



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto da Contratação

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas para os prédios sede e anexos I e II do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Motivação

Os serviços de telefonista 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 desse atendimento.

2.2. Objetivos e Benefícios

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

2.3. Alinhamento Estratégico

Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.

SGP3

2.4. Estudos Preliminares do Objeto

Os Estudos Preliminares foram juntados ao PAE n. 18.269/2022.

2.5. Demanda Prevista x Quantidade a ser 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

2.6. Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares.

2.7. Caracterização e Composição do Objeto

Características do objeto: 3 profissionais, com jornada mensal de 180 horas cada:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

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 – TRESC, além de se tratar de serviço comum, para fins do disposto no Decreto n. 10.024/2019.

2.8. Serviços Adicionais

Diante de uma eventual demanda, superior à demanda prevista no ANEXO III (Plano de Trabalho) deste Projeto Básico/Termo de Referência, que implique na necessidade de envolvimento de maior número de profissionais e/ou maior número de horas para sua execução, o Contratante poderá solicitar a prestação de serviços adicionais, na forma de **PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS**.

Cada pacote de serviços adicionais corresponderá à produtividade de um profissional durante uma hora. Por produtividade compreende-se o recebimento, a transferência e a realização de ligações, via central telefônica.

2.9. Parcelamento e Adjudicação

A contratação conjunta dos serviços de atendimento telefônico para a Sede do TRESC 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.

2.10. Seleção do Fornecedor

O fornecedor será selecionado pelo menor preço e conforme a existência de regularidade da empresa, bem como a disponibilidade e o interesse na prestação dos serviços, nas condições estipuladas pelo contratante.

2.10.1. Critérios de Habilitação

Em relação à **Qualificação Técnica**, deverá ser exigido:

a) um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos em favor da proponente, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, os quais comprovem o desempenho de atividade compatível com o objeto deste PB/TR;

Em relação à **Qualificação Econômico-Financeira**, deverá ser exigido:

a) Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de abertura desta licitação;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- b) Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentada na forma da lei;
- c) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- d) 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;
- e) Comprovação da situação financeira da empresa mediante a obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC);
 - e.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;
 - e.2) Existência de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data de abertura da licitação; e
- f) Caso o valor total constante na declaração de que trata a alínea “d” acima 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.

2.10.2. 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.

2.11. Modalidade e Tipo de Licitação

A licitação deverá ser por meio de pregão eletrônico, do tipo menor preço.

2.12. Impacto Ambiental

Não serão necessárias adequações do ambiente.

2.13. Conformidade Técnica

Não se aplica a esta contratação.

2.14. Obrigações da Proponente

Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar visita técnica ao local de prestação de serviço, mediante agendamento prévio junto à chefia da Seção Apoio Administrativo, através do e-mail cis-sadm@tre-sc.jus.br.

2.15. Obrigações da Contratante

2.15.1 Promover, através do seu representante, o titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993, 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** (ANEXO II deste Projeto Básico/Termo de Referência), as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados;

2.15.2. Disponibilizar instalações sanitárias e local para vestiários; e

2.15.3. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

2.16. Obrigações da Contratada

2.16.1. 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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

(inclusive quando da realização de serviço adicional).

2.16.2. 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.

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

2.16.4. Os prepostos supracitados deverão 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.

2.16.5. Apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESC, 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.

2.16.6. Suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Projeto Básico/Termo de Referência.

2.16.7. Apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, devidamente uniformizados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente.

2.16.8. Para os serviços de telefonistas, a contratada deverá fornecer aos seus empregados **2 (dois) uniformes completos** a cada seis meses, devendo o primeiro ser fornecido no primeiro dia útil do início da vigência do contrato. Os uniformes devem ser condizentes com o clima da região sul (estações do ano bem marcadas: verão e inverno).

