



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 e sobre a sua situação eleitoral e os serviços prestados pela Justiça Eleitoral catarinense.

Por essas razões, o TRE-SC conta com dois contratos de mão de obra terceirizada para atendimento telefônico. O primeiro, voltado ao atendimento, identificação do assunto e transferência das ligações para os setores responsáveis pela matéria objeto de interesse do cliente da Justiça Eleitoral. Já o segundo, implementado a partir de 2017, criado para o atendimento a eleitoras e eleitores que, via de regra, entram em contato pelo telefone 08003473888, em sua grande maioria, para sanar dúvidas acerca da sua situação eleitoral e realizar agendamento para atendimento presencial.

O que se busca com a contratação ora tratada é a união dos dois serviços, proporcionando racionalização de recursos e incrementando a qualidade dos serviços atualmente prestados.

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 solucionar seus problemas sem deslocamento até o cartório eleitoral respectivo.

Acrescenta-se que, com o retorno das atividades presenciais e da coleta de dados biométricos de eleitoras e eleitores, mediante agendamento, há significativa procura por esse serviço pelo 0800.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Também, recentemente (abril/2023), as linhas telefônicas dos cartórios eleitorais, antes contratadas da empresa Oi para fornecimento de número individualizado a cada uma daquelas unidades de atendimento, migraram para linhas VoIP (ligações realizadas de modo virtual), permitindo a divulgação do 0800 como 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.

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 de sistemas informatizados e da tecnologia de *chatbot* (atendimento on-line com mensagens instantâneas, automatizadas ou não).

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.

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

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

2.2. Plano de logística sustentável

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

2.3. Outros instrumentos



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

3.1. Requisitos Funcionais

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.

3.2. Requisitos Não Funcionais

A contratação dos serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados, além de quantitativo adequado de profissionais, implica na utilização de equipamentos e insumos adequados visando a eficiência, a eficácia e a economicidade na operacionalização do serviço contratado.

3.3. Requisitos Externos

A contratação dos serviços de atendimento telefônico e via sistemas informatizados deve atender as expectativas do item 14 do Plano de Contratações Anual (2023) do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

4. Levantamento de mercado

4.1. Análise das alternativas possíveis



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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.

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.

Não há no mercado solução diversa da pretendida para este fim.

4.1.2 Contratações públicas similares

- a. Tribunal Regional Eleitoral do Ceará: pregão eletrônico 14/2016 - contratação de empresa especializada em terceirização de mão de obra para prestação do serviço de teleatendimento para o “Disque Eleitor” realizado com 72 (setenta e dois) operadores de telemarketing no primeiro turno das eleições de 2016 - e pregão eletrônico n. 65/2016 - contratação de empresa especializada em prestação contínua de serviço de teleatendimento, através da instalação de postos de operadores de telemarketing na Ouvidoria Regional Eleitoral (OUVIR), a fim de prestar informações aos cidadãos, por meio do telefone e com suporte de sistema informatizado, e registrar os respectivos atendimentos no Sistema da Ouvidoria (SOU);
- b. Tribunal Regional Federal da 5ª Região: contratação de empresa especializada para fornecimento e implantação de Call Center para o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (pregão eletrônico n. 21/2013);



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- c. Tribunal Regional Eleitoral da Bahia: pregão eletrônico 30/2016 – contratação de telefonistas – voltada a atender demandas cartorárias e de ouvidoria.

Produto/Serviço 01	OUVIR
Instituição Pública	TRE-CE
Fornecedor	Pregão eletrônico n. 65/2016
Descrição	Teleatendimento para Disque-Eleitor
Valor Estimado	R\$ 5.102,81
Observações	Contratação de empresa especializada em prestação contínua de serviço de teleatendimento, através da instalação de postos de operadores de telemarketing na Ouvidoria Regional Eleitoral (OUVIR), a fim de prestar informações aos cidadãos, por meio do telefone e com suporte de sistema informatizado, e registrar os respectivos atendimentos no Sistema da Ouvidoria (SOU)

Produto/Serviço 02	Call Center
Instituição Pública	Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Fornecedor	Pregão eletrônico n. 21/2013
Descrição	Contratação de empresa especializada para fornecimento e implantação de Call Center
Valor Estimado	R\$ 113.803, 73
Observações	[Informações relevantes como: restrições, limitações, requisitos não funcionais relevantes]

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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 (item 4.1.1 “b”).

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.

6. Estimativas de quantidades

Estimativa mensal de atendimentos	Tempo médio por atendimento	Dias úteis/mês	Horas de atendimento/mês	Produtividade estimada mensal
7.920 atendimentos	6 minutos	22	792	6 profissionais, com jornada de 6 horas diárias cada.

7. Vigência da contratação

O contrato terá vigência, a partir da data da sua assinatura, até 31/08/2025, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

De acordo com o item 12, “b”, do Anexo IX, da IN MPDG n. 5/2017, justifica-se a vigência inicial plurianual para evitar eventual transição entre contratos em 2024, ano em que serão realizadas eleições municipais, considerando a criticidade dos serviços para o processo eleitoral.

8. Estimativa do valor da contratação



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O valor orçado no Plano Anual de Contratações para o item relativo a Outros serviços terceirizados é de R\$ 1.416.381,33 e conforme Documento de Oficialização da Demanda, o valor estimado para a contratação do objeto é de R\$ 23.043,75 (mensais).

9. Justificativa 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 mitigatórias

A contratação em tela não importará em impactos ambientais adicionais.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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.