e ajustes operacionais; e

f) **Alinhamento com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento**, consagrados na Lei nº 14.133/2021, promovendo uma atuação administrativa mais racional e sustentável.

Diante de tais elementos, entende-se que a adoção de vigência plurianual no presente caso atende ao interesse público e contribui para a adequada execução do objeto contratual, com ganhos de eficiência e economicidade para a Administração.

8. Estimativa do valor da contratação

O valor orçado no Plano Anual de Contratações para o item relativo a Outros serviços terceirizados é de R$ 1.456.416,00, tendo sido solicitado para os serviços de telefonia para o ano de 2026 a quantia de R$ 296.000,00 e, conforme Documento de Formalização da Demanda, o valor atual da contratação do objeto é de R$ 21.973,24 (mensais).

A consulta realizada em 07/05/2025 ao portal do Ministério do Trabalho e Emprego, acerca da Convenção Coletiva de Trabalho que servirá de paradigma para estabelecer os custos relativos à categoria profissional que executará o serviço contratado na localidade de Santa Catarina (art. 2º, II, da IN SEES/MGI n. 176/2024) retornou as seguintes informações:

Nº do Registro	SC001728/2024
Nº da Solicitação	MR044745/2024
Grupo	Salários, Reajustes e Pagamento
Sub Grupo	Piso Salarial CLÁUSULA 3º - PISO SALARIAL
Descrição:	Fica convencionado que o piso da categoria, assim entendido como o menor salário pago pelas empresas, será de R$ 1.670,56 a partir de 01/05/2024.

9. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação

Por se tratar de objeto indivisível, não é viável o seu parcelamento.

10. Demonstrativo dos resultados pretendidos

A contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados tem como objetivo proporcionar atendimento de qualidade, com padronização de procedimentos, à população de Santa Catarina.

11. Providências a serem adotadas previamente à celebração do contrato

Para a presente contratação não haverá a necessidade de providências prévias a serem adotadas, tampouco capacitação dos servidores para fiscalização e gestão contratual.

12. Contratações correlatas e/ou interdependentes

No momento, não existem contratações correlatas e/ou interdependentes.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

A contratação em tela não importará em impactos ambientais adicionais.

14. Análise de riscos

Planilha anexa

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação

Com base nas informações levantadas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, a equipe de planejamento considera a contratação viável, visto que há necessidade da contratação e há no mercado soluções que atendam à demanda das coberturas pretendidas.

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo

Planilha Gestão de Riscos

ETAPA: Escopo, contexto e critérios			
Instituição	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA		
Unidade	*Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina*		
Escopo:	***Identificar os riscos que garantem o adequado funcionamento dos serviços especializados de telefonia***		
Objetivo:	*Avaliar tratar e monitorar os serviços de telefonia*		
Contexto Interno:	Forças: *Estrutura de suporte*	***Fraquezas**: Indisponibilidade de reposição imediata pela contratada*	
Contexto Externo:	Oportunidades: *Atendimento ágil, seguro, de qualidade*	***Ameaças**: Falta de funcionário e de pagamento de salários*	
Critérios de riscos:	*Utilizando critérios do Plano de Gestão de Riscos aprovado pela Portaria da Presidência n. 45/2021*		

ETAPA: Processo de avaliação de riscos													
Identificação de riscos					Análise de riscos							Avaliação de riscos	
ID	CATEGORIA	TIPO	FONTES DE RISCO	Descrição	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco Inerente (NRI)	Controles internos existentes	Eficácia do Controle	Nível de Risco Residual	Limite de Exposição	Decisão do Gestor de Riscos	Validação superior
Informar a identificação >	<Selecionar categoria>	<Selecionar tipo>	<Informar a fonte principal do evento do risco>	Descrever o risco em acordo com a sintaxe: Devido a <CAUSA - Vulnerabilidade associada a fonte de risco>, poderá ocorrer <EVENTO DE RISCO>, o que poderá levar a <CONSEQUÊNCIA> impactando no/na <DIMENSÃO DE OBJETIVO (Custo/ Prazo/ Escopo/Qualidade)>	<Selecionar a probabilidade>	<Selecionar o impacto>	<Resultado da probabilidade x impacto>	<informar os controles internos eventualmente existentes. Ex.: C#01.01 - Índice de satisfação>	<Selecionar a Eficácia do controle>	<Resultado do cálculo do risco residual >	<Limite de Exposição a riscos aprovado pela Portaria P n. 45/2021>	<Selecionar opção escolhida pelo gestor>	<Selecionar a opção apropriada>
R#001	Operacional	Continuidade de negócio	Eventos externos	Ausência de funcionário	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Fiscalização e acompanhamento diário do fiscal do contrato; estabelecimento de cláusula de reposição obrigatória.	Forte	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado
R#002	Operacional	Infraestrutura e segurança	Eventos externos	Falta de pagamento do salário pela empresa Contratada	Muito baixa	Muito alto	RM - Risco Médio	Verificação e fiscalização dos documentos fiscais e trabalhistas da empresas contratada.	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Definição do objeto

Contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados na sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE-SC), mediante orientação técnica e supervisão das unidades especializadas deste Tribunal.

2. Fundamentação da Contratação

Conforme Documento de Formalização da Demanda (fls. 2-3), o atendimento profissional telefônico ou via sistemas informatizados possibilita padronização e maior qualidade no contato com a cidadã ou cidadão acerca de informações institucionais envolvendo o TRE-SC. O atendimento à eleitora e ao eleitor promove o esclarecimento de dúvidas relacionadas ao Cadastro Eleitoral e aos serviços online da Justiça Eleitoral, viabiliza o combate às denominadas “Fake News”, divulga informações acerca do funcionamento da eleição e aos processos de revisão do eleitorado.

O atendimento telefônico se destaca como um dos canais mais eficientes de contato institucional com o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE-SC) e de consulta e orientação, permitindo que os usuários do serviço público obtenham, de forma rápida e segura, esclarecimentos institucionais sobre a sua situação eleitoral e os serviços prestados pela Justiça Eleitoral catarinense. O TRE-SC possui contrato de mão de obra terceirizada (CT 53/2023) para atendimento telefônico que, resumidamente, realiza dois tipos de serviços: a) Disque-Eleitor: 0800 647-3888: atendimento a eleitoras e eleitores que, em sua grande maioria, buscam sanar dúvidas acerca da sua situação eleitoral e realizar agendamento para atendimento presencial em cartórios eleitorais; b) PABX: 3251-3700: atendimento, identificação do assunto e transferência das ligações para os setores responsáveis pela matéria objeto de interesse do cliente da Justiça Eleitoral .

A demanda se justifica, eis que, por um lado, a complexidade da estrutura orgânica do TRE-SC e a especificidade dos assuntos aqui tratados dificultam ao usuário final o contato telefônico direto com a unidade responsável pelo assunto do seu interesse, e, por outro, eleitoras e eleitores, cada vez mais, buscam informações para solucionarem seus problemas sem necessidade de deslocamento até o cartório eleitoral respectivo. Destaca-se que o Disque-Eleitor (0800 647-3888) é o primeiro número de contato das zonas eleitorais. Assim, o serviço hoje acumula, além das suas demandas ordinárias de orientação e agendamento, o atendimento inicial de todas as ligações destinadas aos cartórios eleitorais de Santa Catarina.

Dessa forma, conclui-se que a contratação dos serviços é, não apenas viável, mas indispensável para a continuidade do bom atendimento da Justiça Eleitoral à sociedade catarinense.

A contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados tem como objetivo proporcionar atendimento ágil, seguro, de qualidade e com padronização de procedimentos à população de Santa Catarina.

Por fim, ressalte-se que não se trata de solução nova, mas de manutenção de serviço que já vem sendo prestado aos clientes da Justiça Eleitoral catarinense.

3. Descrição da solução

Contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados na sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, mediante orientação técnica das unidades especializadas deste Tribunal.

Classificação Brasileira de Ocupações – CBO: 4222-05 - Telefonista: Operador de centro telefônico.

Descrição Sumária: Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais e nacionais, comunicando-se formalmente em português. Auxiliam os usuários, fornecendo informações e prestando serviços gerais.

A contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados tem como objetivo proporcionar atendimento ágil, seguro, de qualidade e com padronização de procedimentos à população de Santa Catarina.

A jornada diária foi definida levando-se em conta o histórico dos serviços, conforme registros feitos pela gestão do atual contrato.

Estimativa mensal de atendimentos	**Tempo médio por atendimento**	**Dias úteis/mês**	**Horas de atendimento/mês**	**Produtividade estimada mensal**
4.715 atendimentos (média registrada no ano de 2024)	7 minutos	22	550	6 profissionais, com jornada de 6 horas diárias cada.

