



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

PAE nº: 42.380/2019

Documento de Oficialização da Demanda

1 Identificação da Demanda

1.1 Título

Mão de obra para atendimento telefônico e via sistemas informatizados para o Disque Eleitor

1.2 Unidade Demandante

Unidade	CRECAD - Coordenadoria de Gestão do Cadastro Eleitoral	Data	19/12/2019
Responsável pela demanda	Giovani Moisés Pacheco		

1.3 Vinculação ao Plano de Aquisições

Item do plano: 42 - Serviços de telemarketing

1.4 Valor Estimado

R\$ 108.000,00

2 Contexto

2.1 Motivação

Tem-se por objeto a ampliação do serviços continuados de atendimento (Disque-Eleitor), seja telefônico seja por meio de sistemas informatizados, voltado a orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, realizar agendamentos, facilitar o acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral e, em especial, mas não exclusivamente, aqueles relativos ao cadastramento biométrico (ordinário e/ou decorrente de processo de revisão do eleitorado).

2.2 Resultados Esperados

O serviço Disque Eleitor supre diversas demandas relacionadas aos processos de revisão do eleitorado e ao Cadastro Eleitoral, e a sua ampliação se impõe na medida em que a Administração entende relevante o aprimoramento dos processos organizacionais e a evolução dos serviços eleitorais, fomentando ações que aprimorem o melhor investimento dos recursos públicos e o seu uso sustentável.

2.3 Alinhamento Estratégico

OE1

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)	Giovani Moisés Pacheco
Telefone	3898
<i>E-mail</i>	gmoises@tre-sc.jus.br
Nome do Servidor (substituto)	Kris Nereid Ferreira Lima
Telefone	7558
<i>E-mail</i>	nereid@tre-sc.jus.br

4 Unidade Técnica

SOCE - Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDOS PRELIMINARES

O presente estudo preliminar destina-se à formalização de proposta de especificação e ampliação da mão de obra terceirizada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistemas informatizados para o Disque Eleitor



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1 Análise de Viabilidade da Contratação

1.1 Contextualização

O atendimento telefônico via 0800 visa propiciar um canal eficiente de consulta e orientação aos eleitores que procuram esclarecimentos acerca das matérias afetas ao Cadastro Eleitoral e àqueles convocados para comparecimento obrigatório à Justiça Eleitoral, comparecimento esse decorrente dos processos de revisão do eleitorado com cadastramento biométrico – programados para o biênio 2020/2021.

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).

Portanto, pretende-se, além de garantir a manutenção do serviço de atendimento telefônico por meio de número “0800”, para o qual foram contratados, originariamente, 2 (dois) atendentes (PAE n. 12.829/2017) – cujo termo será alcançado em 31 de maio do corrente –, dispor de maior número de atendentes no Disque Eleitor para abranger também essa nova modalidade de atendimento realizado via sistema dedicado.

Salienta-se que o serviço de atendimento telefônico posto à disposição da sociedade até então mostrou-se de extrema importância, em especial pelo incremento do interesse do eleitorado no serviço de agendamento de atendimento eleitoral.

Nessa linha e pelo todo da situação, a continuidade do serviço se faz necessária uma vez que a demanda permanece, não só em decorrência do atendimento ordinário dos cartórios, já com o cadastramento biométrico integrado às rotinas de trabalho de todo o Estado e, por via de consequência, também a demandar atendimento agendado ou suporte de informação, mas também em razão do grande número de eleitores envolvidos nos processos de revisão do eleitorado, que ainda buscam orientação e agendamento (sem olvidar o retrabalho envolvendo eleitores já cadastrados em processos ou atendimentos pretéritos e/ou decorrente de pendências cadastrais advindas do não comparecimento às urnas).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Dessa forma, conclui-se que a substituição da presente contratação com a ampliação da prestação dos serviços por meio do atendimento telefônico via 0800 – incrementado pelo atendimento on-line – mostra-se relevante e necessária aos bons préstimos da Justiça Eleitoral para com a sociedade catarinense.

1.2 Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Demandante	Giovani Moisés Pacheco
Substituto	Kris Nereid Ferreira Lima
Integrante Técnico	Kris Nereid Ferreira Lima
Substituto	Samir Claudino Beber
Integrante Administrativo	João Batista Sarilho da Silva
Substituto	Geraldo Luiz Savi Júnior

1.3 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

O presente documento tem por meta a formalização de proposta dirigida à apreciação da ampliação de atendimento ao eleitor via canais acessíveis de contato direto – seja telefônico, seja via sistema de atendimento on-line –, destinado a orientar, sanar as dúvidas, registrar reclamações e elogios, realizar agendamentos e facilitar o acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral, suprimindo a demanda cada vez mais elevada por parte do eleitorado catarinense.

1.3.1 Requisitos Funcionais

A modernização do atendimento ao eleitor, via contato telefônico (pelo 0800) ou por meio de atendimento automatizado (sistemas informatizados e *chatbot*) é relevante na medida em que a procura de esclarecimentos e orientações relacionadas às matérias eleitorais se popularizou no Estado.

A ampliação da prestação de serviço de mão de obra no Disque Eleitor, dos atuais 2 (dois) para 3 (três) atendentes fixos, consolidará o serviço e será alicerce para elevar a satisfação do usuário que depende da Justiça Eleitoral para a solução de questões cadastrais ou documentais, muitas vezes vinculados à emissão de outros documentos oficiais obrigatórios.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ainda, (1) a prestação de atendimento por intermédio de sistemas informatizados de comunicação instantânea, popularizado no seio do eleitorado catarinense, possibilita a agilidade na prestação do serviço eleitoral e garante a transparência no acesso às informações, minimizando a demanda *no balcão* dos (presencial nos) cartórios eleitorais.

