



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 sobre a sua situação eleitoral e os serviços prestados pela Justiça Eleitoral catarinense. O TRE-SC possui contrato de mão de obra terceirizada (CT 53/2023) para atendimento telefônico que, resumidamente, realiza dois tipos de serviços: a) Disque-Eleitor: 0800 647-3888: atendimento a eleitoras e eleitores que, em sua grande maioria, buscam sanar dúvidas acerca da sua situação eleitoral e realizar agendamento para atendimento presencial em cartórios eleitorais; b) PABX: 3251-3700: atendimento, identificação do assunto e transferência das ligações para os setores responsáveis pela matéria objeto de interesse do cliente da Justiça Eleitoral.

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 necessidade de deslocamento até o cartório eleitoral respectivo. Destaca-se que o Disque-Eleitor (0800 647-3888) é o 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.

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.

A contratação de mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados tem como objetivo proporcionar atendimento ágil, seguro, de qualidade e com padronização de procedimentos à população de Santa Catarina.

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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 TRESC.

2.3. Outros instrumentos

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

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.

Além de quantitativo adequado de profissionais, a prestação do mencionado serviço exige a utilização de equipamentos e insumos adequados.

4. Levantamento de mercado

4.1. Análise das alternativas possíveis

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, eis que submetida a supervisão e controle do órgão público, de modo a garantir a segurança das informações contidas no banco de dados da Justiça Eleitoral, bem como a eficiência, a eficácia e a economicidade da contratação.

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.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Todavia, pelos motivos consignados alhures, mormente quanto à segurança das informações do cadastro eleitoral, contratação de mão-de-obra alocada permanentemente no TRE-SC para atendimento sob supervisão é a que se adequa aos fins pretendidos pela Instituição.

4.1.2. Contratações públicas similares

Produto/Serviço 01	Atendimento ao eleitor
Instituição Pública	TRE-CE
Fornecedor	FAZ EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS EIRELI (Pregão eletrônico n. 37/2022)
Descrição	Postos de Operador de Telemarketing
Valor Estimado	R\$ 3.473,47 por posto de atendimento, conforme 9º Termo de Apostilamento ao Contrato n. 69/2022.
Observações	

Produto/Serviço 02	Disque-eleitor
Instituição Pública	TRE-ES
Fornecedor	FPS PRESTADORA DE SERVIÇOS LTDA (CT 3/2024, Pregão Eletrônico nº.46/2023)
Descrição	Postos de Telefonistas.
Valor Estimado	R\$ 5.527,12 por posto de atendimento, conforme 2º termo aditivo ao contrato n. 3/2024
Observações	

Produto/Serviço 01	Central de Informações ao Eleitor (148)
Instituição Pública	TRE-SP
Fornecedor	G&E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA (Pregão Eletrônico n. 92/2022)
Descrição	Operador de teletendimento receptivo (telemarketing): CBO 4223-15
Valor Estimado	R\$ 4.150,35 por posto de atendimento, conforme 3º termo aditivo ao Contrato n.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Observações

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 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.

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.

Classificação Brasileira de Ocupações – CBO: 4222-05 - Telefonista: Operador de centro telefônico.

Descrição Sumária: Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais e nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português. Auxiliam os usuários, fornecendo informações e prestando serviços gerais.

6. Estimativas de quantidades

A jornada diária foi definida levando-se em conta o histórico dos serviços, conforme registros feitos pela gestão do atual contrato.

Estimativa mensal de atendimentos	Tempo médio por atendimento	Dias úteis/mês	Horas de atendimento /mês	Produtividade estimada mensal
4.715 atendimentos (média registrada no ano de 2024)	7 minutos	22	550	6 profissionais, com jornada de 6 horas diárias cada.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Quantidade de profissionais	Descrição resumida do objeto	Carga horária mensal/Jornada diária	Horário de início das atividades*	Local de prestação dos serviços
6	Mão de obra terceirizada especializada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados	180 horas mensais / 6 horas diárias (de segunda à sexta-feira).	12h – 1 profissional; 13h – 4 profissionais; 13:30h – 1 profissional.	Tribunal Regional Eleitoral, Rua Esteves Junior n. 68, centro, Florianópolis, SC

* Mediante comunicação prévia da gestão contratual à Contratada, durante a execução do contrato, poderá haver ajustes no horário de desempenho das atividades, no intervalo compreendido entre 7h e 20h.

Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, denominados serviços adicionais, inclusive aos sábados, domingos e feriados, com prévia comunicação à Contratada.