Quantidade de profissionais	Descrição resumida do objeto	Carga horária mensal/Jornada diária	Horário de início das atividades*	Local de prestação dos serviços
6	Mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados	180 horas mensais / 6 horas diárias (de segunda à sexta feira).	12h – 1 profissional; 13h – 4 profissionais; 13:30h – 1 profissional.	Tribunal Regional Eleitoral, Rua Esteves Júnior n. 68, centro, Florianópolis, SC

* Mediante comunicação prévia da gestão contratual à Contratada, durante a execução do contrato, poderá haver ajustes no horário de desempenho das atividades, no intervalo compreendido entre 7h e 20h.

Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, denominados serviços adicionais, inclusive aos sábados, domingos e feriados, com prévia comunicação à Contratada.

3.1. Serviços Adicionais

O contratante poderá solicitar a execução de serviços extraordinários e/ou fornecimento de atendentes adicionais, conforme tabela de pacotes de serviços adicionais abaixo, os quais poderão ser realizados em dias úteis dentro e/ou fora do horário de expediente normal de trabalho, inclusive nos sábados, domingos e feriados. Esses serviços serão requisitados à contratada observando-se o seguinte:

Pacote de serviços adicionais	Produtividade correspondente a 1 (um) pacote de serviço adicional	Unidade
Pacote 1	Hora de serviço extraordinário	(hora)
Pacote 2	Atendente extraordinário	(mês)

3.2. Estudo Técnico Preliminar

Foi juntado ao PAE 7.202/2025 o Estudo Técnico Preliminar.

3.3. Marcas e Modelos / Códigos de Referência

Não se aplica a esta contratação.

3.4. Códigos SIASG

O código SIASG da contratação é 13447.

4. Requisitos da contratação

A efetividade da prestação dos serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados implica quantitativo adequado de profissionais qualificados e capacitados, que garantirão, entre outros aspectos, a eficiência, a eficácia e a economicidade da contratação.

Além de quantitativo adequado de profissionais, a prestação do mencionado serviço exige a utilização de equipamentos e insumos adequados.

5. Modelo de execução do objeto

5.1. Prazos

A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento, pela Contratada, da autorização emitida pela Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina.

5.2. Local de entrega ou prestação dos serviços

Os serviços deverão ser realizados nas dependências do TRE-SC, situado na rua Esteves Júnior, 68, bairro Centro, Florianópolis - SC.

5.3. Recebimento provisório e definitivo

Após a averiguação do cumprimento das obrigações previstas no instrumento contratual, os serviços serão recebidos provisória e definitivamente, pelo gestor do contrato:

a) o recebimento provisório ocorrerá no 1º dia útil subsequente ao término do mês a que se refere a prestação dos serviços;

b) o recebimento definitivo dar-se-á em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela Contratada, hipótese em que o prazo terá seu início contado a partir do saneamento de todas as pendências.

5.4. Pagamento

O pagamento será feito em favor da Contratada, mediante depósito bancário, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que não haja fator impeditivo imputável à Contratada.

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo do objeto.

5.5. Garantia do objeto

Não se aplica.

5.6. Vigência da contratação

Considerando a natureza contínua do objeto ora demandado, propõe-se que o contrato a ser celebrado tenha vigência inicial de 5 (cinco) anos, a partir da data da assinatura, conforme autorizado pelo art. 106 da Lei nº 14.133/2021, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da referida Lei.

A adoção de vigência plurianual traz benefícios relevantes para a Administração, destacando-se:

a) **Racionalização administrativa**: reduz a necessidade de formalização de aditivos contratuais de prorrogação em curtos intervalos, gerando economia de tempo e de recursos das áreas técnicas, jurídicas e de gestão de contratos;

b) **Estabilidade na execução contratual**: evita a fragmentação da prestação dos serviços e contribui para a manutenção de rotinas operacionais já consolidadas, prevenindo descontinuidades decorrentes de processos licitatórios frequentes ou alterações contratuais recorrentes;

c) **Eficiência no planejamento orçamentário e operacional**: facilita a previsão e o gerenciamento das despesas ao longo do ciclo de contratação e permite à Administração estruturar suas atividades com maior segurança e previsibilidade;

d) **Potencial para obtenção de propostas economicamente mais vantajosas**: a vigência mais extensa tende a estimular ofertas comerciais mais competitivas, permitindo ao futuro contratado diluir custos de mobilização e estruturação do serviço ao longo do prazo contratual;

e) **Redução de impactos decorrentes de transições contratuais frequentes**, como novas fases de implantação, adaptação de equipes, treinamentos e ajustes operacionais; e

f) **Alinhamento com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento**, consagrados na Lei nº 14.133/2021, promovendo uma atuação administrativa mais racional e sustentável.

Diante de tais elementos, entende-se que a adoção de vigência plurianual no presente caso atende ao interesse público e contribui para a adequada execução do objeto contratual, com ganhos de eficiência e economicidade para a Administração.

5.7. Obrigações da Contratante

O Contratante deverá cumprir com as seguintes obrigações durante a vigência do Contrato:

5.7.1. autorizar o início dos serviços, desde que cumpridas as obrigações iniciais previstas neste Termo de Referência;

5.7.2. promover, através dos seus representantes, os Titulares das Unidades da Justiça Eleitoral, ou respectivos substitutos, o acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos. Anotando, na Relação de Falhas do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados;

5.7.3. disponibilizar instalações sanitárias e local para vestiários;

5.7.4. efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos no edital licitatório. Os pagamentos serão efetuados da forma definida no instrumento contratual e vinculados à entrega dos serviços pela Contratada, e sua aprovação pelo Contratante;

5.7.5. sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

5.7.6. exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação exigidas nessa contratação.

5.8. Obrigações da Contratada

A Contratada ficará obrigada a:

5.8.1. executar o objeto nas condições estipuladas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.8.2. iniciar a prestação dos serviços na data estabelecida pelo gestor da contratação, a qual será comunicada à Contratada com antecedência mínima de 5 dias úteis;

5.8.3. apresentar atestado de antecedentes civil e criminal de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações da Justiça Eleitoral;

5.8.4. responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço adicional);

5.8.5. manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

5.8.6. manter, às suas expensas (sem ônus adicional a este Órgão), preposto à disposição do TRESC, que permaneça no local da execução dos serviços durante todo o expediente. A nomeação do preposto será por escrito, sendo permitido que este seja partícipe da força de trabalho. O respectivo documento de nomeação deverá ser entregue ao CONTRATANTE, no mais tardar, no 1º dia de prestação dos serviços;

5.8.7. o preposto supracitado deverá assumir a responsabilidade dos serviços, até o seu recebimento definitivo, e deter poderes para deliberar sobre qualquer determinação da GESTÃO ou FISCALIZAÇÃO que se torne necessária;

5.8.8. apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRE-SC, com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender às exigências estabelecidas pelo Contratante, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço;

5.8.9. suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência;

5.8.10. apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente;

5.8.11. cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho.

5.8.12. responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiro ou ao Contratante.

5.8.13. manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto, devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

5.8.14. selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

5.8.15. realizar integralmente os serviços descritos neste Termo de Referência.

5.8.16. executar os serviços adicionais solicitados pelo Contratante, consoante disposto no item 3.1 deste Termo de Referência.

5.8.17. comprovar a quitação das obrigações trabalhistas.

5.8.18. substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.

5.8.19. não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto do certame;

5.9. Transferência de conhecimento

Não se aplica a esta contratação.

5.10. Direitos autorais

Não se aplica a esta contratação.

5.11. Qualificação técnica ou formação dos profissionais envolvidos na execução

Caberá à contratada selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando profissionais legalmente registrados em suas carteiras de trabalho.

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. Gestão do contrato

6.1.1. As atividades de gestão contratual compreendem:

a) coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa;

b) acompanhar os registros realizados pela fiscalização do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

d) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

e) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente às unidades competentes, para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

f) elaborar o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, com as informações obtidas durante a execução do contrato;

g) coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio da fiscalização técnica e administrativa;

h) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelas fiscalizações técnica e administrativa quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

i) realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e

j) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

6.1.2. As atividades de fiscalização técnica do contrato compreendem:

a) prestar apoio técnico e operacional à gestão do contrato com informações pertinentes às suas competências;

b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

d) informar à gestão do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

e) comunicar imediatamente à gestão do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar à gestão do contrato para ratificação;

g) comunicar à gestão do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

h) participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com a fiscalização administrativa;

i) auxiliar a gestão do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado; e

j) realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.1.3. As atividades de fiscalização administrativa do contrato compreendem:

a) prestar apoio técnico e operacional à gestão do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

b) verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

c) examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

d) atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar à gestão do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

e) participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com a fiscalização técnica ;

f) auxiliar a gestão do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado; e

g) realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

6.2. Gestão e fiscalização

	Titular ou substituto das unidades
Gestor da contratação	Assessoria da Ouvidoria
Fiscal técnico	Assistência I da Ouvidoria
Fiscais administrativos	Seção de Preparação de Pagamentos e Análise Tributária – COFC Seção de Gerenciamento de Contratações – CC

6.3. Instrumentos Formais

A contratação será formalizada por meio de instrumento de contrato.