Ademais, (2) a ampliação da contratação de atendentes do Disque Eleitor atende ao Planejamento Estratégico deste Tribunal para o período de 2016-2020, que estabelece em suas ações institucionais, no subitem garantia dos direitos de cidadania, “disponibilizar serviço de atendimento ao público por telefone” (Res. TRESA n. 7.935/2015).

1.3.2 Requisitos Não Funcionais

Com a popularização do 0800, implementado há mais de dois anos e amplamente divulgado pelos cartórios eleitorais por ocasião das Eleições Gerais de 2018, a procura dos eleitores por informações via telefone é constante, justificando a ampliação do serviço e sua manutenção de forma continuada e ininterrupta.

Esse contexto, aliado aos fortes cortes orçamentários que dificultam o provimento de novos cargos e o incremento das estruturas, impõe à Justiça Eleitoral que ofereça ao eleitor outros e mais canais idôneos de orientação e atendimento.

Por outro prisma, necessário também que o cidadão sinta-se estimulado a agendar previamente o atendimento, eliminando filas e distribuindo de maneira mais uniforme o comparecimento ao longo do período de expediente, preenchendo lacunas que anteriormente ficavam ociosas. Cuida-se, pois, de um serviço absolutamente útil ao cliente (eleitor) e à instituição (Justiça Eleitoral).

Por fim, garantido o atendimento telefônico via 0800 e por meio de sistemas informatizados assegura-se, com rapidez e reduzido grau de erro — haja vista a experiência adquirida ao longo desses últimos meses —, a disseminação de esclarecimentos afetos ao Cadastro Eleitoral e, em decorrência dos atuais processos de revisão do eleitorado, servindo de profícuo instrumento de trabalho.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.3.3 Requisitos Externos

Com o intuito de prover o fornecimento de informações precisas, claras e objetivas relacionadas ao Cadastro Eleitoral, e manter acessível canal de contato com o eleitorado catarinense, o serviço de atendimento telefônico aliado a outros serviços de atendimento on-line contribui para satisfazer a demanda em assuntos eleitorais de todo e qualquer cidadão. [BRASIL. Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, art. 17: *O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.*]

Reduzindo o impacto dessa demanda sobre os servidores dos cartórios eleitorais, os quais podem contar com a possibilidade de agendamento do atendimento — mitigando o desgaste físico e mental e servindo de instrumento de busca pelos serviços cartorários de forma organizada e ágil —, o atendimento do Disque Eleitor impacta na saúde dos servidores e na qualidade da prestação dos serviços da Justiça Eleitoral. [IBGC. *Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Código das melhores práticas de governança corporativa. p.10 RESPONSABILIDADE CORPORATIVA. Conselheiros e executivos devem zelar pela perenidade das organizações — visão de longo prazo, sustentabilidade — e, portanto, devem incorporar considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações. Responsabilidade Corporativa é uma visão mais ampla da estratégia empresarial, contemplando todos os relacionamentos com a comunidade em que a sociedade atua. A "função social" da empresa deve incluir a criação de riquezas e de oportunidades de emprego, qualificação e diversidade da força de trabalho, estímulo ao desenvolvimento científico por intermédio de tecnologia, e melhoria da qualidade de vida por meio de ações educativas, culturais, assistenciais e de defesa do meio ambiente. Inclui-se neste princípio a contratação preferencial de recursos — trabalho e insumos — oferecidos pela própria comunidade.*]

1.4 Produtos/Serviços Disponíveis no Mercado



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Uma vez que o presente procedimento trata de substituição do contrato vigente (Contrato n. 49/2017, desde outubro/2017), com adição de atendimento via sistema informatizado de comunicação on-line, seguem, abaixo, os estudos realizados por ocasião da contratação originária (PAE n. 12.829/2017):

Produto/Serviço 01	Prestação de Serviços de Teleatendimento
Fornecedor	CORDSUL Serviços Especializados Ltda Me
Descrição	Prestação de serviços continuados de tele atendimento voltado a sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, realizar agendamentos e divulgar eventuais revisões de eleitorado, por meio de 2 (dois) atendentes, com jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias.
Valor Estimado	R\$ 5.695,00
Observações	a. <i>Pacote adicional n. 1</i> (1 hora de serviço extraordinário): R\$18,98 b. <i>Pacote adicional n. 2</i> (valor mensal de 1 atendente extra): R\$ 2.847,50

- *Informações extraídas das propostas apresentadas no PAE n. 12.829/2017.*

Produto/Serviço 02	Prestação de Serviços de Teleatendimento
Fornecedor	Ilha Service Tecnologia
Descrição	Prestação de serviços continuados de tele atendimento voltado a sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, realizar agendamentos e divulgar eventuais revisões de eleitorado, por meio de 2 (dois) atendentes, com jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias.
Valor Estimado	R\$ 10.350,00
Observações	a. <i>Pacote adicional n. 1</i> (1 hora de serviço extraordinário): R\$ 24,00 b. <i>Pacote adicional n. 2</i> (valor mensal de 1 atendente extra): R\$ 5.175,00

- *Informações extraídas das propostas apresentadas no PAE n. 12.829/2017.*

1.5 Contratações Públicas Similares

Abaixo, alguns exemplos de contratações públicas similares (extraídas do processo originário, PAE n. 12.829/2017):



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

Produto/Serviço 03	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 04	Call Center
Instituição Pública	Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Fornecedor	Pregão eletrônico n. 21/2013
Descrição	Contratação de empresa especializada para fornecimento e



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	implantação de Call Center
Valor Estimado	R\$ 113.803, 73
Observações	[Informações relevantes como: restrições, limitações, requisitos não funcionais relevantes]

1.6 Custos Totais da Demanda

O atual contrato de prestação de serviço de teleatendimento no Disque Eleitor (cujas mão de obra se limita a 2 (dois) teleatendentes, custa R\$ 5.981,92 mensais, sendo que os valores dos *pacotes adicionais n. 1 e n. 2*, respectivamente são de R\$ 22,55 e de R\$ 3.038,27.

