



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## ESTUDOS PRELIMINARES

### 1. Análise de Viabilidade da Contratação

#### 1.1. Contextualização

Os serviços de atendimento telefônico são necessários para a realização, recebimento e direcionamento das ligações telefônicas que chegam ao TRESP, por meio de sua central telefônica. Esses serviços asseguram a necessária continuidade dos serviços da central telefônica e garantem qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição, pois propiciam o imediato direcionamento das chamadas telefônicas aos seus corretos destinatários. A interrupção desses serviços pode comprometer ou diminuir a qualidade do atendimento. O presente estudo trata dos serviços prestados nos imóveis localizados na sede e anexo I do TRESP, onde há contrato em vigor (CT 48/2020), com possibilidade de prorrogação.

#### 1.2. Definição e Especificação dos Requisitos da Solução

##### 1.2.1. Requisitos Funcionais

A contratação dos serviços com a observância da qualidade mínima necessária na sua prestação, do conhecimento acerca das atividades a serem desenvolvidas, da disciplina, presteza, cordialidade, assiduidade, pontualidade, e, principalmente, da eficiência dos empregados na realização das atividades, visa garantir que as informações repassadas e o controle de acesso aos prédios sejam executados de forma eficiente. A opção pela contratação dos serviços pelo resultado tem por escopo fomentar o desempenho das atividades com foco nos níveis de qualidade mínimos exigidos.

##### 1.2.2. Requisitos Não Funcionais

A contratação dos serviços especializados de atendimento telefônico implica quantitativo adequado de profissionais, além da utilização de equipamentos de informática e telefonia (fornecidos pelo TRESP) e utilização de outros mecanismos necessários para a realização e recebimento e direcionamento das ligações telefônicas que chegam ao TRESP, por meio de sua central telefônica.

##### 1.2.3. Requisitos Externos

Resolução TSE n. 23.234/2010 - Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços no âmbito da Justiça Eleitoral.

#### 1.3. Produtos/Serviços Disponíveis no Mercado

Não há outras soluções disponíveis no mercado que atendam satisfatoriamente a demanda da Administração. A solução atual é utilizada considerando a análise e conclusão do setor demandante acerca da imprescindibilidade desses serviços no modo de contratação ora proposto. A Coordenadoria de Contratações e Materiais (CCM) deste Tribunal, após realização de ampla pesquisa de mercado, indicará potenciais empresas prestadoras de serviços terceirizados que contemplem a categoria "Telefonista".

#### 1.4. Contratações Públicas Similares

<b>Produto/Serviço 01</b>	Prestação de Serviços de Telefonista
<b>Instituição Pública</b>	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná
<b>Fornecedor</b>	L9X SOLUTION TECNOLOGIA E ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO LTDA
<b>Descrição</b>	Prestação de Serviços de Telefonista - Prestação de Serviços de



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	Telefonista, por unidade de fornecimento, entenda-se "Contratação"
<b>Valor Estimado</b>	R\$ 69.309,70
<b>Observações</b>	Pesquisa realizada no site <a href="http://www.bancodeprecos.com.br">www.bancodeprecos.com.br</a> NºPregão:572021 / UASG:70019 - 01/12/2021

<b>Produto/Serviço 02</b>	Prestação de Serviços de Telefonista
<b>Instituição Pública</b>	Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/SC
<b>Fornecedor</b>	MULTSERVICE PRESTADORA DE SERVICOS EIRELI
<b>Descrição</b>	Contratação de empresa para prestação dos serviços de apoio administrativos de Recepcionistas, Contínuos, Copeira e Telefonistas a serem executados para a Gerência Regional de Administração do Ministério da Economia em Santa Catarina - GRA/SC ; Superintendência do Patrimônio da União em Santa Catarina - SPU-SC; Superintendência Regional do Trabalho no Estado de Santa Catarina - SRTB /SC; Procuradoria da Fazenda Nacional e suas Seccionais no Estado de Santa Catarina - PFN/SC e Con.
<b>Valor Estimado</b>	R\$ 35.341,08
<b>Observações</b>	Pesquisa realizada no site <a href="http://www.bancodeprecos.com.br">www.bancodeprecos.com.br</a> Nº Pregão: 22022 / UASG:170166 - 08/02/2022

### 1.5. Outros Produtos/Serviços Disponíveis

Não se aplica a esta contratação.