Para fins de solicitação de pacotes de serviços adicionais e de acompanhamento e avaliação dos serviços (Relatório IMR), o TRE-SC valer-se-á de encaminhamentos de e-mails e realização de telefonemas para a Contratada.

O modelo de Relatório IMR conta do Anexo I deste TR.

6.4. Acompanhamento do Contrato

O gestor do contrato, com o apoio do fiscal técnico, ficarão responsáveis pelo acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, na Relação de Falhas do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados. Tais ajustes visam:

1) assegurar ao CONTRATANTE o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste Termo de Referência; e

2) terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia 7 (sete) do mês seguinte o “Relatório do Instrumento de Medição de Resultado - IMR”, que conterá, no mínimo:

- número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- número do Contrato;
- partes Contratuais;

- síntese do objeto;
- relação de falhas;
- fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

O gestor manterá controle gerencial acerca das quantidades de colaboradores e da prestação dos serviços, a fim de subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

6.5. Alocação de riscos

Não se aplica a esta contratação.

7. Critérios de medição e de pagamento

Para apuração do valor a ser pago, será utilizado o Instrumento de Medição de Resultados – IMR, conforme modelo do Anexo I.

Além disso, em caso de não comparecimento de profissionais, a Contratada deverá descontar o valor proporcional na fatura respectiva, sem prejuízo da anotação no IMR, quando configurar falha excedente à tolerância estabelecida, e/ou de apuração da responsabilidade, nos termos do item 13.

8. Reajuste ou repactuação

8.1. O valor contratado poderá ser repactuado, visando sua adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de um ano e a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada.

8.1.1. São fatos geradores que podem ensejar a repactuação:

a) variação dos custos com a execução do objeto, decorrente do mercado, assim entendidos como aqueles especificados no Módulo 5 da Planilha de Custos e Formação de Preços;

b) acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente.

8.2. No caso da primeira repactuação, o prazo mínimo de um ano a que se refere o subitem 8.1 conta-se a partir:

a) da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, em relação ao fato gerador de que trata o subitem 8.1.1, alínea “a”; ou

b) da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (subitem 8.1.1, alínea “b”) vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

8.2.1. Nas repactuações subsequentes, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que motivou a última repactuação.

8.3. O requerimento referente à repactuação deverá ser protocolizado no TRE-SC pelo licitante vencedor – com os documentos comprobatórios – a partir da ocorrência do fato gerador e anteriormente à data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão de seu direito a repactuar.

8.3.1. O requerente deverá apresentar planilhas que evidenciem analiticamente a variação dos custos, devidamente comprovada e justificada. A comprovação poderá ser feita por meio de documentos relativos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de repactuação.

8.3.2. Serão preservados os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

8.3.2.1. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

8.3.2.2. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada.

8.3.2.3. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens 8.3.2.1 e 8.3.2.2.

8.3.3. Quando a repactuação solicitada pela Contratada se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, publicado na ocasião, ou, na hipótese de extinção deste índice, utilizar-se-á o que venha a substituí-lo.

8.3.4. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação a que se refere o subitem 8.3.

8.4. Não será admitido o repasse automático para os demais componentes da planilha de custo do percentual de majoração de salário acordado em convenção, acordo, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, devendo o licitante vencedor, no momento do

pedido de repactuação, comprovar a variação de cada item, por meio de planilha, aberta, atualizada de seus custos.

8.5. Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos:

a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação; ou

b) em data futura à do fato gerador, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

8.5.1. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

8.6. O item “aviso prévio trabalhado” será pago somente no primeiro ano de vigência do contrato.

9. Forma e critérios de seleção do fornecedor

9.1. Parcelamento e adjudicação

Considerando a natureza do objeto, não é possível o seu parcelamento. Assim sendo, a adjudicação deve ser apenas para um fornecedor, ou seja, global, em razão do tipo de serviço a ser contratado

9.2. Seleção do fornecedor

Será vedada a participação de pessoa física, conforme previsto no item 3 do Estudo Técnico Preliminar.

