



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
AV. PRUDENTE DE MORAIS, 100 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. DESCRIÇÃO SUCINTA DA NECESSIDADE

Contratação de empresa para prestação de serviços de teledigifonista para o atendimento ao público por meio do Disque Eleitor, serviço prestado pela Justiça Eleitoral Mineira ao cidadão, que consiste no atendimento de demandas por informações de natureza eleitoral que requer o acesso, dentre outros sistemas, ao cadastro nacional de eleitores, portanto, a informações sigilosas, nos termos da lei. Os serviços contratados serão executados nas instalações do CONTRATANTE.

2. JUSTIFICATIVA PARA A NECESSIDADE DOS SERVIÇOS E RESULTADOS PRETENDIDOS

A Justiça Eleitoral Mineira progressivamente atende a demandas de eleitores por informações relativas à Justiça Eleitoral, tanto em anos eleitorais quanto em anos não eleitorais, que necessitam de uma pronta resposta e de modo padronizado. O Disque Eleitor tem importante papel como canal direto entre o TRE-MG e o cidadão para atendimento desta demanda. Para tanto, tem preparado uma equipe cada vez mais capacitada que presta todo tipo de esclarecimentos de dúvidas e suporte sobre os assuntos demandados pelo cidadão. Diante disso e do volume de ligações a Administração do TRE-MG definiu pela terceirização desse serviço.

O atual contrato 25/2017, entretanto, concluiu os 60 meses previstos na Lei 8.666/19, em 31/12/2020, foi excepcionalmente prorrogado até 31 de outubro de 2021, quando será necessária nova contratação, a fim de se evitar a descontinuidade da prestação dos serviços.

Obs.: Tendo em vista que a execução dos serviços consistirá na operacionalização de central de atendimento telefônico com acesso privilegiado ao banco de dados e cadastro da Justiça Eleitoral contendo informações sigilosas do eleitor, é recomendável a não contratação de egressos do sistema prisional.

3. ESTUDO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES

Na contratação anterior em razão da não inserção da justificativa no edital para a não contratação dos egressos do sistema prisional ocasionou a nulidade do certame conforme consta no documento SEI 1257927.

4. DEMONSTRAÇÃO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO TRIBUNAL

A contratação está alinhada ao Planejamento Estratégico, Objetivo 1 – Garantia dos Direitos de Cidadania.

Não se aplica

5. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE (OU JUSTIFICATIVA PARA SUA AUSÊNCIA)

a) A contratada será responsável por elaborar e manter um programa interno de treinamento sobre responsabilidade socioambiental de seus funcionários, visando à redução de consumo de energia elétrica, observadas as normas ambientais vigentes;

b) Orientar sobre a redução da produção de resíduos sólidos e sua correta destinação;

c) capacitar o seu pessoal quanto ao uso racional da água;

d) orientar sobre a redução do consumo de copos descartáveis, incentivando o uso de copos reutilizáveis.

6. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços consistirá na operacionalização de central de atendimento telefônico, em estações individuais de trabalho, com prestação de informações sobre alistamento, transferência eleitoral, justificativas, cadastramento biométrico e outros assuntos eleitorais, mediante consultas às listagens e programas de computador específicos da Justiça Eleitoral, fornecidos pelo TREMG, bem como:

- a) realizar o teleatendimento das chamadas obedecendo aos procedimentos padronizados;
- b) prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c) responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- d) agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- e) executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento

7. JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE SOLICITADA (com memória de cálculo, se possível)

Documentos SEI 0721508 e 0721515

8. DOS SALÁRIOS

O salário mensal a ser pago aos empregados da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços deverá ser de, no mínimo de R\$1.634,44 (um mil, seiscentos e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), correspondentes a 30hs/semanais.

As pesquisas e justificativas anexadas nos autos vão ao encontro com os requisitos estipulados no Acórdão 1.097/2019 – Plenário TCU, quais sejam: estudos e pesquisas de mercado que consideram objetivamente a complexidade das atividades e as aptidões necessárias para seu exercício e realização de pesquisa de preços demonstrando que os valores são compatíveis com aqueles pagos para serviços com tarefas de complexidade similar.