A contratação de maior número de mão de obra para o Disque Eleitor tem por objetivo não só a ampliação do atendimento, mas também a disponibilização de novos meios de contato com o cidadão, via sistema informatizado. Diante desse quadro, estima-se que será necessário o chamamento de 3 (três) atendentes que trabalharão simultaneamente no 0800 e nos canais de atendimento informatizado.

Dito isto, e com base nos atuais valores de contratação, avalia-se que o custo futuro da nova contratação girará em torno de, respectivamente, R\$ 8.972,88 e R\$ 3.038,27 para os valores mensais fixos e para o valor mensal por atendente referente ao pacote adicional n. 2. Estima-se a manutenção do custo do pacote adicional n. 1, visto tratar-se de valor relacionado à cada hora-extra no desempenho das funções de atendente.

Diante desse quadro, destaca-se que o contratante poderá solicitar a execução de serviços extraordinários e/ou fornecimento de atendentes adicionais, conforme tabela de *pacotes de serviços adicionais* (v. abaixo), os quais realizar-se-ão, quando demandados, 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)



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Pacote 2	Atendente extraordinário	(mês)
----------	--------------------------	-------

Em caso de solicitação do **Pacote 2**, os atendentes cumprirão expediente em um ou dois turnos, em escalas e horários a serem oportunamente definidos.

1.7 Escolha e Justificativa do Objeto

A discussão e a solução não são inéditas no seio da Justiça Eleitoral Catarinense.

Diante das necessidades apontadas e das soluções já adotadas por outros órgãos com demandas semelhantes, destaca-se como alternativa viável a ampliação do número de atendentes e a contratação de empresa para prestação de serviço de atendimento especializado.

Vale ressaltar (1) que a adoção do agendamento do atendimento em todo o Estado vem estimulando a procura por atendimento eleitoral e a consequente elevação do número de pessoas que utilizam o Disque Eleitor; (2) que a solução tem se mostrado vantajosa a este Tribunal, especialmente no tocante à continuidade do negócio, haja vista que é responsabilidade da empresa manter equipe para reposição em caso de férias, licenças, afastamento por motivo de doença, faltas e desligamento; e (3) que a contratação também atende ao Planejamento Estratégico deste Tribunal para o período de 2016-2020, instituído pela Res. TRESA n 7.935/2015, que estabelece em suas ações institucionais, no subitem garantia dos direitos de cidadania, “disponibilizar serviço de atendimento ao público por telefone”, ganhando importância estratégica.

Por fim e por outro prisma, em razão da necessidade de treinamento, de orientação e de supervisão, o serviço vem sendo prestado nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral, sob supervisão de servidor com conhecimentos de atividades cartorárias e afetas ao atendimento ao eleitor.

1.7.1 Descrição do Objeto

Tem-se por objeto a contratação de serviços continuados* de mão de obra residente para atendimento telefônico e via sistemas informatizados, realizado no Disque Eleitor, voltado a orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, efetuar agendamentos,



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

facilitar acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral e, em especial, mas não exclusivamente, aqueles relativos ao cadastramento biométrico (ordinário e/ou decorrente de processo de revisão do eleitorado).

Os serviços objeto deste contrato serão executados no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, situado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h, e, excepcionalmente, em caráter de plantão.

* Os serviços serão garantidos, em sua total amplitude, durante os seguintes períodos:

- entre 20 de abril e 20 de maio de anos eleitorais;
- nos 20 dias que antecedem o 1º turno do pleito até 30 de novembro de anos eleitorais;
- durante o período de recesso forense (entre 19 de dezembro do ano em curso e 7 de janeiro do ano seguinte), nos dias em que houver plantão de atendimento.

A quantidade estimada de profissionais necessários ao atendimento das expectativas do TRESA é de no mínimo 03 (três) atendentes.

A jornada diária será de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira.

1.7.2 Alinhamento do Objeto

O atendimento no Disque-Eleitor possibilita o correto esclarecimento das dúvidas de eleitores relacionadas ao Cadastro Eleitoral e a disseminação das informações relevantes afetas aos atuais processos de revisão do eleitorado.

A assistência informacional prestada pelos atendentes aos eleitores catarinenses (nos casos de regularização de situação eleitoral em virtude de ausência a revisões ou abstenções das obrigações eleitorais nos pleitos pretéritos) impactam no serviço eleitoral, minimizando as demandas no balcão dos cartórios eleitorais/centrais de atendimento e as encaminhadas via Ouvidoria, não interferindo, contudo, em nenhuma dessas modalidades, na prestação de serviço à comunidade.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.7.3 Benefícios Esperados

A medida adotada desde outubro de 2017 se mostrou extremamente eficaz e foi amplamente aceita pelo público, que vêm utilizando o atual canal de comunicação/serviço (0800).

O serviço Disque Eleitor supre diversas demandas relacionadas aos processos de revisão do eleitorado e ao Cadastro Eleitoral, e a sua ampliação se impõe na medida em que a Administração entende relevante o aprimoramento dos processos organizacionais e a evolução dos serviços eleitorais, fomentando ações que aprimorem o melhor investimento dos recursos públicos e o seu uso sustentável.

Anota-se, além do mais, que anteriormente à implantação do atendimento via 0800, o serviço de atendimento por meio telefônico era restrito ao serviço de telefonia ordinário do TRESC. Com a preservação, portanto, da prestação de assistência telefônica mediante Disque Eleitor, os cidadãos de todo o Estado poderão continuar usufruindo de um canal exclusivo e acessível (sem custo ao demandante) de informações afetas ao Cadastro Eleitoral além de poderem contar, a partir de então e de maneira pioneira na Justiça Eleitoral, com a agilidade e a segurança do atendimento informatizado (on-line ou via aplicativo de comunicação instantânea).

