



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

## ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

### ESTUDO PRELIMINAR

### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEDIGIFONISTA

#### 1. LEGISLAÇÃO:

- Lei nº 8.666 de 1993 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- - Lei nº 10.520 de 2002 que regulamenta modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- - Instrução Normativa nº 05 de 2017 que **dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.**
- - Lei nº 12.527 de 2011 que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informação.

#### 2. DO OBJETO:

Contratação de empresa para prestação de serviços de teledigifonista, visando à prestação de informações de natureza eleitoral ao público, mediante atendimento telefônico por meio de consultas às listagens e programas específicos da Justiça Eleitoral, a serem executados nas instalações do CONTRATANTE.

#### 3. DA JUSTIFICATIVA:

Trata-se de contratação motivada pela necessidade constante dos serviços do Disque-Eleitor, tanto no período eleitoral quanto no período não eleitoral, visto haver solicitação permanente de informações diversas por parte do eleitorado ao TRE. O serviço presta todo tipo de esclarecimentos de dúvidas e suporte sobre os assuntos demandados pelo cidadão que, cada vez mais, vem se utilizando desse canal interativo, fazendo com que o disque eleitor experimente um grande aumento na complexidade de suas operações e informações.

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 critério de aferição dos resultados, conforme preconiza o parágrafo primeiro do art. 11 da IN ° 02/08.

**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.**

#### **4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO:**

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

#### **5. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DOS POSTOS DE TRABALHO:**

A seleção e a responsabilidade pela idoneidade dos atendentes ficarão a cargo da empresa contratada, devendo ser observados os seguintes requisitos mínimos:

- a) Idade mínima de 18 anos;
- b) Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão do curso de Ensino Médio;
- c) Boa dicção e boa audição para atendimento telefônico ao público;
- d) Habilidade no trato com o público em geral;
- e) Conhecimentos de computação e digitação.

#### **6. DESCRIÇÃO 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.

#### **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- Para comprovação das condições de prestação dos serviços a serem contratados, a empresa deverá apresentar um ou mais Atestados de Capacidade Técnica, em nome da licitante, que deverá conter nomes legíveis dos seus emitentes e número de telefone/fax ou endereço eletrônico, para contato e ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove aptidão da licitante na gestão de mão de obra e, não na execução de serviços idênticos aos do objeto licitado.
- Se nos textos dos Atestados não contiverem elementos suficientes para permitir sua análise, a licitante poderá anexar a eles outros documentos que possam esclarecer esses dados, tais como Contratos, Termos Aditivos ou Declaração de seus emitentes, de modo a complementar as informações emanadas dos atestados para pleno atendimento deste subitem.
- Manter, durante a vigência do contrato, na região metropolitana de Belo Horizonte, estrutura administrativa e operacional que garanta a ininterrupta execução dos serviços e o pleno cumprimento de suas obrigações, 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, comprovando essa exigência no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência do contrato.

#### **8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES**

Para a estimativa dos quantitativos de postos de trabalho foram considerados os dados estatísticos de ligações atendidas, abandonadas, fila de espera e número de atendimentos do último ano eleitoral 2018 em comparação aos 6 (seis) primeiros meses de 2019 onde constatou que o número de atendentes da atual

contratação não é suficiente para atender a demanda diária do Disque-eleitor.

O estudo com os gráficos e tabelas utilizados como parâmetros para a estimativa das quantidades encontram-se anexados ao processo, documentos nºs 0721508 e 0721515.

## **8. DURAÇÃO DO CONTRATO**

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 desse contrato 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.

Fundamento Legal: art. 28, III e § 3º da Resolução 23.234/2010/TSE.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA – BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS.**

1. 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;
2. Orientar sobre a redução da produção de resíduos sólidos e sua correta destinação;
3. Capacitar o seu pessoal quanto ao uso racional da água;
4. Orientar sobre a redução do consumo de copos descartáveis, incentivando o uso de copos reutilizáveis.

## **10. DO QUANTITATIVO DE POSTOS DE TRABALHO:**

10.1. Postos de trabalho fixos: Serão contratados continuamente 26 (vinte e seis) postos de trabalho diurnos, sendo 13 (treze) no período da manhã e 13 (treze) no período da tarde, com jornada de 30 (trinta) horas semanais.

10.2. Postos de trabalho temporários:

10.2.1. Em anos eleitorais, além dos postos fixos, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar mais 16 (dezesesseis) postos de trabalho da seguinte forma:

10.2.1.1. Nos meses de março a maio: 16 postos de trabalho, sendo 8 (oito) no período da manhã e 8 (oito) no período da tarde, com jornada de 30 (trinta) horas semanais, por um período de 60 (sessenta) dias.

10.2.1.2. Nos meses de setembro e outubro: 16 postos de trabalho, sendo 8 (oito) no período da manhã e 8 (oito) no período da tarde, com jornada de 30 (trinta) horas semanais, por um período de 60 (sessenta) dias.

## **11. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE TRABALHO:**

11.1. Os postos de trabalho funcionarão em 02 turnos, observando-se os seguintes horários:

11.2. Os horários de funcionamento dos postos de trabalho estarão compreendidos, normalmente, entre 07h. (sete horas) e 19h. (dezenove horas), sendo que o horário de início será determinado pela Seção de Atendimento ao Cidadão - SATEC, conforme as necessidades do CONTRATANTE;

11.3. Os dias e horários de prestação dos serviços poderão ser alterados pelo CONTRATANTE, com a inclusão de sábados, domingos e feriados, caso necessário, em razão dos trabalhos a serem cumpridos, respeitados os limites legais;

11.4. Sempre que ocorrer trabalho aos sábados, domingos e feriados, fora do período eleitoral, deverá haver a adequação na jornada semanal, sempre respeitando a folga semanal, bem como o limite da jornada de trabalho da categoria.

## 12. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

Não há necessidade de adequações no ambiente para esta contratação tendo em vista que os postos de trabalho já se encontram montados e equipados.

## 13. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Após estudos sobre o modelo de contratação a ser adotado concluiu-se de que é mais eficiente realizar a contratação 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 critério de aferição dos resultados, conforme preconiza o parágrafo primeiro do art. 11 da IN ° 02/08.

## 14. DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO

A contratação em questão não se enquadra na classificação prevista no art. 23 da Lei 12.527/11.



Documento assinado eletronicamente por **ISABEL CRISTINA RODRIGUES JARDIM, Chefe do Núcleo**, em 03/09/2020, às 12:14, 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](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 **0893369** e o código CRC **3337D229**.