MASCULINO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça	Comprida, modelo social, com braguilha forrada, mesmo tecido e cor do paletó, com bolsos laterais.
Gravata	Standard, em tecido seda ou poliéster
Camisa social	Com mangas longas, gola entretelada, cor a critério da contratada.
Blusa de lã	Para o uniforme de inverno (cor a critério da contratada)
Sapatos	Social, em couro, cor preta.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Sociais, cor preta.
FEMININO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça/saia	Calça: comprida, modelo social feminino, do mesmo tecido e cor do paletó, com fechamento frontal por zíper. Saia: comprimento no joelho, do mesmo tecido e cor do paletó, com



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	fechamento por zíper.
Camisa social	Para o inverno: com mangas longas, gola entretelada, cor lisa a critério da contratada. Para o verão: camiseta, cor lisa a critério da contratada.
Sapatos	Em couro, cor preta, tipo social, salto baixo, modelo “ <i>scarpin</i> ” ou boneca.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Finas, cor da pele.

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

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

2.16.11. 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.

2.16.12. 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.

2.16.13. Realizar integralmente os serviços descritos neste Projeto Básico/Termo de Referência.

2.16.14. Executar os serviços adicionais solicitados pelo Contratante, iniciando a sua realização no prazo máximo de 2 (duas) horas após o pedido, consoante disposto no item 2.8 deste Projeto Básico.

2.16.15. Comprovar a quitação das obrigações trabalhistas.

2.16.16. 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.

2.17. Custo estimado da contratação

Conforme planilha elaborada pela CCM.

3. Especificação Técnica Detalhada

3.1. Requisitos Técnicos

Já descrito no item 2.7.

3.1.1. Marcas e Modelos / Códigos de Referência

Não se aplica a esta contratação.

3.1.2. Códigos SIASG

Não se aplica a esta contratação.

3.1.3. Vigência

O Contrato terá vigência a partir da data da sua assinatura até 31 de agosto de 2023, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termos Aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57 da Lei n. 8.666/1993.

3.2. Modelos de Documentos



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Os modelos de documentos utilizados ao longo do contrato pelo Contratante e pela Contratada estão descritos no Anexo III.

Florianópolis, em 21 de junho de 2022.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo I – Plano de Fiscalização

1. Execução e Gestão do Contrato

O acompanhamento e a gestão do contrato dos serviços de telefonistas deverão ser efetuados pelo titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.

1.1. Papéis a serem desempenhados pelos principais atores do TRESC e da Contratada

1.1.1. Após a assinatura, para dar início à execução do ajuste, o Tribunal promoverá reunião com a Contratada, devidamente registrada em Ata, para esclarecimento das obrigações contratuais.

1.1.2. O titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, ficará responsável 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.

1.2. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

1.2.1 A autorização para o início da prestação dos serviços será dada pela Seção de Apoio Administrativo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data de recebimento, pela Contratada, do contrato assinado pelos representantes do TRESC.

1.2.2 Os serviços serão prestados nos endereços das unidades da Justiça Eleitoral informadas na **Tabela de Produtividade** (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.3 O horário de funcionamento das unidades da Justiça Eleitoral para atendimento regular ao público inicia às 12h e se encerra às 19h. Os horários de prestação dos serviços de telefonistas estão indicados na TABELA DE PRODUTIVIDADE (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.4 Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência (**Pacotes de Serviços Adicionais**).

1.2.5 Os serviços serão considerados executados com a qualidade mínima exigida desde que atendam, NO QUE COUBER, à seguinte **Rotina de Execução dos Serviços e Metodologia de Execução**.

1.2.6

ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTAS NOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I	
1.	Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
2.	Falar de maneira clara e objetiva e ouvir com atenção;
3.	Atender as solicitações de maneira precisa;
4.	Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESC;
5.	Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;
6.	Observar normas internas do Órgão;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7. Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
8. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição de telefonistas.

1.3. Instrumentos Formais

Será firmado contrato com a empresa vencedora da licitação.

Para fins de solicitação de pacotes de serviços adicionais (Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência) e de acompanhamento e avaliação dos serviços (**"Relatório IMR"**, Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência), o TRESC valer-se-á de encaminhamentos de e-mails e realização de telefonemas para a Contratada.

O modelo de Relatório IMR consta do Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência.

1.4. Prazos de Garantia

Não se aplica a esta contratação.

1.5. Acompanhamento do Contrato

Responderá pelo acompanhamento e a gestão da contratação o titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico se refere 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.