Considera-se, enfim, pertinente a preservação do atual serviço acrescido de sistema de atendimento informatizado por meio da substituição do atual contrato, visto que o atual serviço de teleadendimento propicia maior integração da Justiça Eleitoral Catarinense com o seu eleitorado, promovendo agilidade, eficiência e transparência no trato das demandas advindas da sociedade.

1.7.4 Relação entre a Demanda Prevista e Contratada

Considerando a procura pelo atendimento telefônico nos primeiros seis meses de 2018 (ano eleitoral), considera-se como viável a estimativa média de 4.500 contatos mensais no 0800 e outros 8.000 nos sistemas próprios de atendimento informatizado do Disque-Eleitor, a demandar a assistência de, no mínimo, 3 (três) atendentes dedicados à função.

1.8 Adequação do Ambiente



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Sem necessidade de adequação do ambiente.

1.9 Orçamento Estimado

O presente procedimento cuida da substituição da contratação de prestação de serviços de atendimento telefônico, acrescido de atendimento via sistema informatizado, em face do que o valor anual orçado no Plano de Aquisições é de R\$ 108.000,00 (cento e oito mil reais). A considerar os valores atuais do contrato em vigor (n. 049/2017), o valor estimado anual da presente contratação resultaria em R\$ 107.674,56 (cento e sete mil, seiscentos e setenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos).

2 Sustentação de Contrato

2.1 Recursos Materiais e Humanos

A presente contratação não dependerá de disponibilização, por parte do órgão, de materiais e/ou de recursos humanos para que o produto/serviço possa ser sustentado após a sua implantação.

2.2 Continuidade do Fornecimento

A contratada ficará responsável pela substituição de qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público.

Na ausência de quaisquer dos atendentes, a contratada providenciará o envio de substituto que será previamente capacitado pelo Gestor da Contratação.

Em caso de interrupção do serviço, deverá ser constituída, pela Comissão do Disque-Eleitor, força tarefa composta por servidores e eventuais estagiários do TRESA que serão previamente capacitados pelo Gestor do Contrato para o desempenho das atividades.

2.3 Transição Contratual

Na eventualidade de transição contratual e para garantir a continuidade do serviço, a Comissão do Disque-Eleitor constituirá força tarefa composta por servidores e eventuais



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

estagiários do TRESA que serão previamente capacitados pelo Gestor do Contrato para o desempenho das atividades desempenhadas pelos atendentes contratados.

O Gestor do contrato solicitará a exclusão dos perfis de acesso cedidos aos atendentes por ocasião da contratação, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes do efetivo encerramento.

3 Estratégia para Contratação

3.1 Natureza do Objeto

A assistência informacional prestada pelos atendentes aos eleitores catarinenses (nos casos de regularização de situação eleitoral em virtude de ausência a revisões ou abstenções das obrigações eleitorais nos pleitos pretéritos) impactam no serviço eleitoral, minimizando as demandas no balcão dos cartórios eleitorais/centrais de atendimento e as encaminhadas via Ouvidoria, não interferindo, contudo, em nenhuma dessas modalidades, na prestação de serviços à comunidade.

A medida adotada desde outubro de 2017 se mostrou extremamente eficaz e foi amplamente aceita pelo público, que vêm utilizando o atual canal de comunicação/serviço (0800).

O serviço Disque Eleitor supre diversas demandas relacionadas aos processos de revisão do eleitorado e ao Cadastro Eleitoral, e a sua continuidade se impõe na medida em que a Administração entende relevante o aprimoramento dos processos organizacionais e a evolução dos serviços eleitorais, fomentando ações que aprimorem o melhor investimento dos recursos públicos e o seu uso sustentável.

Anota-se, além do mais, que anteriormente à implantação do atendimento via 0800, o serviço de atendimento por meio telefônico era restrito ao serviço de telefonia ordinário do TRESA.

Com a preservação, portanto, da prestação de assistência telefônica mediante Disque-Eleitor, os cidadãos de todo o Estado poderão continuar usufruindo de um canal exclusivo e acessível (sem custo ao demandante) de informações afetas ao Cadastro Eleitoral além de poderem contar, a partir de então e de maneira pioneira na Justiça Eleitoral, com a agilidade



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

e a segurança do atendimento informatizado (on-line ou via aplicativo de comunicação instantânea).

3.2 Parcelamento do Objeto

A contratação apresenta objeto único, sem possibilidade de parcelamento.

3.3 Adjudicação do Objeto

Diante do exposto no item anterior, não há como adjudicar o objeto para mais de um fornecedor, pois caso isso ocorresse, poderia haver conflito entre suas atribuições e até mesmo discordâncias na forma de executar ou implementar determinadas rotinas ou soluções. Além disso, constata-se que a gestão do contrato será mais eficiente e efetiva, através da prestação global de todos os serviços por uma única empresa.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação

Modalidade de licitação: Pregão eletrônico.

Tipo de licitação: Menor preço.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária

Item	Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	Valor
Contratação de serviços de telemarketing	02.122.0033.20GP.0042	33.90.39	R\$ 108.000,00
Total			R\$ 108.000,00

3.6 Vigência da Prestação de Serviço

O Contrato terá vigência até 31 de agosto de 2021, a partir da data de sua assinatura, 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.

A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento, pela Contratada, da autorização emitida pela Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral - SOCE do Contratante.

3.7 Gestor da Contratação



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

A gestão do contrato e sua fiscalização serão realizadas pelo(a) Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral da Coordenadoria de Gestão do Cadastro Eleitoral - Corregedoria Regional Eleitoral e, na sua ausência, por seu substituto ou superior imediato.