O fornecedor será selecionado conforme o atendimento dos requisitos de habilitação, bem como a disponibilidade e o interesse na prestação dos serviços, nas condições estipuladas pelo contratante.

a) Com a finalidade de aferição do menor preço, utilizar-se-á a seguinte fórmula, conforme demonstrado abaixo:

$$P_{TOTAL} = PM \times 8 + P1 \times 336 + P2 \times 3$$

Legenda:

P_{TOTAL} = preço final mensal (valor estimado)

PM = preço mensal para prestação do serviço;

P1 = preço Pacote Adicional 1;

P2 = preço Pacote Adicional 2.

b) Os pesos foram definidos de acordo com a estimativa de pacotes que serão contratados pelo histórico de utilização dos pacotes em contratações anteriores.

c) A proponente deverá apresentar o orçamento com discriminação dos preços unitários e do preço total, com os preços dispostos separadamente, conforme letra “a”.

9.2.1. Critérios de habilitação

Em relação à **Qualificação Técnica**, considerando a natureza do objeto, deverá ser exigido:

a) um ou mais atestados que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior;
b) declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

Fica assegurado ao licitante o direito de realização de vistoria prévia ao local, mediante agendamento junto à Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina, pelo e-mail ouvidoria@tre-sc.jus.br ou telefone (48) 3251-3700.

Em relação à **Qualificação Econômico-Financeira**, considerando a natureza dos serviços e o valor significativo do objeto, deverá ser exigido:

a) balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
b) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
c) declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data de abertura da licitação, conforme respectivo modelo anexo ao edital licitatório;
c.1) caso o valor total constante na declaração de que trata a alínea “c” apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a empresa licitante deverá acrescentar as devidas justificativas utilizando-se do respectivo modelo anexo ao edital licitatório;
d) comprovação da situação financeira da empresa mediante a obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC);
d.1) existência de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% do valor estimado para a contratação;

d.2) existência de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total das parcelas a executar dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data de abertura da licitação; e
e) comprovação de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

9.2.2. Critérios de preferência e de desempate

Os critérios de preferência e de desempate obedecerão à legislação em vigor, em especial a Lei Complementar n. 123/2006.

9.2.3. Modalidade de licitação e critério de julgamento

O objeto pretendido é serviço comum, oferecido por diversos prestadores no mercado, apresentando características padronizadas e usuais, o que justifica, portanto, a utilização da modalidade “Pregão” e do critério de julgamento “Menor Preço”.

10. Estimativas do valor da contratação

O valor orçado no Plano Anual de Contratações para o item relativo a Outros serviços terceirizados é de R$ 1.456.416,00, tendo sido solicitado para os serviços de telefonia para o ano de 2026 a quantia de R$ 296.000,00 e, conforme Documento de Formalização da Demanda, o valor atual da contratação do objeto é de R$ 21.973,24 (mensais).

A consulta realizada em 07/05/2025 ao portal do Ministério do Trabalho e Emprego, acerca da Convenção Coletiva de Trabalho que servirá de paradigma para estabelecer os custos relativos à categoria profissional que executará o serviço contratado na localidade de Santa Catarina (art. 2º, II, da IN SEES/MGI n. 176/2024) retornou as seguintes informações:

Nº do Registro	SC001728/2024
Nº da Solicitação	MR044745/2024
Grupo	Salários, Reajustes e Pagamento
Sub Grupo	Piso Salarial CLÁUSULA 3º - PISO SALARIAL

Descrição:	Fica convencionado que o piso da categoria, assim entendido como o menor salário pago pelas empresas, será de R$ 1.670,56 a partir de 01/05/2024.

11. Alinhamento da contratação

11.1. Plano de Contratações Anual

Anexo I – Item 14 – Outros serviços terceirizados OEPI2, SGP3.

11.2. Plano de Logística Sustentável

A contratação não conflita com as ações do Plano de Logística Sustentável do TRE-SC.

11.3. Outros instrumentos

A contratação atende ao Planejamento Estratégico 2021-2026 deste Tribunal, que estabelece em seus objetivos estratégicos, no subitem “OERS4 - Fortalecimento da Relação Institucional com a Sociedade”, a “adoção de estratégias de comunicação e de procedimentos objetivos, ágeis e em linguagem de fácil compreensão, visando à transparência e ao fortalecimento do Poder Judiciário como instituição garantidora dos direitos”.