Os gestores do contrato 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 projeto básico; 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 do Instrumento de Medição de Resultado – IMR"**, que conterà, 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 postos de trabalho e de prestação dos serviços, a fim de subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

1.6. 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.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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:

- 3 (três) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor total da contratação ficar igual ou abaixo do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993; ou

- 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor total da contratação ficar acima do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993.

1.7. 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 empresa.

De acordo com a **mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de telefonistas (Relatório IMR – Anexo II)**, a Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a uma das cinco faixas:

Faixa 01 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de:

a) 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/fatura, quando o valor total contratado ficar igual ou abaixo do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993; ou

b) 30 (trinta) dias após o cumprimento das obrigações contratuais, quando o valor total contratado ficar acima do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993.

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.

1.8. Transferência de Conhecimento

Não se aplica a esta contratação.

1.9. Direitos Autorais

Não se aplica a esta contratação.

1.10. Qualificação Técnica

Caberá à contratada 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.

1.11. Descumprimento Contratual e Penalidades

1.11.1. Ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- a) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- b) não entregar a documentação exigida no edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar o atraso na execução do objeto;
- e) não manter a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas; e
- j) cometer fraude fiscal.

1.11.1.1. Serão aplicados os seguintes períodos de impedimento, de acordo com a infração cometida:

- a) não assinar o contrato ou não aceitar ou retirar a nota de empenho, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores SICAF pelo período de 2 (dois) meses;
- b) deixar de entregar documentação exigida: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 1 (um) mês;
- c) fizer declaração falsa ou apresentar documentação falsa: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 2 (dois) meses;
- e) não manter a proposta, inclusive deixando de apresentar amostra do produto: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 2 (dois) meses;
- f) falhar na execução do contrato: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 6 (seis) meses;
- g) fraudar na execução do contrato: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 15 (quinze) meses;
- h) comportar-se de modo inidôneo: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses; e
- i) cometer fraude fiscal: Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 20 (vinte) meses.

1.11.1.2. As sanções previstas no subitem 1.11.1.1 poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme Portaria P n. 136/2021.

1.11.1.3. As penas previstas nas alíneas “a”, “b”, “d” e “e” do subitem 1.11.1.1 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, quando não tiver havido nenhum dano à Administração, conforme Portaria P n. 136/2021.

1.11.1.4. Quando a ação ou omissão do licitante vencedor ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

1.11.2. Para os casos não previstos no subitem 1.11.1, se o licitante vencedor descumprir as condições deste Edital, ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei n. 8.666/1993.

1.11.2.1. Consoante previsto na Portaria P n. 136, de 14 de outubro de 2021:

1.11.2.1.1. As infrações consideradas como leves serão penalizadas com a advertência;

1.11.2.1.2. As infrações consideradas como médias serão penalizadas com multa de 5% do valor mensal do contrato;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.11.2.1.3. As infrações consideradas como graves serão penalizadas com multa de 10% do valor mensal do contrato;

1.11.2.1.4. As infrações consideradas como gravíssimas serão penalizadas com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE-SC, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

1.11.2.1.5. Em caso de reincidência em período inferior a três meses, a infração será classificada em nível imediatamente superior à anterior.

1.11.3. Nos termos do Projeto Básico / Termo de Referência deste Edital, são situações, dentre outras, que podem ensejar o descumprimento do contrato, para fins de aplicação de penalidades, em função das infrações elencadas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Não substituição em tempo hábil do profissional que se ausente do serviço por licença ou férias; que se porte de modo inadequado	MÉDIA	Por ocorrência.
2	Não execução, suspensão ou interrupção, total ou parcial, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, dos serviços contratuais.	MÉDIA	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação.
3	Transferência a outrem, no todo ou em parte, do objeto da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização deste Tribunal.	MÉDIA	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação.
4	Destruição ou dano de bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	GRAVE	Por ocorrência.
5	Não manutenção da atualização da documentação de habilitação.	GRAVE	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação.