Considerando-se que o escopo da contratação envolve a manipulação, pelos contratados, de informações sigilosas, bem como a manipulação de software que contém a base de dados de todo o eleitorado nacional, sendo esta característica inerente à atribuição do serviço a ser contratado, entende-se que os valores administrativos, do ponto de vista da finalidade institucional desta especializada restariam atendidos na espécie, ao adotar valores mais vantajosos para a categoria.

O Disque-Eleitor é um serviço do TRE-MG para esclarecer dúvidas dos eleitores sobre assuntos diversos, amplamente divulgado pela mídia e pelas redes sociais, sendo mais uma ferramenta à disposição da Justiça Eleitoral para fomento de sua credibilidade, bem como importante instrumento à disposição da população para o fortalecimento da democracia.

Portanto, a qualificação da mão de obra, bem como o contentamento do contratado frente à sua remuneração, são fundamentos que nos levaram a basear a escolha da CCT acostada ao feito, com valores superiores para a mesma categoria, objetivando o resguardo da prestação dos ofícios públicos, considerada a relevância dos serviços prestados pelo Disque-Eleitor.

Ressaltamos que a ponderação de princípios na administração pública parte de um juízo de razoabilidade e proporcionalidade como instrumentos de preservação do interesse público. Não seria razoável contratar profissionais para manipulação de dados restritivos e sigilosos, onde estaria em risco a credibilidade institucional apenas em atendimento à economicidade. De outro lado soaria evidentemente proporcional aportar valores maiores para responsabilidades maiores.

Para fins de **BALIZAR A ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO**, relacionamos abaixo o **quantitativo de VALES TRANSPORTE** recebidos pelos funcionários da atual Contratada deste Regional, **POR MÊS, PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EM BELO HORIZONTE.**

Funcionário	Qtde.	Valor unitário	Valor Total

1	Funcionário 1	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
2	Funcionário 2	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
3	Funcionário 3	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
4	Funcionário 4	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
5	Funcionário 5	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
6	Funcionário 6	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
7	Funcionário 7	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
8	Funcionário 8	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
9	Funcionário 9	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
10	Funcionário 10	2	R\$ 5,35	R\$ 235,40
11	Funcionário 11	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
12	Funcionário 12	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
		2	R\$ 5,35	R\$ 235,40
13	Funcionário 13	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
14	Funcionário 14	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
		1	R\$ 3,15	R\$ 69,30
15	Funcionário 15	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
16	Funcionário 16	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
17	Funcionário 17	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
18	Funcionário 18	4	R\$ 4,50	R\$ 396,00
19	Funcionário 19	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

20	Funcionário 20	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
21	Funcionário 21	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL		47		R\$ 4.698,10

9. ANÁLISE DA IMPOSSIBILIDADE E CONVENIÊNCIA DE NÃO UTILIZAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

A contratação será remunerada por postos de trabalhos em razão da demanda variada de ligações telefônicas diárias e da diversificação dos assuntos, bem como do tempo de atendimento em cada um deles, inviabilizando a adoção do IMR - indicadores para medição dos resultados.

Conforme previsão do inciso IX da Instrução Normativa 05/2017-MPOG, o Instrumento de Medição de Resultado é definido nos seguintes termos: “*IX - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR): mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento*”. **(grifo nosso)**

Trata-se, portanto, de mecanismo que tem por escopo permitir a aferição da qualidade do serviço prestado e, através de critérios objetivos, estabelecer o *quantum* a ser aplicado no redimensionamento do pagamento devido à contratada, em razão de prestação deficitária do serviço.

No objeto do contrato ora sob análise (prestação de serviços de teledigifonistas, mediante alocação exclusiva de mão de obra), a aplicabilidade do IMR estaria cingida, a princípio, a um binômio de fatores, quais sejam: “quantidade” e “qualidade” do atendimento às demandas dos eleitores. É o que se encontra previsto no Anexo IV, Item 2.6, alínea d.5 da IN 05/2017-MPOG: “*d.5. O Instrumento de Medição do Resultado (IMR) ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas*”. **(grifo nosso)**

Ocorre que, em se tratando do fator “**qualidade do atendimento**”, como regra, no presente contrato, os atendentes apenas reproduzem os dados obtidos no sistema informatizado deste Tribunal, no qual consultam as informações requisitadas pelos eleitores, sendo a esses repassadas por meio de contato telefônico. Nesse cenário, equívocos que porventura possam ser cometidos pelos atendentes não seriam “objetivamente observáveis e comprováveis” pelo fiscal do contrato, na medida em que a informação se transmite por via telefônica, à qual não tem acesso a fiscalização contratual.