4 Análise de Riscos

RISCO 1: Impossibilidade de contratação por ausência de documentação regular					
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa 1		<input type="checkbox"/> Média 3		<input type="checkbox"/> Alta 5
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo 1		<input checked="" type="checkbox"/> Moderado 3		<input type="checkbox"/> Alto 5
Nível do Risco (Probabilidade x Impacto):	<input type="checkbox"/> Baixo 1*	<input checked="" type="checkbox"/> Médio 3-5**	<input type="checkbox"/> Elevado 9-15**	<input type="checkbox"/> Extremo 25**	
Danos potenciais:	Inviabilizar a disponibilização do serviço de teleatendimento via 0800 e mediante sistema informatizado, ao eleitor catarinense. No período de cadastro fechado (entre 6.5.2020 e 6.11.2020), a interrupção do serviço tem menor impacto devido a indisponibilidade de agendamento do atendimento e impossibilidade de operação RAE.				
Ação mitigatória 1:	O atendimento será mantido pelas telefonistas do TRESA, pela Ouvidoria (por meio de formulário eletrônico disponível no site do TRESA na <i>internet</i>) e pelo atendimento automatizado dos sistemas de comunicação instantânea (atualmente em estudo de viabilidade para contratação). Em períodos de maior demanda por parte do eleitor, o serviço poderá ser prestado pela força tarefa constituída pela Comissão do Disque Eleitor (10 dias que antecedem o pleito).				
Recursos requeridos:	Divulgação dos serviços prestados por meio do site TRESA na Internet – www.tre-sc.jus.br				
Responsável:	Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral				
Gestor do Risco:	Assessoria Executiva da Corregedoria				

RISCO 2: Impossibilidade de manutenção do serviço de forma contínua					
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa 1		<input type="checkbox"/> Média 3		<input type="checkbox"/> Alta 5
Impacto:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixo 1		<input type="checkbox"/> Moderado 3		<input type="checkbox"/> Alto 5
Nível do Risco (Probabilidade x Impacto):	<input checked="" type="checkbox"/> Baixo 1	<input type="checkbox"/> Médio 3-5	<input type="checkbox"/> Elevado 9-15	<input type="checkbox"/> Extremo 25	
Danos potenciais:	Inviabilizar a disponibilização do serviço de atendimento telefônico e por meio de sistemas informatizados ao eleitor no período de				



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	cadastro fechado (entre 6.5.2020 e 6.11.2020), cuja interrupção tem menor impacto devido a indisponibilidade de agendamento do atendimento e impossibilidade de operação RAE. Em períodos de maior demanda por parte do eleitor, o serviço poderá ser prestado pela força tarefa constituída pela Comissão do Disque Eleitor (10 dias que antecedem o pleito).
Ação mitigatória 1:	Atendimento na sala de treinamento disponibilizada para a Comissão do Disque Eleitor.
Recursos requeridos:	Fones <i>Headset</i> , já disponíveis no Almoxarifado.
Responsável:	Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral
Gestor do Risco:	Assessoria Executiva da Corregedoria

5 Declaração de Viabilidade da contratação

Com base nas informações levantadas ao longo dos estudos preliminares, e considerando que se trata de serviço essencial para o apoio no atendimento ao eleitor e de grande auxílio para os bons préstimos da Justiça Eleitoral para com a sociedade, a equipe de planejamento considera viável a presente contratação.

Florianópolis, em 18 de fevereiro de 2020.

Giovani Moisés Pacheco
Integrante Demandante

Kris Nereid Ferreira Lima
Integrante Técnico

João Batista Sarilho da Silva
Integrante Administrativo



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA

O presente projeto básico destina-se à formalização de proposta de especificação da mão de obra terceirizada para prestação de serviço de atendimento telefônico e via sistema informatizado para o Disque-Eleitor.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1 Objeto da Contratação

Tem-se por objeto a contratação de serviços continuados de mão de obra residente para atendimento telefônico e via sistemas informatizados, realizado no Disque Eleitor, voltado a orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, efetuar agendamentos, facilitar acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral e, em especial, mas não exclusivamente, aqueles relativos ao cadastramento biométrico (ordinário e/ou decorrente de processo de revisão do eleitorado).

2 Fundamentação da Contratação

2.1 Motivação

O atendimento telefônico via 0800 visa propiciar um canal eficiente de consulta e orientação aos eleitores que procuram esclarecimentos acerca das matérias afetas ao Cadastro Eleitoral e àqueles convocados para comparecimento obrigatório à Justiça Eleitoral, comparecimento esse decorrente dos processos de revisão do eleitorado com cadastramento biométrico – programados para o biênio 2020/2021.

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 da tecnologia de *chatbot* (atendimento on-line).

Portanto, pretende-se com a presente contratação, além de garantir a manutenção do serviço de atendimento telefônico por meio de número “0800”, para o qual foram contratados, originariamente, 2 (dois) atendentes (PAE n. 12.829/2017) – cujo termo será alcançado em 31 de maio do corrente –, dispor de maior número de atendentes no Disque Eleitor para abranger também essa nova modalidade de atendimento realizado via sistema dedicado.

Salienta-se que o serviço de atendimento telefônico posto à disposição da sociedade até então mostrou-se de extrema importância, em especial pelo incremento do interesse do eleitorado no serviço de agendamento de atendimento eleitoral.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Nessa linha e pelo todo da situação, a ampliação do serviço se faz necessária uma vez que a demanda permanece, não só em decorrência do atendimento ordinário dos cartórios, já com o cadastramento biométrico integrado às rotinas de trabalho de todo o Estado e, por via de consequência, também a demandar atendimento agendado e/ou suporte de informação, mas também em razão do grande número de eleitores envolvidos nos processos de revisão do eleitorado, que ainda buscam orientação e agendamento (sem olvidar o retrabalho envolvendo eleitores já cadastrados em processos ou atendimentos pretéritos e/ou decorrente de pendências cadastrais advindas do não comparecimento às urnas).

