



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

**PREGÃO N. 054/2023**

**PAE n. 20.235/2023**

## **QUESTIONAMENTO:**

1- Será necessário a contratada disponibilizar equipamentos ou tecnologia para atendimento chatbot e demais serviços telefônicos? Ou toda a infraestrutura será fornecida pela contratante, tais como computadores, telefonia, headset, entre outros?

2- O contrato terá vigência, a partir da data da sua assinatura, até 31/08/2025, de quantos meses será este contrato? Precisamos dessa informação para elaboração da proposta.

3- Quais empresas hoje realizam o trabalho de atendimento telefônico do TRE-Santa Catarina? (Serviço de atendimento, identificação do assunto e transferência das ligações para os setores responsáveis pela matéria e atendimento a eleitoras e eleitores que, via de regra, entram em contato pelo telefone 08003473888.)

4- Poderia explicar o peso "48" na tabela de valores estimados no anexo I - relação de itens? Assim como os demais pesos "336" e "3". Os pesos podem ser considerados como quantidades?

## **RESPOSTA:**

Em atenção ao pedido de esclarecimentos apresentado, cumpre informar o que segue.

1 - Os equipamentos e insumos adequados à prestação dos serviços serão disponibilizados por este órgão, não estando entre as obrigações da empresa a ser contratada o seu fornecimento.

2 - O contrato atual relativo aos serviços objeto da licitação teve sua vigência prorrogada até 31 de outubro próximo. Estima-se que a contratação advinda desta licitação se inicie a partir de tal data, vigendo até 31/08/2025, ou seja, vigência inicial de 22 meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, nos termos da Lei n. 14.133/2021 (Subcláusula 4.1 da minuta de contrato anexa ao edital).

3 - Os serviços de atendimento telefônico, identificação de assuntos e transferência das ligações para as unidades responsáveis são prestados pela empresa AUX CONTACT CENTER, por meio do Contrato n. 74/2022. Já os serviços objeto desta licitação - atendimento a eleitoras e eleitores por meio do telefone 08003473888 - estão sendo prestados pela empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, por meio do Contrato TRE-SC n. 039/2020.

4 - Conforme consta na alínea "b" do subitem 9.2 do Termo de Referência, os pesos foram definidos conforme estimativa de pacotes que serão contratados, estimativa esta que tomou por base o histórico de utilização dos pacotes em contratações anteriores. Na alínea "a" de tal subitem, consta a fórmula com a atribuição de pesos. Levando em consideração que a contratação apresenta quantitativos diferenciados em razão do tipo de ano (ano eleitoral e ano não eleitoral), o Termo de Referência, ao estabelecer a fórmula para aferição do menor preço, observou os quantitativos relativos a esses dois anos, dividindo os pesos por 3, com vistas à simplificação da fórmula.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Em relação ao Item 1, que prevê o valor mensal para a prestação dos serviços, o Termo de Referência estabeleceu o peso de 6 profissionais multiplicado pelo número de meses (24), alcançando-se 144.

Já quanto aos Itens 2 e 3, os pesos foram apurados a partir dos quantitativos de pacotes do tipo 1 e do tipo 2 utilizados, considerado o histórico de anos eleitorais e não eleitorais. Tais quantitativos totalizaram 1008 pacotes e 9 pacotes, respectivamente.

Assim, com vistas à simplificação da fórmula, dividiu-se todos os pesos por 3, alcançando-se o peso 48 para o Item 1, o peso 336 para o Item 2 e o peso 3 para o Item 3.

Cabe ressaltar, por fim, que, de acordo com o subitem 5.2, alínea "a", do edital, as propostas e os lances devem ser ofertados pelo VALOR UNITÁRIO dos itens, sendo que o sistema atualizará, na fase de Julgamento, os valores dos itens a partir dos lances dados (pelo valor unitário), efetuando a multiplicação pelos pesos estabelecidos.

Atenciosamente,

Heloísa Helena Bastos Silva Lübke  
Coordenadora de Julgamento de Licitações