Ainda que algum eleitor se atentasse para uma informação equivocada que recebeu e se dispusesse a relatar o ocorrido ao Tribunal, por meio de novo contato com o próprio Disque-Eleitor ou meio qualquer (Ouvidoria, Fale Conosco *etc.*), isso não seria um dado representativo fiel da avaliação da qualidade do atendimento. Primeiramente, porque não há garantia de que os eleitores que registram alguma reclamação representam o real universo daqueles que efetivamente obtiveram um serviço mal prestado. Em segundo lugar, não se poderia admitir que a reclamação de um eleitor, decorrente de sua impressão subjetiva do atendimento recebido, possa ser adotado como um critério objetivo a embasar a retenção de parte do pagamento da empresa contratada. Estar-se-ia configurada, *a priori*, uma subjetividade de critério, o que afronta diretamente a exigência de objetividade dos parâmetros, expressamente prevista na supramencionada norma.

Quanto ao segundo fator em tese aferível, “**quantidade de atendimentos**”, decorre ele, necessariamente, do tempo de atendimento de cada ligação, o que, pela própria natureza do serviço, revela igualmente uma inviabilidade fática em se estabelecer critérios objetivos. Explica-se. As consultas formuladas pelos eleitores têm naturezas e complexidades diversas, o que torna impossível o estabelecimento prévio do tempo de resposta pelo atendente e, por via de consequência, representa um intransponível entrave à fixação de critério de medição objetivamente observável e comprovável pela fiscalização.

Vale destacar que a implementação de IMR em uma contratação somente pode ser feita sobre bases inquestionavelmente objetivas, pois que sua aplicação tem consequências nefastas para a empresas contratada, a saber,

a redução de seu pagamento pelos serviços prestados. Não à toa, a legislação estabelece que a aferição deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas. Qualquer tentativa de se estabelecer critérios de aferição que não se mostrem efetivamente seguros e objetivos poderia ensejar um enriquecimento indevido pela Administração.

Em face de todo o exposto, entendemos não ser possível a adoção de IMR na contratação em tela.

10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;
- Disponibilizar instalações sanitárias para os funcionários;
- Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA aos locais em que devam executar suas tarefas desde que devidamente identificados com crachá;
- Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, estabelecendo quando for o caso, prazo para sua regularização;
- Efetuar o pagamento à CONTRATADA, segundo as condições estabelecidas no item 13 do Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) responsabilizar-se, integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- b) Fornecer ao CONTRATANTE, antes do início da execução das atividades e no decorrer da prestação dos serviços, sempre que requisitado, a relação do pessoal incumbido de prestar os serviços objeto do presente Contrato;
- c) responsabilizar-se pelas despesas de salários e vantagens dos empregados e respectivos encargos fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciários, observando-se a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais;
- d) responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos seus empregados, das normas disciplinares determinados pelo CONTRATANTE, substituindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação do Setor responsável do CONTRATANTE, qualquer empregado cuja conduta e desempenho sejam considerados inadequados às suas funções, pelo fiscal do contrato;
- e) selecionar, rigorosamente, os empregados que irão prestar os serviços, detentores de atestados de boa conduta e documentos pessoais necessários à contratação, registrando e assinando suas carteiras de trabalho, ficando, ainda, responsável pela idoneidade e sanidade dos empregados ora contratados;
- f) assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o pronto atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados e supervisores;
- g) cumprir e fazer cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, as normas de segurança e medicina do trabalho do Ministério do Trabalho, assim como as Normas Internas do CONTRATANTE;
- h) Indicar, formalmente, no momento da assinatura deste contrato, preposto que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, de acordo com o art. 68 da Lei no. 8.666./ 93;
- i) providenciar a participação do seu preposto em reuniões de planejamento, avaliação ou resolução de problemas específicos, com os fiscais do Contrato, sempre que for solicitada a sua presença;
- j) alocar, para a prestação dos serviços contratados, funcionários capazes de tomar decisões compatíveis com as atribuições assumidas;
- k) arcar com os ônus decorrentes do uso indevido dos telefones, de danos patrimoniais ou pessoais causados por seus funcionários, inclusive em relação a terceiros, nas dependências do CONTRATANTE;
- l) Manter, durante a vigência do contrato, na região metropolitana de Belo Horizonte, estrutura administrativa e operacional que garanta a ininterrupta execução dos serviços, tendo em vista os exíguos prazos para substituição dos trabalhadores dos postos nos caso de ausência ou indisciplina e o pleno cumprimento de suas obrigações contratuais, resguardando o CONTRATANTE de problemas advindos da dificuldade de contato com a CONTRATADA, bem