### 1.6. Alternativas de Software Livre ou Público incluindo Portal do Software Público Brasileiro

Não se aplica a esta contratação.

### 1.7. Análise dos Produtos/Serviços Identificados e dos Custos Totais da Demanda

A solução atual é utilizada considerando a análise e conclusão do setor demandante acerca da imprescindibilidade desses serviços no modo de contratação ora proposto. Conforme registros da Seção de Apoio Administrativo – SADM, o histórico da prestação desse serviço reflete a necessidade de 3 profissionais, com jornada individual mensal de 180 horas. Com base no valor mensal do atual contrato (48/2020), o custo total da demanda corresponde a R\$ 128.143,44 (contratação anual – 12 meses).

### 1.8. Escolha e Justificativa do Objeto

Os serviços especializados de atendimento telefônico traduzem-se em uma necessidade continuada para o bom funcionamento das suas unidades. A sua execução indireta é recomendada pela conveniência econômica, bem como pelo fato de não abranger atribuições que figuram entre aquelas inerentes às especialidades constantes do Quadro de Pessoal do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina – TRESC.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### 1.8.1. Descrição do Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento telefônico, conforme especificações a seguir.

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Telefonista	180 h	7h às 13h
01	Telefonista	180 h	13h às 19h
01	Telefonista	180 h	14h às 20h

### 1.8.2. Alinhamento do Objeto

Trata-se de atividade de suporte, sem alinhamento direto a nenhum objetivo estratégico. Constitui-se, no entanto, meio para o atendimento da estratégia da organização.

### 1.8.3. Benefícios Esperados

Busca-se com esta contratação atender o público externo e interno do TRESA com eficiência, mediante recebimento e direcionamento das ligações telefônicas que chegam ao TRESA, por meio de sua central telefônica.

### 1.8.4. Relação entre a Demanda Prevista e Contratada

A demanda prevista corresponde à demanda contratada e foi definida levando-se em conta o período de maior demanda por ligações.

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Telefonista	180 h	7h às 13h
01	Telefonista	180 h	13h às 19h
01	Telefonista	180 h	14h às 20h

### 1.9. Adequação do Ambiente

Natureza	Adequações necessárias
Infraestrutura Tecnológica	Não há necessidade de adequação.
Infraestrutura Elétrica	Não há necessidade de adequação.
Logística de Implantação	Não há necessidade de adequação.
Espaço Físico	Não há necessidade de adequação.
Mobiliário	Não há necessidade de adequação.
Impacto Ambiental	Não há necessidade de adequação.

### 1.10. Orçamento Estimado



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O valor orçado no Plano Anual de Contratações para o item relativo à “Outros serviços terceirizados” é de R\$ 1.829.842,56.

Considerando a possibilidade de prorrogação, trazemos o valor mensal atual do contrato 48/2020: R\$ 10.678,62.

### **2. Sustentação de Contrato**

#### **2.1. Recursos Materiais e Humanos**

O TRESP disponibilizará, aos funcionários da contratada, microcomputadores e acesso à internet, além de instalações sanitárias e local para vestiários.

#### **2.2. Continuidade do Fornecimento**

A Contratada deverá 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.

#### **2.3. Transição Contratual**

Com base no resultado satisfatório da prestação dos serviços, a prorrogação da vigência do Contrato n. 48/2020 deve ser considerada. No entanto, caso a prorrogação não resulte viável, a gestão da contratação providenciará para que a transição contratual transcorra tempestivamente, sem intercorrências.