12. Adequação orçamentária

Item	Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	Valor
1	02.122.0033.20GP.0042 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC	3.3.90.39	R$ 21.973,24
		Total	**R$ 21.973,24**

13. Descumprimento contratual e penalidades

13.1. Nos termos da Portaria P n. 39/2023, o licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato;

b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) dar causa à inexecução total do contrato;

d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

f) não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços ou não aceitar ou retirar a nota de empenho ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao responsável, pelas infrações administrativas previstas no subitem 13.1, as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

13.2.1. A sanção de advertência consiste em comunicação formal ao fornecedor que deu causa à inexecução parcial do contrato, conforme previsto na alínea “a” do subitem 13.1.

13.2.1.1. A advertência retira do fornecedor a condição de infrator primário, de modo que, em caso de reincidência, sanção mais severa poderá lhe ser aplicada, devendo ser observado o disposto no subitem 13.3.

13.2.2. A sanção de multa tem natureza pecuniária e poderá ser moratória ou compensatória, observados os seguintes termos:

a) o atraso injustificado no cumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), acrescida de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) ao dia, a partir do segundo dia de mora, sobre o v*alor mensal contratado,* e sua aplicação não dispensa a contratada do cumprimento da obrigação inadimplida;

b) a inexecução parcial do objeto sem extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 5% (cinco por cento), acrescida de 5% (cinco por cento) a cada reiteração ocorrida no intervalo de 3 (três) meses, até o limite de 15% (quinze por cento), sobre o valor mensal do contrato, conforme tabela abaixo:

Intervalo de 3 (três) meses	Percentual da multa
1 ocorrência	5%
2 ocorrências	10%
3 ou mais ocorrências	15%

c) inexecução parcial do objeto com extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o somatório dos valores mensais vincendos, a contar do mês do inadimplemento;

d) a inexecução total do objeto com extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

13.2.2.1. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

13.2.2.2. Ultrapassados 30 (trinta) dias de mora, será avaliada a possibilidade de aplicação da conversão da multa de mora para a compensatória por inexecução contratual.

13.2.2.3. A multa poderá ser aplicada em dobro se o infrator for reincidente, ou seja, se tiver sido sancionado por este Tribunal após decisão transitada em julgado, observando-se o disposto no subitem 13.3.

13.2.2.4. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Termo de Referência.

13.2.2.5. A multa aplicada será:

a) retida cautelarmente dos pagamentos devidos pela Administração e recolhida em definitivo ao Erário, após o trânsito em julgado da decisão que a impôs;

b) descontada de eventuais faturas pendentes de pagamento;

c) paga pelo fornecedor por meio de GRU;

d) descontada do valor da garantia prestada; ou

e) cobrada judicialmente.

13.2.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União poderá ser aplicada pelas infrações previstas no subitem 13.1, “b” a “g”, pelos seguintes prazos, de acordo com a infração cometida:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo ou dar causa à inexecução total do contrato: Prazo - 6 (seis) meses;

b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame: Prazo - 1 (um) mês;

c) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: Prazo - 1 (um) mês;

d) não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços ou não aceitar ou retirar a nota de empenho ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Prazo - 2 (dois) meses;

e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: Prazo - 2 (dois) meses.

13.2.4. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios poderá ser aplicada pelas infrações previstas no subitem 13.1, “h” a “l”, pelos seguintes prazos, de acordo com a infração cometida:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato: Prazo - 3 (três) anos;

b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato: Prazo - 4 (quatro) anos;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: Prazo - 4 (quatro) anos;

d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: Prazo - 5 (cinco) anos;

e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013: Prazo - 6 (seis) anos.

13.2.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para a Administração Pública;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.2.6. As sanções previstas nos subitens 13.2.3 e 13.2.4 poderão ser majoradas em 10% (dez por cento) para cada agravante, até o limite legal, em razão de:

a) restar comprovado que o responsável pela infração administrativa tenha registro de penalidade aplicada no âmbito do TRE-SC, por prática de quaisquer das condutas tipificadas no presente Termo de Referência, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

b) restar comprovado que o infrator tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

c) o licitante ou fornecedor participante da dispensa eletrônica não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo de contratação; ou

d) restar comprovado que o fornecedor tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

13.2.7. As penas previstas nas alíneas “b” a “e” do subitem 13.2.3 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência das majorações previstas no subitem 13.2.6, quando não tenha havido nenhum dano à Administração, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

a) a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável do fornecedor;

b) a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

c) a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento.