Dessa forma, conclui-se que a continuidade da prestação dos serviços por meio do atendimento telefônico via 0800 sendo incrementado, também, pelo suporte *online* mostra-se relevante e necessária aos bons préstimos da Justiça Eleitoral para com a sociedade catarinense.

2.2 Objetivos, Resultados Esperados e Benefícios

O atendimento no Disque-Eleitor possibilita o correto esclarecimento das dúvidas de eleitores relacionadas ao Cadastro Eleitoral e a disseminação das informações relevantes afetas aos atuais processos de revisão do eleitorado.

A assistência informacional prestada pelos atendentes aos eleitores catarinenses (nos casos de regularização de situação eleitoral em virtude de ausência a revisões ou abstenções das obrigações eleitorais nos pleitos pretéritos) impactam no serviço eleitoral, minimizando as demandas no balcão dos cartórios eleitorais/centrais de atendimento e as encaminhadas via Ouvidoria, não interferindo, contudo, em nenhuma dessas modalidades, na prestação de serviço à comunidade.

A medida adotada desde outubro de 2017 se mostrou extremamente eficaz e foi amplamente aceita pelo público, que vêm utilizando o atual canal de comunicação/serviço (0800).

O serviço Disque Eleitor supre diversas demandas relacionadas aos processos de revisão do eleitorado e ao Cadastro Eleitoral, e a sua continuidade se impõe na medida em que a Administração entende relevante o aprimoramento dos processos organizacionais e a



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

evolução dos serviços eleitorais, fomentando ações que aprimorem o melhor investimento dos recursos públicos e o seu uso sustentável.

Anota-se, além do mais, que anteriormente à implantação do atendimento via 0800, o serviço de atendimento por meio telefônico era restrito ao serviço de telefonia ordinário do TRESA.

Com a preservação, portanto, da prestação de assistência telefônica mediante Disque Eleitor, os cidadãos de todo o Estado poderão continuar usufruindo de um canal exclusivo e acessível (sem custo ao demandante) de informações afetas ao Cadastro Eleitoral além de poderem contar, a partir de então e de maneira pioneira na Justiça Eleitoral, com a agilidade e a segurança do atendimento informatizado (on-line ou via aplicativo de comunicação instantânea).

Considera-se, enfim, pertinente a preservação do atual serviço acrescido de sistema de atendimento informatizado por meio da substituição do atual contrato, visto que o serviço de teleatendimento propicia maior integração da Justiça Eleitoral Catarinense com o seu eleitorado, promovendo agilidade, eficiência e transparência no trato das demandas advindas da sociedade.

2.3 Alinhamento Estratégico

Alinhamento Estratégico	Objetivos, Ações e Iniciativas
Diretrizes Estratégicas da Justiça Eleitoral	<ul style="list-style-type: none">✓ Melhorar a comunicação e o compartilhamento de informações entre a Justiça Eleitoral e a sociedade.
Planejamento Estratégico Institucional (Res. TRE n. 7.935/2015)	<ul style="list-style-type: none">✓ OE1 – Garantia dos direitos da cidadania;✓ INI1.1 – Disponibilizar o serviço de atendimento ao eleitor✓ INI1.6 – Aprimorar a acessibilidade na Justiça Eleitoral catarinense✓ OE3 – Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral✓ INI3.1 - Aprimorar continuamente o processo eleitoral
Diretrizes da Comunicação da Estratégia do TRESA	<ul style="list-style-type: none">✓ A aproximação entre a Justiça Eleitoral catarinense e a sociedade;✓ A divulgação de informações de interesse público.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PEJE (objetivos estratégicos TSE 2015-2020 – Res. TSE n. 23.439/2015)

✓ Garantia dos direitos de cidadania: Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral.

2.4 Estudos Preliminares do Objeto

Documento juntado ao PAE n. 42.380/2019.

2.5 Demanda Prevista x Quantidade a ser contratada

Tabela – Serviços especializados de teleatendimento e respectiva demanda estimada diária			
Id.	Bem / Serviço	Demanda estimada, em ocorrências/mês	Demanda convertida em horas/dias
1	Atendimento no Disque Eleitor (telefônico e via sistemas informatizados)	Média de 4.500 atendimentos telefônicos mensais, mais 8.000 contatos de mensagens <i>online</i>	18 horas/dia (6h para cada um dos 3 atendentes)

Considerando a procura pelo atendimento telefônico nos seis primeiros meses de 2018, considera-se como viável a estimativa média de 4.500 contatos mensais telefônicos, sendo estimadas outras 8.000 mensagens *online*, no Disque Eleitor.

2.6 Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares, juntados ao PAE n. 42.380/2019.

2.7 Caracterização e Composição do Objeto

Tem-se por objeto a contratação de serviços continuados* de mão de obra residente para atendimento telefônico e via sistemas informatizados, realizado no Disque Eleitor, voltado a orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, efetuar agendamentos, facilitar acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral e, em especial, mas não exclusivamente, aqueles relativos ao cadastramento biométrico (ordinário e/ou decorrente de processo de revisão do eleitorado).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Os serviços objeto deste contrato serão executados no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, situado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h, e, excepcionalmente, em caráter de plantão.

* Os serviços serão garantidos, em sua total amplitude, durante os seguintes períodos:

- entre 20 de abril e 20 de maio de anos eleitorais;
- nos 20 dias que antecedem o 1º turno do pleito até 30 de novembro de anos eleitorais;
- durante o período de recesso forense (entre 19 de dezembro do ano em curso e 7 de janeiro do ano seguinte), nos dias em que houver plantão de atendimento.

A quantidade estimada de profissionais necessários ao atendimento das expectativas do TRESA é de, no mínimo, 3 (três) atendentes.

A jornada diária será de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira.