como do dispêndio de recursos com ligações interurbanas e correspondências, quando da necessidade de regularização de pendências porventura existentes, assegurando comprovando essa exigência no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência do contrato".

m) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na prestação de serviços, devendo cobrir as faltas para que não haja prejuízo do serviço prestado, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, a contar da notificação do fiscal do Contrato, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

n) responsabilizar-se pela concessão devida de férias, folgas e descansos semanais aos seus empregados, mantendo sempre a mesma quantidade de funcionários contratados;

o) fornecer e manter atualizado o seu endereço postal e eletrônico, bem como o nº de telefone, para que o CONTRATANTE mantenha os contatos necessários;

p) providenciar a regularização de pendências e/ou impropriedades ocorridas na prestação dos serviços, apontados pelos servidores designados para fiscalizar a execução do contrato, dentro do prazo estipulado pela comunicação escrita do CONTRATANTE;

q) providenciar para que os prestadores de serviço portem identificação individual, por meio de crachá, com fotografia;

r) orientar seus empregados a manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução deste contrato.

s) gerir a marcação de ponto de seus funcionários, usando para tanto o instrumento que melhor lhe convier, possibilitando fiscalização do CONTRATANTE à documentação respectiva;

t) Enquanto persistir a pandemia pela Covid-19 e o uso obrigatório de máscara, a CONTRATANTE deverá fornecer no mínimo 05 (cinco) máscaras para cada um dos seus empregados, por semestre, para uso durante o turno de trabalho. Conforme orientação da Nota Informativa 3/2020 do Ministério da Saúde, a máscara deverá atender as seguintes características:

1. Confeccionada em tecido 100% algodão ou composta de algodão com o máximo de 30% de poliéster;
2. Respirável, sem eliminação de partículas danosas ao pulmão;
3. **Individual;**
4. **Lavável;**
5. No mínimo com **duas camadas de tecido;**
6. Ser feita nas medidas corretas: cobrindo totalmente a boca e nariz e ser bem ajustada ao rosto, sem deixar espaços nas laterais, com variação máxima entre 9 a 12 cm de altura e 17,5 a 22 cm de largura.

9.20. O prazo para o fornecimento das máscaras será de 7 (sete) dias, a contar da data de início de vigência do contrato.

12. PENALIDADES ESPECÍFICAS (ou informar a utilização do padrão do Tribunal)

Pelo descumprimento total ou parcial das cláusulas deste contrato, fica a CONTRATADA sujeita as sanções da legislação vigente.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO E INFORMAÇÃO QUANTO À NATUREZA DOS SERVIÇOS (CONTÍNUOS OU NÃO)

O contrato a ser firmado deverá ter vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos legais, haja vista tratar-se de serviço continuado.

Justificativa: A vigência abrangerá um período misto (parte em ano não eleitoral, e parte em ano eleitoral). Em virtude da sazonalidade do período eleitoral, há um acréscimo na demanda pelos serviços extraordinários. A vigência de 12 (doze) meses não comportaria a previsão de serviços extraordinários para o período eleitoral. Além de melhor relação de custo/benefício do contrato, economia operacional, eficiência da contratação, aumento da competitividade na contratação, desoneração dos setores que integram a cadeia de aquisição de bens e serviços.

14. ANÁLISE DE RISCOS

Documento SEI 0893279.

Bhte, 06 de julho de 2021.