O contratante poderá solicitar a execução de serviços extraordinários e/ou fornecimento de atendentes adicionais, conforme tabela de pacotes de serviços adicionais abaixo, os quais poderão ser realizados em dias úteis dentro e/ou fora do horário de expediente normal de trabalho, inclusive nos sábados, domingos e feriados. Esses serviços serão requisitados à contratada observando-se o seguinte:

Pacote de serviços adicionais	Produtividade correspondente a 1 (um) pacote de serviço adicional	Unidade
Pacote 1	Hora de serviço extraordinário	(hora)
Pacote 2	Atendente extraordinário	(mês)



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7. Vigência da contratação

Considerando a natureza contínua do objeto ora demandado, propõe-se que o contrato a ser celebrado tenha vigência inicial de 5 (cinco) anos, a partir da data da assinatura, conforme autorizado pelo art. 106 da Lei nº 14.133/2021, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da referida Lei.

A adoção de vigência plurianual traz benefícios relevantes para a Administração, destacando-se:

- a) **Racionalização administrativa:** reduz a necessidade de formalização de aditivos contratuais de prorrogação em curtos intervalos, gerando economia de tempo e de recursos das áreas técnicas, jurídicas e de gestão de contratos;
- b) **Estabilidade na execução contratual:** evita a fragmentação da prestação dos serviços e contribui para a manutenção de rotinas operacionais já consolidadas, prevenindo discontinuidades decorrentes de processos licitatórios frequentes ou alterações contratuais recorrentes;
- c) **Eficiência no planejamento orçamentário e operacional:** facilita a previsão e o gerenciamento das despesas ao longo do ciclo de contratação e permite à Administração estruturar suas atividades com maior segurança e previsibilidade;
- d) **Potencial para obtenção de propostas economicamente mais vantajosas:** a vigência mais extensa tende a estimular ofertas comerciais mais competitivas, permitindo ao futuro contratado diluir custos de mobilização e estruturação do serviço ao longo do prazo contratual;
- e) **Redução de impactos decorrentes de transições contratuais frequentes,** como novas fases de implantação, adaptação de equipes, treinamentos e ajustes operacionais; e
- f) **Alinhamento com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento,** consagrados na Lei nº 14.133/2021, promovendo uma atuação administrativa mais racional e sustentável.

Diante de tais elementos, entende-se que a adoção de vigência plurianual no presente caso atende ao interesse público e contribui para a adequada execução do objeto contratual, com ganhos de eficiência e economicidade para a Administração.

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\$ 1.456.416,00, tendo sido solicitado para os serviços de telefonia para o ano de 2026 a quantia de R\$ 296.000,00 e, conforme Documento de Formalização da Demanda, o valor atual da contratação do objeto é de R\$ 21.973,24 (mensais).

A consulta realizada em 07/05/2025 ao portal do Ministério do Trabalho e Emprego, acerca da Convenção Coletiva de Trabalho que servirá de paradigma para estabelecer os custos relativos à categoria profissional que executará o serviço contratado na localidade de Santa Catarina (art. 2º, II, da IN SEES/MGI n. 176/2024) retornou as seguintes informações:

Nº do Registro	SC001728/2024
Nº da Solicitação	MR044745/2024
Grupo	Salários, Reajustes e Pagamento
Sub Grupo	Piso Salarial CLÁUSULA 3º - PISO SALARIAL
Descrição:	Fica convencionado que o piso da categoria, assim entendido como o menor salário pago pelas empresas, será de R\$ 1.670,56 a partir de 01/05/2024.

9. Justificativas 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.



Tribunal Regional Eleitoral 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 mitigadoras

A contratação em tela não importará em impactos ambientais adicionais.

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.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo
Planilha Gestão de Riscos

ETAPA: Escopo, contexto e critérios													
Instituição	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA												
Unidade	Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina												
Escopo:	Identificar os riscos que garantem o adequado funcionamento dos serviços especializados de telefonia												
Objetivo:	Avaliar tratar e monitorar os serviços de telefonia												
Contexto Interno:	Forças:	Estrutura de suporte			Fraquezas: Indisponibilidade de reposição imediata pela contratada								
Contexto Externo:	Oportunidades:	Atendimento ágil, seguro, de qualidade			Ameaças: Falta de funcionário e de pagamento de salários								
Crítérios 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.: CM01.01 - 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>
RR001	Operacional	Continuidade de negócio	Eventos externos	Ausência de funcionário	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Fiscalização e acompanhamento diário do fiscal do contrato; estabelecimento de cláusula de reposição obrigatória.	Forte	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado
RR002	Operacional	Infraestrutura e segurança	Eventos externos	Falta de pagamento do salário pela empresa Contratada	Muito baixa	Muito alto	RM - Risco Médio	Verificação e fiscalização dos documentos fiscais e trabalhistas da empresas contratada.	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado