



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PLANO DE TRABALHO

O presente plano de trabalho tem por objeto à contratação de mão de obra terceirizada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistema informatizado para o Disque-Eleitor.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Sumário

1.	Objeto da Contratação.....	3
2.	Equipe de Planejamento.....	3
3.	Necessidade / Motivação.....	3
4.	Justificativa	3
5.	Valor estimado.....	4
6.	Demanda prevista e quantidade a ser contratada	4
7.	Resultados e benefícios esperados	4



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1. Objeto da Contratação

Tem-se por objeto a contratação de serviços continuados de mão de obra residente para atendimento telefônico e via sistemas informatizados, realizado no Disque Eleitor, voltado a orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, efetuar agendamentos, facilitar acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral e, em especial, mas não exclusivamente, aqueles relativos ao cadastramento biométrico (ordinário e/ou decorrente de processo de revisão do eleitorado).

2. Equipe de Planejamento

Integrante Demandante	Giovani Moisés Pacheco
Substituto	Kris Nereid Ferreira Lima
Integrante Técnico	Kris Nereid Ferreira Lima
Substituto	Samir Claudino Beber
Integrante Administrativo	João Batista Sarilho da Silva
Substituto	Geraldo Luiz Savi Júnior

3. Necessidade / Motivação

O atendimento telefônico via 0800 visa propiciar um canal eficiente de consulta e orientação aos eleitores que procuram esclarecimentos acerca das matérias afetas ao Cadastro Eleitoral e àqueles convocados para comparecimento obrigatório à Justiça Eleitoral, comparecimento esse decorrente dos processos de revisão do eleitorado com cadastramento biométrico — programados para o biênio 2020/2021.

Além do atendimento telefônico, dado o atual contexto tecnológico de amplo alcance dos dispositivos móveis e da extensa aplicabilidade dos sistemas de suporte automatizados, objetiva-se avançar na área de atendimento ao cidadão com o uso da tecnologia de *chatbot* (atendimento on-line).

Portanto, pretende-se com a presente contratação, além de garantir a manutenção do serviço de atendimento telefônico por meio de número “0800”, para o qual foram contratados, originariamente, 2 (dois) atendentes (PAE n. 12.829/2017) — cujo termo será alcançado em 31 de maio do corrente —, dispor de maior número de atendentes no Disque Eleitor para abranger também essa nova modalidade de atendimento realizado via sistema dedicado.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

4. Justificativa

A justificativa para a presente contratação tem por base a boa aceitação dos serviços, visto que o atendimento telefônico prestado ao eleitorado até então mostrou-se de extrema importância, em especial pelo incremento do interesse do cidadão no serviço de agendamento de atendimento eleitoral.

Nessa linha e pelo todo da situação, a ampliação do serviço se faz necessária uma vez que a demanda permanece, não só em decorrência do atendimento ordinário dos cartórios, já com o cadastramento biométrico integrado às rotinas de trabalho de todo o Estado e, por via de consequência, também a demandar atendimento agendado e/ou suporte de informação, mas também em razão do grande número de eleitores envolvidos nos processos de revisão do eleitorado, que ainda buscam orientação e agendamento (sem olvidar o retrabalho envolvendo eleitores já cadastrados em processos ou atendimentos pretéritos e/ou decorrente de pendências cadastrais advindas do não comparecimento às urnas).

Dessa forma, conclui-se que a continuidade da prestação dos serviços por meio do atendimento telefônico via 0800 sendo incrementado, também, pelo suporte *online* mostra-se relevante e necessária aos bons préstimos da Justiça Eleitoral para com a sociedade catarinense.

5. Valor estimado

O presente procedimento cuida da substituição da contratação de prestação de serviços de atendimento telefônico, acrescido de atendimento via sistema informatizado, em face do que o valor anual orçado no Plano de Aquisições é de R\$ 108.000,00 (cento e oito mil reais). A considerar os valores atuais do contrato em vigor (n. 049/2017), o valor estimado anual da presente contratação resultaria em R\$ 107.674,56 (cento e sete mil, seiscentos e setenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos).

6. Demanda prevista e quantidade a ser contratada

Considerando a procura pelo atendimento telefônico nos primeiros seis meses de 2018 (ano eleitoral), considera-se como viável a estimativa média de 4.500 contatos mensais no 0800 e outros 8.000 nos sistemas próprios de atendimento informatizado do Disque-Eleitor, a demandar a assistência de, no mínimo, 3 (três) atendentes dedicados à função.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7. Resultados e benefícios esperados

A medida adotada desde outubro de 2017 se mostrou extremamente eficaz e foi amplamente aceita pelo público, que vêm utilizando o atual canal de comunicação/serviço (0800).

O serviço Disque Eleitor supre diversas demandas relacionadas aos processos de revisão do eleitorado e ao Cadastro Eleitoral, e a sua ampliação se impõe na medida em que a Administração entende relevante o aprimoramento dos processos organizacionais e a evolução dos serviços eleitorais, fomentando ações que aprimorem o melhor investimento dos recursos públicos e o seu uso sustentável.

Anota-se, além do mais, que anteriormente à implantação do atendimento via 0800, o serviço de atendimento por meio telefônico era restrito ao serviço de telefonia ordinário do TRESC. Com a preservação, portanto, da prestação de assistência telefônica mediante Disque Eleitor, os cidadãos de todo o Estado poderão continuar usufruindo de um canal exclusivo e acessível (sem custo ao demandante) de informações afetas ao Cadastro Eleitoral além de poderem contar, a partir de então e de maneira pioneira na Justiça Eleitoral, com a agilidade e a segurança do atendimento informatizado (on-line ou via aplicativo de comunicação instantânea).

Considera-se, enfim, pertinente a preservação do atual serviço acrescido de sistema de atendimento informatizado por meio da substituição do atual contrato, visto que o atual serviço de teleatendimento propicia maior integração da Justiça Eleitoral Catarinense com o seu eleitorado, promovendo agilidade, eficiência e transparência no trato das demandas advindas da sociedade.

Florianópolis, 28 de fevereiro de 2020.

Giovani Moisés Pacheco
Integrante Demandante

Kris Nereid Ferreira Lima
Integrante Técnico

João Batista Sarilho da Silva
Integrante Administrativo