#### **2.4. Estratégia de Independência Tecnológica**

Não se aplica a esta contratação.

### **3. Estratégia para Contratação**

#### **3.1. Natureza do Objeto**

Os serviços especializados de atendimento telefônico consistem em atividade acessória da Justiça Eleitoral de Santa Catarina. A sua execução indireta é recomendada pela conveniência econômica, bem como pelo fato de não abranger atribuições que figuram entre aquelas inerentes às especialidades constantes do Quadro de Pessoal do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina – TRESP, além de se tratar de serviço comum, para fins do disposto no Decreto n. 10.024/2019.

#### **3.2. Parcelamento e Adjudicação do Objeto**

A contratação conjunta dos serviços de atendimento telefônico para a Sede do TRESP revela-se apropriada tendo em vista a melhor gestão e fiscalização dos serviços concentrados num único contrato.

Ainda, considerando a inexpressividade dos valores para os postos, opta-se pela adjudicação global do objeto, em prol da participação de maior número de empresas no certame, bem como, mostra-se apropriada tendo em vista a melhor gestão e fiscalização dos serviços concentrados num único contrato.

#### **3.3. Modalidade e Tipo de Licitação**

Em caso de nova contratação, a licitação deverá ser por meio de pregão eletrônico, do tipo menor preço.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### 3.4. Classificação e Indicação Orçamentária

Item	Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	Valor
Prestação de serviços especializados e continuados de telefonistas/atendimento telefônico	Programa de Trabalho 02.122.0033.20GP.0042 –Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC	Natureza da Despesa 3.3.90.39 Elemento de Despesa - Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica Subitem 79 – Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional	R\$ 10.678,62
<b>Total</b>			<b>R\$ 10.678,62</b>

### 3.5. Vigência da Prestação de Serviço

O segundo período da vigência do atual contrato (48/2020) expirará em 31/08/2022, podendo, no entanto, ser prorrogado dentro dos limites legais, conforme Lei de Licitações. Caso, nesses estudos preliminares, conclua-se pela necessidade de realização de nova licitação, o início da prestação dos serviços objeto do novo contrato deverá ocorrer em 01/09/2022, com vigência de 12 meses, prorrogáveis dentro dos limites legais.

### 3.6. Gestor da Contratação

O gestor do contrato será o titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993, que zelará pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais.

## 4. Análise de Riscos

Conforme planilha anexa.

## 5. Declaração de Viabilidade ou não da contratação

Com base nas informações levantadas ao longo destes estudos preliminares, a equipe de planejamento considera viável a **prorrogação** do contrato atualmente vigente (Contrato n. 48/2020), haja vista o retorno positivo verificado na sua execução. No entanto, caso a prorrogação não se concretize, a equipe de planejamento considera viável a realização de nova contratação, apesar dos riscos mapeados terem sido classificados no nível médio.

PLANILHA PARA GESTÃO DE RISCOS

ETAPA: Escopo, contexto e critérios														
Instituição	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA													
Unidade	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços													
Escopo:	Identificar os riscos que garantam o adequado funcionamento dos serviços de telefonistas para os prédios Sede, Anexo I e Anexo II do TRESC.													
Objetivo:	Avaliar, tratar e monitorar os serviços de recepção													
Contexto Interno:	Forças:	Estrutura de suporte	Fraquezas: indisponibilidade de reposição imediata pela empresa											
Contexto Externo:	Oportunidades:	manutenção do ambiente de trabalho asseado	Ameaças: falta de funcionário e pagamento de salário.											
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	Infraestrutura e segurança	Eventos externos	Falta de funcionário na prestação dos serviços de telefonista, que comprometam a manutenção do atendimento	Baixa	Médio	RM - Risco Médio	Fiscalização e acompanhamento diário dos gestores 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	Alto	RB - Risco Baixo	Verificação/fiscalização dos documentos fiscais e trabalhistas da empresa contratada.	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado	