



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

PAE nº: 7.202/2025

Documento de Formalização da Demanda

1 Identificação da Demanda

1.1 Título

Prestação de serviços continuados de mão de obra residente para atendimento telefônico (PABX e Disque-Eleitor) e via sistemas informatizados (WhatsApp, Webchat etc).

1.2 Unidade Demandante

Unidade	ORESC - Ouvidoria Regional Eleitoral	Data	06/05/2025
Responsável pela demanda	Jean da Silva Oliveira		

1.3 Vinculação ao Plano Anual de Contratações

Item do plano: 33 - Outros serviços de terceiros

1.4 Valor Estimado

R\$21.973,24

2 Contexto

2.1 Motivação

O atendimento profissional telefônico ou via sistemas informatizados possibilita padronização e maior qualidade no contato com a cidadã ou cidadão acerca de informações institucionais envolvendo o TRE-SC. O atendimento à eleitora e ao eleitor, possibilita o correto esclarecimento de dúvidas relacionadas ao Cadastro Eleitoral, ao uso dos serviços online da Justiça Eleitoral, ao combate denominadas "Fake News", ao funcionamento da eleição e aos processos de revisão do eleitorado.

2.2 Resultados Esperados

Personalização e manutenção da qualidade do atendimento, bem como o oferecimento de uma via direta e pessoal de contato do eleitorado com a Justiça Eleitoral Catarinense.

2.3 Alinhamento Estratégico

OEPI2 e SGP3

2.4 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade do objeto a ser contratado?

☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☒ Mais de 3 anos

2.5 Unidades que farão uso da demanda ou serão beneficiadas

☐ 1 unidade ☐ 2 unidades ☐ 3 unidades ☒ Mais de 3 unidades

3 Integrante Demandante na Equipe de Planejamento da Contratação

Nome do Servidor (titular)	Jean da Silva Oliveira
Telefone	3728
E-mail	jean@tre-sc.jus.br
Nome do Servidor (substituto)	Marcelo Mendes Pereira
Telefone	3383
E-mail	mendes@tre-sc.jus.br

4 Unidade Técnica

ORESC - Ouvidoria Regional Eleitoral