Id.	Característica
1	Atendimento no Disque Eleitor, via telefone (0800) e via sistemas informatizados (<i>online</i> e de comunicação instantânea)
2	Demanda advinda de eleitores e mesários, sobre o Cadastro Eleitoral e Eleições
3	Orientar, sanar as dúvidas, registrar as reclamações e elogios, realizar agendamentos
4	Facilitar acesso aos diversos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral

Composição do objeto a ser contratado:

Id.	Bem / Serviço
1	Serviços continuados de mão de obra residente de, no mínimo, 3 (três) atendentes
2	4.500 telefonemas e 8.000 contatos <i>online</i> (média/atendimentos mensais)
3	Jornada de trabalho de 6h, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h
4	Prestação na sede do TRESA, 5º andar, lado esquerdo

2.8 Serviços Adicionais



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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)

Em caso de solicitação do **Pacote 2**, os atendentes cumprirão expediente em um ou dois turnos, em escalas e horários a serem oportunamente definidos.

2.9 Parcelamento e Adjudicação

A contratação apresenta objeto único, sem possibilidade de parcelamento. A adjudicação será global.

2.10 Seleção do Fornecedor

O fornecedor será selecionado conforme a existência de regularidade da empresa, bem como a disponibilidade e o interesse em fornecer o serviço nas condições estipuladas pelo TRESA, apresentando o menor preço.

2.10.1 Critérios de Habilitação

Conforme exigências contidas no edital de licitação.

2.10.2 Critérios de Preferência e de Desempate

Os critérios de preferência e de desempate deverão obedecer à legislação em vigor, em especial à Lei Complementar n. 123/2006.

2.11 Modalidade e Tipo de Licitação



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Modalidade de licitação: Pregão eletrônico.

Tipo de licitação: Menor preço.

2.12 Impacto Ambiental

O objeto da presente contratação não tem impacto sobre o ambiente, visto existirem, atualmente, equipamentos suficientes para 3 (três) atendentes.

2.13 Obrigações da Proponente

Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar visita técnica ao local da prestação do serviço, mediante agendamento prévio junto à Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral, por meio do telefone (48) 3251-3749.

2.14 Obrigações da Contratante

Os atendimentos serão realizados via contato telefônico, via sistemas informatizados ou por outro meio pelo qual o eleitor possa demandar à Justiça Eleitoral, esclarecimentos afetos ao Cadastro Eleitoral, disponível no Disque-Eleitor, por meio dos equipamentos e da rede de *internet/intranet* deste Tribunal, sob supervisão de servidor da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral – SOCE, com conhecimentos das demandas rotineiras dos eleitores.

2.15 Obrigações da Contratada

São obrigações da contratada:

- a. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores com referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- b. Suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Projeto Básico;
- c. 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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

- d. Apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESA, titulares e substitutos em igual número, 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;
- e. Responsabilizar-se pelos treinamentos, capacitações e instruções sobre os serviços a serem executados;
- f. 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 (inclusive quando da realização de serviço adicional);
- g. Apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, devidamente uniformizados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente;
- h. 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;
- i. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho;
- j. Responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiro ou ao Contratante;
- k. 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;
- l. Comprovar a quitação das obrigações trabalhistas;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- m. Executar o(s) serviço(s) no prazo e demais condições estipuladas na proposta;
- n. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do TRESA;
- o. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- p. Cumprir os ditames da Resolução n. 9, de 06 de dezembro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, no sentido de não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRESA.

2.16 Custo estimado da contratação

Conforme planilha elaborada pela CCM.

3 Especificação Técnica Detalhada

3.1 Requisitos Técnicos

O objeto deve atender aos requisitos técnicos abaixo:

Id.	Requisito Técnico
1	Fornecimento de mão de obra qualificada e residente
2	Atendimento no Disque Eleitor, telefônico e via sistemas informatizados
3	Total de 6 horas diárias para cada atendente, de segunda a sexta-feira, exceto nos dias estipulados como em plantão, previamente definidos com a contratada
4	Atendimento das 13h às 19h

Florianópolis, em 18 de fevereiro de 2020.

Giovani Moisés Pacheco
Integrante Demandante

Kris Nereid Ferreira Lima
Integrante Técnico



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

João Batista Sarilho da Silva
Integrante Administrativo



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo I – Plano de Fiscalização

1. Execução e Gestão do Contrato

O serviço será prestado pelos atendentes nas dependências do TRE/SC, quinto andar do prédio sede, lado esquerdo, conforme orientações e esclarecimentos repassados pelo Supervisor.

A supervisão e a fiscalização da execução do contrato serão realizadas pela chefia da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral - SOCE e, na sua ausência, por substituto ou superior imediato.

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

São deveres da contratante:

- a. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos no edital licitatório;
- b. Promover, através de seu representante, o servidor titular da função de Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral - SOCE, ou seu substituto, ou superior imediato, a fiscalização deste Contrato, em conformidade com o art. 67 da Lei n. 8.666/1993.

1.2. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

Em caso de dúvidas dos eleitores, o atendente deverá consultar a base de conhecimento disponibilizada na *intranet* para esta finalidade.

Não sendo possível encontrar a informação desejada, a questão deverá ser submetida ao supervisor. Este poderá indicar ao atendente a resposta ou determinar o encaminhamento da dúvida do eleitor à unidade competente pelo sistema informatizado ou por outro meio alternativo (correio eletrônico institucional da unidade responsável pela informação).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Todos os atendimentos deverão ser computados (no sistema Registro de Chamadas ou, quando houver, no sistema próprio de atendimento) para fins de coleta estatística acerca do número de atendimentos e para acompanhamento da efetividade do serviço prestado.

O atendimento será supervisionado pessoalmente ou via sistema informatizado. Havendo necessidade de correção, o atendente será devidamente orientado pelo supervisor ou por outro servidor com experiência em atendimento eleitoral.