1.11.4. Conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades:

a) no caso de inexecução parcial, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do objeto que não foi executado;

b) no caso de inexecução total, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto contratado;

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o licitante vencedor ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

1.11.5. As sanções estabelecidas no subitem 1.11.1 e na alínea “c” do subitem 1.11.3 são de competência do Presidente do TRE-SC.

1.11.6. Em conformidade com o art. 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado na execução do objeto deste Projeto Básico / Termo de Referência, sujeitará o licitante vencedor, a juízo da Administração, à multa de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) ao dia, sobre o valor do item em atraso *ou do valor mensal contratado*, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado.

1.11.6.1. Os atrasos de que trata o subitem 1.11.5, quando superiores a 30 (trinta) dias, serão considerados inexecução total do contrato.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.11.6.2. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas na Lei n. 8.666/1993.

1.11.7. Da decisão que aplicar a penalidade prevista na alínea “c” do subitem 1.11.3, caberá pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

1.11.8. O prazo para a apresentação de defesa prévia, quanto à aplicação das demais penalidades, será de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.

1.11.8.1. Transcorrido *in albis* o prazo para a apresentação de defesa prévia ou após a apresentação da defesa prévia, a autoridade competente, se for o caso, aplicará a respectiva penalidade e estabelecerá prazo de 5 (cinco) dias úteis para a apresentação de recurso, contado do primeiro dia útil subsequente ao recebimento da notificação.

1.11.8.2. Com a decisão do recurso ou do pedido de reconsideração referente à penalidade prevista na alínea “c” do subitem 1.11.3 exaure-se a esfera administrativa.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo II – Instrumento de Medição de Resultado

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico/Termo de Referência se refere 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 neste Projeto Básico/Termo de Referência; 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 TRESC poderá ser objeto apenas de notificação.

A empresa 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 telefonista, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

Os serviços objeto deste Projeto Básico/Termo de Referência 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 telefonista realizados quinzenalmente)

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

Total de Ocorrências:

RELAÇÃO DE FALHAS	
FALHA 1	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários;
AFERIÇÃO	Condicional à verificação pelo Gestor da Contrato
OBSERVAÇÃO: O gestor da contratação, anteriormente ao registro definitivo da falha, discutirá com o preposto da empresa o teor da comunicação. Caso o próprio preposto seja o agente da falta de cordialidade em análise, o caso será discutido com o fiscal da empresa.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 2	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

AFERIÇÃO	Condicional à verificação pelo Gestor da Contrato
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 3	Irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e saídas indevidas do local de prestação, por exemplo.
AFERIÇÃO	Condicional à verificação pelo Gestor da Contrato
OBSERVAÇÃO:	
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	3	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências				
Tolerância (-)	2	2	3	
Excesso falhas (=)				
Peso (X)	6	8	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 telefonistas

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;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO III – TABELA DE PRODUTIVIDADE

TELEFONISTAS DOS PRÉDIOS SEDE E ANEXOS	
Quantidade	Horário – jornada
1	Profissional das 7h às 13h – 180 h mensais
1	Profissional das 13h às 19h – 180 h mensais
1	Profissional das 14h às 20h – 180 h mensais
ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTAS NOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I	
1. Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;	
2. Falar de maneira clara e objetiva e ouvir com atenção;	
3. Atender as solicitações de maneira precisa;	
4. Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESC;	
5. Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;	
6. Observar normas internas do Órgão;	
7. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição de telefonistas.	



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO IV – PLANO DE TRABALHO

1. Objeto da Contratação

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, para a sede e anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

2. Equipe de Planejamento

Integrante Demandante	Gabriel Parmeggiani Costa
Substituto	Kelly Rosana Yassuda
Integrante Técnico	Gabriel Parmeggiani Costa
Substituto	Kelly Rosana Yassuda
Integrante Administrativo	Simone Resqueti Tarifa dos Santos
Substituto	Beatriz Scharf Baracuh

3. Necessidade / Motivação

Os serviços de telefonistas 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 desse atendimento.

4. Justificativa

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.

5. Valor estimado

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.

6. Demanda prevista e quantidade a ser 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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

01	Telefonista	180 h	14h às 20h
----	-------------	-------	------------

7. Resultados e benefícios esperados

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