1. DESCRIÇÃO SUCINTA DA NECESSIDADE

Contratação de empresa para prestação de serviços de teledigfônista para o atendimento ao público por meio do Disque Eleitor, serviço prestado pela Justiça Eleitoral Mineira ao cidadão, que consiste no atendimento de demandas por informações de natureza eleitoral que requer o acesso, dentre outros sistemas, ao cadastro nacional de eleitores, portanto, a informações sigilosas, nos termos da lei. Os serviços contratados serão executados nas instalações do CONTRATANTE.

2. JUSTIFICATIVA PARA A NECESSIDADE DOS SERVIÇOS E RESULTADOS PRETENDIDOS

A Justiça Eleitoral Mineira progressivamente atende a demandas de eleitores por informações relativas à Justiça Eleitoral, tanto em anos eleitorais quanto em anos não eleitorais, que necessitam de uma pronta resposta e de modo padronizado. O Disque Eleitor tem importante papel como canal direto entre o TRE-MG e o cidadão para atendimento desta demanda. Para tanto, tem preparado uma equipe cada vez mais capacitada que presta todo tipo de esclarecimentos de dúvidas e suporte sobre os assuntos demandados pelo cidadão. Diante disso e do volume de ligações a Administração do TRE-MG definiu pela terceirização desse serviço.

O atual contrato 25/2017, entretanto, concluiu os 60 meses previstos na Lei 8.666/19, em 31/12/2020, foi excepcionalmente prorrogado até 31 de outubro de 2021, quando será necessária nova contratação, a fim de se evitar a descontinuidade da prestação dos serviços.

Obs.: Tendo em vista que a execução dos serviços consistirá na operacionalização de central de atendimento telefônico com acesso privilegiado ao banco de dados e cadastro da Justiça Eleitoral contendo informações sigilosas do eleitor, é recomendável a não contratação de egressos do sistema prisional.

3. ESTUDO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES

Na contratação anterior em razão da não inserção da justificativa no edital para a não contratação dos egressos do sistema prisional ocasionou a nulidade do certame conforme consta no documento SEI 1257927.

4. DEMONSTRAÇÃO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO TRIBUNAL

A contratação está alinhada ao Planejamento Estratégico, Objetivo 1 – Garantia dos Direitos de Cidadania.

Não se aplica

5. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE (OU JUSTIFICATIVA PARA SUA AUSÊNCIA)

a) A contratada será responsável por elaborar e manter um programa interno de treinamento sobre responsabilidade socioambiental de seus funcionários, visando à redução de consumo de energia elétrica, observadas as normas ambientais vigentes;

b) Orientar sobre a redução da produção de resíduos sólidos e sua correta destinação;

c) capacitar o seu pessoal quanto ao uso racional da água;

d) orientar sobre a redução do consumo de copos descartáveis, incentivando o uso de copos reutilizáveis.

6. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços consistirá na operacionalização de central de atendimento telefônico, em estações individuais de trabalho, com prestação de informações sobre alistamento, transferência eleitoral, justificativas, cadastramento biométrico e outros assuntos eleitorais, mediante consultas às listagens e programas de computador específicos da Justiça Eleitoral, fornecidos pelo TREMG, bem como:

- a) realizar o teleatendimento das chamadas obedecendo aos procedimentos padronizados;
- b) prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c) responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- d) agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- e) executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento

7. JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE SOLICITADA (com memória de cálculo, se possível)

Documentos SEI 0721508 e 0721515

8. DOS SALÁRIOS

O salário mensal a ser pago aos empregados da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços deverá ser de, no mínimo de R\$1.634,44 (um mil, seiscentos e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), correspondentes a 30hs/semanais.

As pesquisas e justificativas anexadas nos autos vão ao encontro com os requisitos estipulados no Acórdão 1.097/2019 – Plenário TCU, quais sejam: estudos e pesquisas de mercado que consideram objetivamente a complexidade das atividades e as aptidões necessárias para seu exercício e realização de pesquisa de preços demonstrando que os valores são compatíveis com aqueles pagos para serviços com tarefas de complexidade similar.

Considerando-se que o escopo da contratação envolve a manipulação, pelos contratados, de informações sigilosas, bem como a manipulação de software que contém a base de dados de todo o eleitorado nacional, sendo esta característica inerente à atribuição do serviço a ser contratado, entende-se que os valores administrativos, do ponto de vista da finalidade institucional desta especializada restariam atendidos na espécie, ao adotar valores mais vantajosos para a categoria.