13.2.8. Quando a ação ou omissão do responsável pela infração administrativa ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

13.2.9. A aplicação das sanções previstas no subitem 13.2 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.2.10. É admitida a reabilitação do licitante ou do contratado sancionado, exigidos, cumulativamente:

a) reparação integral do dano causado à Administração Pública;

b) pagamento da multa;

c) transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

d) cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

e) análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

13.2.10.1. A sanção pelas infrações previstas nas alíneas “a” e “e” do subitem 13.2.4 exigirá, como condição de reabilitação do fornecedor sancionado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

13.3. Restará afastada a reincidência após transcorrido 1 (um) ano entre a data do trânsito em julgado da decisão que aplicou a anterior penalidade ao infrator e a data da nova infração.

13.4. O responsável pela infração será intimado para apresentação de defesa e especificação de provas que pretenda produzir, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da intimação.

13.4.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela autoridade competente ou pela Comissão de Apuração de Responsabilidade, o infrator poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.4.2. Serão indeferidas pela autoridade competente ou pela Comissão de Apuração de Responsabilidade, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

13.5. A sanção estabelecida no subitem 13.2.4 é de competência do Presidente do TRE-SC.

13.6. Da aplicação das sanções previstas nos subitens 13.2.1, 13.2.2 e 13.2.3 caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.6.1. O recurso de que trata o subitem 13.6 será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.7. Da aplicação da sanção prevista no subitem 13.2.4 caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

13.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo I – Instrumento de Medição de Resultado – IMR

O preço a ser estabelecido para a realização dos serviços objeto do contrato refere-se à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado.

Tais ajustes visam: 1) assegurar ao Contratante o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas no contrato; e 2) aplicar a dedução no pagamento à Contratada quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do Contratante apresentará à Contratada até o dia 7 (sete) do mês seguinte o "Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida", que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

- Número do Contrato;

- Partes Contratuais;

- Síntese do objeto;

- Relação de falhas;

- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

Nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRE-SC poderá ser objeto apenas de notificação.

A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

1. Relação de falhas a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

Os serviços objeto do contrato serão constantemente avaliados pelos representantes do Contratante, que assinalarão as falhas na **"Relação de Falhas"**, conforme modelos abaixo:

1.1. Relação de falhas - Relação de falhas - Modelo (aplica-se aos **serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados** realizados diariamente)

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____ / _____

Total de Ocorrências:

Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

RELAÇÃO DE FALHAS	
FALHA 1	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços, irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e faltas sem substituição, por exemplo.
AFERIÇÃO	Condicionada à verificação pela Equipe de Gestão da Contratação, que descreverá a prática adotada em desacordo com a metodologia estabelecida no contrato ou a atividade que deixou de ser executada com relação à rotina determinada.
OBSERVAÇÃO: Os registros das falhas serão individuais, ou seja, a cada prática em desacordo com o contrato corresponderá uma falha, podendo ocorrer o registro de várias falhas na mesma data.	
Data da ocorrência	**Descrição sintética**
FALHA 2	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.
AFERIÇÃO	Condicionada à verificação pela Equipe de Gestão da Contratação
OBSERVAÇÃO: O gestor registrará a falha acompanhada de informações sobre o fato ocorrido.	
Data da ocorrência	**Descrição sintética**

Instruções de preenchimento:

- Na ocorrência de falha(s), proceder-se-á ao registro no(s) item(ns) específico(s), indicando-se sinteticamente o dia e o fato gerador.

Tabela de efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	**FATOR DE ACEITAÇÃO** (Total da linha Número Corrigido)
Total de ocorrências			
Tolerância (-)	2	2	
Excesso de falhas (=)			
Peso (X)	6	8	

Número corrigido (=)			

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

Instruções de preenchimento:

- As falha(s), previamente registrada(s) na "Relação de Falhas", serão contabilizadas e cada total será registrado na linha Total de Ocorrências.
- Após, proceder-se-á às deduções relativas à "Tolerância", a fim de se obter os números referentes aos "Excessos de Falhas".
- Encontrados os Excessos de Falhas, estes devem ser multiplicados pelo respectivo "Peso" e os produtos devem ser registrados na linha "Número corrigido".
- Por fim, proceder-se-á à soma da linha "Número corrigido", obtendo-se, assim, o "Fator de Aceitação".

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados

Faixa 1 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços;
Faixa 2 – Fator de Aceitação de 1 a 25: 95% de avaliação dos serviços;
Faixa 3 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços;
Faixa 4 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços;
Faixa 5 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.