A produtividade será aferida pelo sistema de registro de chamadas ou por meio de sistema diverso pelo qual o atendente realize suas atividades.

Todo atendimento realizado por meio de sistema informatizado será concluído após pesquisa de satisfação do cliente, a qual também poderá servir de subsídio para eventuais avaliações de desempenho.

1.3. Instrumentos Formais

A atestação dos serviços será realizada por ocasião do recebimento das Notas Fiscais referentes a cada período de prestação efetivada.

Os contatos com a Contratada serão formalizados por meio do correio eletrônico da unidade responsável pela gestão do contrato – Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral: crecad-soce@tre-sc.jus.br. Pelo mesmo canal serão formalizadas solicitações e esclarecidas dúvidas surgidas por ocasião da prestação dos serviços.

1.4. Vigência

O Contrato terá vigência até 31 de agosto de 2021, a partir da data de sua assinatura, 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.

A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento, pela Contratada, da autorização emitida pela Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral - SOCE do Contratante.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.5. Acompanhamento do Contrato

O acompanhamento do contrato será realizado conforme Acordo de Nível de Serviço – ANS, disponível no Anexo II.

1.6. Recebimento Provisório e Definitivo

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 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa.

1.7. Pagamento

O pagamento será devido a partir da data de início da prestação dos serviços.

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal/fatura, acompanhada da documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas pela Contratada no que se refere aos funcionários à disposição do TRESA.

O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no **Acordo de Nível de Serviço – ANS**, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.

1.8. Qualificação Técnica

Os atendentes do Disque Eleitor deverão apresentar:

- a. Nível médio de escolaridade completo;
- b. Conhecimentos básicos de informática;
- c. Fluência oral e cordialidade (comunicação oral); e
- d. Domínio verbal da língua portuguesa (comunicação escrita).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.9. Descumprimento Contratual

Se a Contratada descumprir as condições contratuais ficará sujeita às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 10.024/2019.

1.10. Penalidades

1.13.1. A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 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;
- j) cometer fraude fiscal; e
- k) não entregar a amostra de produto ofertado.

1.13.2. Para os casos não previstos no subitem 1.13.1, poderão ser aplicadas à Contratada, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial do Contrato, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) no caso de inexecução parcial sem rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato;
- c) no caso de inexecução parcial com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o resultado da multiplicação do valor estimado mensal pelo número de meses restantes para o encerramento da vigência do contrato, a contar do mês do inadimplemento;
- d) no caso de inexecução total com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado total do contrato;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

f) 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 ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

1.13.3. Em conformidade com o artigo 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado na entrega da documentação, na assinatura de documentos, no início da execução dos serviços ou na execução do objeto sujeitará o licitante vencedor, a juízo da Administração, à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor mensal contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado.

1.13.4. O atraso superior a 30 (trinta) dias será considerado inexecução total do contrato.

Anexo II – Acordo de Nível de Serviço – ANS

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um instrumento para a gestão das expectativas do Contratante e do Contratado, que cria um entendimento comum sobre serviços a serem prestados e responsabilidades das partes.

A principal meta de um ANS é definir uma estrutura para a gestão da qualidade (estabelecendo padrões para a aceitação dos serviços) e da quantidade dos serviços prestados atendendo, conseqüentemente, à demanda do Contratante a partir de um entendimento claro do conjunto de compromissos.

Para garantir que os níveis de serviço requeridos e especificados no acordo sejam atendidos, foram definidos indicadores que permitirão acompanhá-los mensalmente através de relatórios de monitoramento.

O preço estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico / Termo de Referência refere-se à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

que não atinja os objetivos dos serviços contratados com a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos adiante.

Consoante o art. 15 da Res. TSE n. 23.234/2010, os pagamentos à Contratada serão proporcionais ao atendimento das metas fixadas no ANS. Assim, as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual a Contratada sujeitar-se-á às sanções legais cabíveis, devidamente apuradas em processos administrativos próprios.

Tais ajustes visam a assegurar ao Contratante e à Contratada o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista na Res. TSE 23.234/2010.

Nos termos do art. 16 da Res. TSE 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRESA poderá ser objeto apenas de notificação.

Nos termos do art. 31, § 1º, da Res. TSE n. 23.234/2010, 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. Terminado o mês de prestação dos serviços, o Gestor do Contrato apresentará à Contratada, até o dia 7 (sete) do mês seguinte, o “Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida”, que conterà, no mínimo:

- a) Número do procedimento administrativo de contratação que deu origem ao Contrato;
- b) Número do Contrato;
- c) Partes Contratuais;
- d) Síntese do objeto;
- e) Relação de falhas;
- f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.1 Relação de falhas a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de teleatendimento, 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.

Relação de Falhas

SERVIÇO: _____

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____ / ____

Total de Ocorrências:

1 - Falta de uniforme, ou uniforme incompleto, rasgado ou sujo.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

2 - Falta de cordialidade no atendimento.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

3 – Falta do atendente

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

4 - Falta de zelo com os equipamentos do TRESA.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

5 – Imperícia na operação da central telefônica do TRESA e/ou de sistemas informatizados de atendimento ao eleitor.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

6 – Incapacidade de cumprimento do horário de trabalho:

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

Instruções:

Preencher cada um dos 6 (seis) itens de avaliação de falhas, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.2 Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante dos dados constantes na “Relação de Falhas”, o Contratante promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de falhas e efeitos remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

1.3 Tabela de falhas e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	3	4	5	6	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)	
Total de ocorrências								
Tolerância (-)	1	1	0	1	1	2		
Excesso falhas (=)								
Peso (X)	6	6	10	6	6	6		
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:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 20: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 21 a 40: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 41 a 60: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 61 a 80 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.