O Disque-Eleitor é um serviço do TRE-MG para esclarecer dúvidas dos eleitores sobre assuntos diversos, amplamente divulgado pela mídia e pelas redes sociais, sendo mais uma ferramenta à disposição da Justiça Eleitoral para fomento de sua credibilidade, bem como importante instrumento à disposição da população para o fortalecimento da democracia.

Portanto, a qualificação da mão de obra, bem como o contentamento do contratado frente à sua remuneração, são fundamentos que nos levaram a basear a escolha da CCT acostada ao feito, com valores superiores para a mesma categoria, objetivando o resguardo da prestação dos serviços públicos, considerada a relevância dos serviços prestados pelo Disque-Eleitor.

Ressaltamos que a ponderação de princípios na administração pública parte de um juízo de razoabilidade e proporcionalidade como instrumentos de preservação do interesse público. Não seria razoável contratar profissionais para manipulação de dados restritivos e sigilosos, onde estaria em risco a credibilidade institucional apenas em atendimento à economicidade. De outro lado soaria evidentemente proporcional aportar valores maiores para responsabilidades maiores.

Para fins de **BALIZAR A ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO**, relacionamos abaixo o **quantitativo de VALES TRANSPORTE** recebidos pelos **funcionários da atual Contratada deste Regional**, **POR MÊS, PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EM BELO HORIZONTE.**

Funcionário	Qtde.	Valor unitário	Valor Total

1	Funcionário 1	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
2	Funcionário 2	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
3	Funcionário 3	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
4	Funcionário 4	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
5	Funcionário 5	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
6	Funcionário 6	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
7	Funcionário 7	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
8	Funcionário 8	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
9	Funcionário 9	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
10	Funcionário 10	2	R\$ 5,35	R\$ 235,40
11	Funcionário 11	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
12	Funcionário 12	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
		2	R\$ 5,35	R\$ 235,40
13	Funcionário 13	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
14	Funcionário 14	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
		1	R\$ 3,15	R\$ 69,30
15	Funcionário 15	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
16	Funcionário 16	2	R\$ 4,50	R\$ 198,00
17	Funcionário 17	3	R\$ 4,50	R\$ 297,00
18	Funcionário 18	4	R\$ 4,50	R\$ 396,00
19	Funcionário 19	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

20	Funcionário 20	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
21	Funcionário 21	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL		47		R\$ 4.698,10

9. ANÁLISE DA IMPOSSIBILIDADE E CONVENIÊNCIA DE NÃO UTILIZAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

A contratação será remunerada por postos de trabalhos em razão da demanda variada de ligações telefônicas diárias e da diversificação dos assuntos, bem como do tempo de atendimento em cada um deles, inviabilizando a adoção do IMR - indicadores para medição dos resultados.

Conforme previsão do inciso IX da Instrução Normativa 05/2017-MPOG, o Instrumento de Medição de Resultado é definido nos seguintes termos: “IX - *INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR): mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento*”. (grifo nosso)

Trata-se, portanto, de mecanismo que tem por escopo permitir a aferição da qualidade do serviço prestado e, através de critérios objetivos, estabelecer o *quantum* a ser aplicado no redimensionamento do pagamento devido à contratada, em razão de prestação deficitária do serviço.

No objeto do contrato ora sob análise (prestação de serviços de teledigifonistas, mediante alocação exclusiva de mão de obra), a aplicabilidade do IMR estaria cingida, a princípio, a um binômio de fatores, quais sejam: “quantidade” e “qualidade” do atendimento às demandas dos eleitores. É o que se encontra previsto no Anexo IV, Item 2.6, alínea d.5 da IN 05/2017-MPOG: “d.5. *O Instrumento de Medição do Resultado (IMR) ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas*”. (grifo nosso)

Ocorre que, em se tratando do fator “**qualidade do atendimento**”, como regra, no presente contrato, os atendentes apenas reproduzem os dados obtidos no sistema informatizado deste Tribunal, no qual consultam as informações requisitadas pelos eleitores, sendo a esses repassadas por meio de contato telefônico. Nesse cenário, equívocos que porventura possam ser cometidos pelos atendentes não seriam “objetivamente observáveis e comprováveis” pelo fiscal do contrato, na medida em que a informação se transmite por via telefônica, à qual não tem acesso a fiscalização contratual.

Ainda que algum eleitor se atentasse para uma informação equivocada que recebeu e se dispusesse a relatar o ocorrido ao Tribunal, por meio de novo contato com o próprio Disque-Eleitor ou meio qualquer (Ouvidoria, Fale Conosco *etc.*), isso não seria um dado representativo fiel da avaliação da qualidade do atendimento. Primeiramente, porque não há garantia de que os eleitores que registram alguma reclamação representam o real universo daqueles que efetivamente obtiveram um serviço mal prestado. Em segundo lugar, não se poderia admitir que a reclamação de um eleitor, decorrente de sua impressão subjetiva do atendimento recebido, possa ser adotado como um critério objetivo a embasar a retenção de parte do pagamento da empresa contratada. Estar-se-ia configurada, *a priori*, uma subjetividade de critério, o que afronta diretamente a exigência de objetividade dos parâmetros, expressamente prevista na supramencionada norma.

Quanto ao segundo fator em tese aferível, “**quantidade de atendimentos**”, decorre ele, necessariamente, do tempo de atendimento de cada ligação, o que, pela própria natureza do serviço, revela igualmente uma inviabilidade fática em se estabelecer critérios objetivos. Explica-se. As consultas formuladas pelos eleitores têm naturezas e complexidades diversas, o que torna impossível o estabelecimento prévio do tempo de resposta pelo atendente e, por via de consequência, representa um intransponível entrave à fixação de critério de medição objetivamente observável e comprovável pela fiscalização.

Vale destacar que a implementação de IMR em uma contratação somente pode ser feita sobre bases inquestionavelmente objetivas, pois que sua aplicação tem consequências nefastas para a empresa contratada, a saber, a redução de seu pagamento pelos serviços prestados. Não à toa, a legislação estabelece que a aferição deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas. Qualquer tentativa de se estabelecer critérios de aferição

que não se mostrem efetivamente seguros e objetivos poderia ensejar um enriquecimento indevido pela Administração.

Em face de todo o exposto, entendemos não ser possível a adoção de IMR na contratação em tela.

10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;
- Disponibilizar instalações sanitárias para os funcionários;
- Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA aos locais em que devam executar suas tarefas desde que devidamente identificados com crachá;
- Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, estabelecendo quando for o caso, prazo para sua regularização;
- Efetuar o pagamento à CONTRATADA, segundo as condições estabelecidas no item 13 do Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) responsabilizar-se, integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- b) Fornecer ao CONTRATANTE, antes do início da execução das atividades e no decorrer da prestação dos serviços, sempre que requisitado, a relação do pessoal incumbido de prestar os serviços objeto do presente Contrato;
- c) responsabilizar-se pelas despesas de salários e vantagens dos empregados e respectivos encargos fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciários, observando-se a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais;
- d) responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos seus empregados, das normas disciplinares determinados pelo CONTRATANTE, substituindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação do Setor responsável do CONTRATANTE, qualquer empregado cuja conduta e desempenho sejam considerados inadequados às suas funções, pelo fiscal do contrato;
- e) selecionar, rigorosamente, os empregados que irão prestar os serviços, detentores de atestados de boa conduta e documentos pessoais necessários à contratação, registrando e assinando suas carteiras de trabalho, ficando, ainda, responsável pela idoneidade e sanidade dos empregados ora contratados;
- f) assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o pronto atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados e supervisores;
- g) cumprir e fazer cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, as normas de segurança e medicina do trabalho do Ministério do Trabalho, assim como as Normas Internas do CONTRATANTE;
- h) Indicar, formalmente, no momento da assinatura deste contrato, preposto que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, de acordo com o art. 68 da Lei no. 8.666./ 93;
- i) providenciar a participação do seu preposto em reuniões de planejamento, avaliação ou resolução de problemas específicos, com os fiscais do Contrato, sempre que for solicitada a sua presença;
- j) alocar, para a prestação dos serviços contratados, funcionários capazes de tomar decisões compatíveis com as atribuições assumidas;
- k) arcar com os ônus decorrentes do uso indevido dos telefones, de danos patrimoniais ou pessoais causados por seus funcionários, inclusive em relação a terceiros, nas dependências do CONTRATANTE;
- l) Manter, durante a vigência do contrato, na região metropolitana de Belo Horizonte, estrutura administrativa e operacional que garanta a ininterrupta execução dos serviços, tendo em vista os exíguos prazos para substituição dos trabalhadores dos postos nos caso de ausência ou indisciplina e o pleno cumprimento de suas obrigações contratuais, resguardando o CONTRATANTE de problemas advindos da dificuldade de contato com a CONTRATADA, bem como do dispêndio de recursos com ligações interurbanas e correspondências, quando da necessidade de regularização de pendências porventura existentes, assegurando comprovando essa exigência no prazo máximo de 60 (sessenta)

dias, a contar da vigência do contrato".

m) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na prestação de serviços, devendo cobrir as faltas para que não haja prejuízo do serviço prestado, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, a contar da notificação do fiscal do Contrato, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

n) responsabilizar-se pela concessão devida de férias, folgas e descansos semanais aos seus empregados, mantendo sempre a mesma quantidade de funcionários contratados;

o) fornecer e manter atualizado o seu endereço postal e eletrônico, bem como o nº de telefone, para que o CONTRATANTE mantenha os contatos necessários;

p) providenciar a regularização de pendências e/ou impropriedades ocorridas na prestação dos serviços, apontados pelos servidores designados para fiscalizar a execução do contrato, dentro do prazo estipulado pela comunicação escrita do CONTRATANTE;

q) providenciar para que os prestadores de serviço portem identificação individual, por meio de crachá, com fotografia;

r) orientar seus empregados a manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução deste contrato.

s) gerir a marcação de ponto de seus funcionários, usando para tanto o instrumento que melhor lhe convier, possibilitando fiscalização do CONTRATANTE à documentação respectiva;

t) Enquanto persistir a pandemia pela Covid-19 e o uso obrigatório de máscara, a CONTRATANTE deverá fornecer no mínimo 05 (cinco) máscaras para cada um dos seus empregados, por semestre, para uso durante o turno de trabalho. Conforme orientação da Nota Informativa 3/2020 do Ministério da Saúde, a máscara deverá atender as seguintes características:

1. Confeccionada em tecido 100% algodão ou composta de algodão com o máximo de 30% de poliéster;
2. Respirável, sem eliminação de partículas danosas ao pulmão;
3. **Individual;**
4. **Lavável;**
5. No mínimo com **duas camadas de tecido;**
6. Ser feita nas medidas corretas: cobrindo totalmente a boca e nariz e ser bem ajustada ao rosto, sem deixar espaços nas laterais, com variação máxima entre 9 a 12 cm de altura e 17,5 a 22 cm de largura.

9.20. O prazo para o fornecimento das máscaras será de 7 (sete) dias, a contar da data de início de vigência do contrato.

12. PENALIDADES ESPECÍFICAS (ou informar a utilização do padrão do Tribunal)

Pelo descumprimento total ou parcial das cláusulas deste contrato, fica a CONTRATADA sujeita as sanções da legislação vigente.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO E INFORMAÇÃO QUANTO À NATUREZA DOS SERVIÇOS (CONTÍNUOS OU NÃO)

O contrato a ser firmado deverá ter vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos legais, haja vista tratar-se de serviço continuado.

Justificativa: A vigência abrangerá um período misto (parte em ano não eleitoral, e parte em ano eleitoral). Em virtude da sazonalidade do período eleitoral, há um acréscimo na demanda pelos serviços extraordinários. A vigência de 12 (doze) meses não comportaria a previsão de serviços extraordinários para o período eleitoral. Além de melhor relação de custo/benefício do contrato, economia operacional, eficiência da contratação, aumento da competitividade na contratação, desoneração dos setores que integram a cadeia de aquisição de bens e serviços.

14. ANÁLISE DE RISCOS

Documento SEI 0893279.

Bhte, 06 de julho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO DE CARTÉIA PRADO**, **Chefe de Seção**, em 06/07/2021, às 13:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ISABEL CRISTINA RODRIGUES JARDIM**, **Chefe de Seção**, em 06/07/2021, às 14:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1794332** e o código CRC **90B81AC9**.

0006153-41.2020.6.13.8000

1794332v2