



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
Av Prudente de Moraes, 100 - Bairro Cidade Jardim - CEP 30.380-002 - Belo Horizonte - MG

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES FORNECIMENTO / AQUISIÇÃO

1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 Readequação da infraestrutura de atendimento do Disque-eleitor, visando melhor gerenciamento das chamadas, agilidade no atendimento, redução de perdas de chamadas e gravação de todas as ligações.

1.2 A Seção de Atendimento ao Cidadão (SATEC) solicitou a readequação da infraestrutura de atendimento do Disque-Eleitor, em razão:

1.2.1 Da ampliação do número de postos de trabalho com a mudança para o Edifício Mozart;

1.2.2 Do aumento substancial no volume de ligações recebidas pelo 148, no primeiro turno das eleições de 2024; e,

1.2.3 Do provável retorno da biometria obrigatória em 2026.

1.3 A SATEC relacionou os prováveis benefícios que o espaço em comento irá adquirir com a melhoria na estrutura de atendimento ao cidadão, como:

1.3.1 Agilização do atendimento: a disponibilidade de mais aparelhos, agentes e canais de mídia permitirá que nossa equipe atenda um maior número de chamadas simultaneamente, resultando em tempos de espera reduzidos e uma experiência mais positiva para o cidadão;

1.3.2 Redução de perdas de chamadas: com a ampliação da capacidade de atendimento, será possível minimizar a taxa de chamadas não atendidas;

1.3.3 Melhor gerenciamento das chamadas através do Sólidus, com a possibilidade de mais atendimentos simultâneos, gravação de todas as chamadas, geração de relatórios de todo o fluxo de ligações: recebidas, atendidas, abandonadas e em fila;

1.3.4 Conformidade com normas de qualidade: a melhoria na infraestrutura telefônica é uma medida que visa atender aos padrões de qualidade, garantindo que possamos manter um atendimento eficaz e eficiente.

2 DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

2.1 A demanda não está prevista no plano anual de aquisições de 2025, razão pela qual a Diretoria-Geral determinou o sobrestamento dos autos até a deliberação do Comitê de Aquisições, conforme consta do documento nº 6263541.

2.2 O Comitê de Aquisições, em reunião realizada na data de 24/07/2025, deliberou pela interrupção da contratação neste exercício, conforme item 7 da Ata, doc. 6598838.

2.3 A SGA no documento nº 6457273 estabeleceu a continuidade à fase interna da contratação, inclusive com a elaboração da estimativa de despesa pela Seção de Compras - SCOMP, cuja disponibilidade orçamentária será avaliada em momento oportuno.

2.4 Esta SEGIM, visando à conclusão da fase de planejamento, finalizou a revisão dos artefatos (DFD, ETP e TR), com as sugestões e considerações da ACON (documento nº 6467297), para sobrestamento deste processo no setor demandante, para futura apreciação.

3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Subcontratação

3.1 É vedada a subcontratação total ou parcial da prestação dos serviços.

Vistoria Prévia

3.2 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8 horas às 18 horas.

3.2.1 Os interessados poderão realizar uma vistoria na sala de telefonia do TRE, por meio de profissionais pertencentes ao quadro da licitante, devidamente habilitado, para a perfeita adequação e dimensionamento dos trabalhos a serem efetuados.

3.2.2 Esta vistoria deverá ser previamente agendada com a SEGIM, através do telefone 3307 – 1188, das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas.

3.2.3 No lugar do ATESTADO DE VISTORIA PRÉVIA, o licitante poderá apresentar DECLARAÇÃO em que manifeste CONHECER AS CONDIÇÕES LOCAIS PARA A EXECUÇÃO DO OBJETO E ENTREGA DOS SERVIÇOS, suprimindo, nesse caso, a necessidade de **vistoria**

prévia ao local dos serviços.

3.2.4 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Garantia da Contratação

3.3 Não é necessária a apresentação da garantia contratual considerando-se a baixa complexidade da contratação, conforme SEI 0001251-40.2023.6.13.8000, documento 3931446.

Sustentabilidade

3.4 A contratação deverá obedecer aos seguintes critérios:

3.4.1 A placa processadora não poderá conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

3.4.1.1 A comprovação deverá ser juntada na proposta e poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem a ser fornecido cumpre com as exigências acima.

3.4.1.2 Em caso de inexistência de certificação que ateste a adequação, o órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação do produto às exigências do ato convocatório, correndo as despesas por conta da licitante selecionada.

3.4.2 Efetuar o descarte de peças e materiais em observância à política de responsabilidade socioambiental do órgão.

Natureza dos serviços

3.5 Os bens e serviços que se pretende contratar são de natureza comum, tendo em vista que os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos nos artefatos, por meio de especificações usuais de mercado.

Indicação de marca/modelo

3.6 Este TRE MG possui uma central Privada de Comutação Telefônica, controlada por programa armazenado (CPCT-CPA), modelo MX-ONE TSE de fabricação e marca Mitel. Todas as licenças, placas e aparelhos a serem adquiridos precisam ser compatíveis com o sistema existente.

3.7 Para garantir um atendimento de excelência na central de atendimento do Disque-Eleitor, serviço tão relevante para esta instituição, optamos por utilizar aparelhos telefônicos da marca Mitel, compatível com a central PABX Mitel. Trata-se de um sistema complexo, onde as ligações são gravadas e monitoradas pelo supervisor do sistema, de responsabilidade da Seção Atendimento ao Eleitor – SATEC. Aparelhos de terceiros, que requerem licença de terceiros, interferem na qualidade deste atendimento e na geração dos relatórios para monitoramento das atendentes.

3.8 O atendimento hoje é feito por 30 aparelhos IP, modelo 6863 Mitel, instalados no Call Center do Disque Eleitor e 01 aparelho IP, modelo 6865 Mitel, instalado para a supervisora do Call Center.

3.9 Em decorrência da necessidade de padronização dos aparelhos telefônicos IP para o Call Center e da necessidade de manter a compatibilidade com a central PABX, sugeriu-se a aquisição da marca/modelo 6905 Mitel que é a atualização do modelo 6865 Mitel que saiu de linha.

4 ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

4.1 Atualização do Sistema de Call Center MICC-E (Solidus Ecare) da MITEL da versão 9.6 para versão 9.7 (última versão), atualmente na seguinte capacidade:

- 31 Licenças DM Standard para 30 agentes e 1 supervisor
- 02 Licenças DM supervisor para 02 supervisores
- 01 Licença Information Manager para 01 supervisor
- 101 Licenças de OAS para 31 usuários
- 01 Licença de Report Manager para 01 supervisor
- 02 Licenças Configuration Manager para 02 supervisores
- 16 Licenças para 16 canais de mídia em IP

4.2 Migração do Sistema de Call Center MICC-E da MITEL modelo Lite até 50 agentes para o modelo Multimídia até 1000 agentes:

4.3 Ampliação do Call Center MICC-E modelo Multimídia da Mitel na seguinte capacidade:

- 032 Licenças de agentes MICC-E Agent
- 012 Licenças de canal IP de mídia para atendimento eletrônico

4.4 Ampliação do MXONE TSE V7.x na seguinte capacidade:

- 030 Licenças de trancos digitais CAS.
- 001 placa processadora ASU III para o LIM 3.

032 Aparelhos IP modelo 6905 Mitel, com fonte, para os agentes do Call Center.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	PREÇO MENSAL	PREÇO TOTAL
01	Fornecimento de Licenças para upgrading do sistema de Call Center modelo MICC-E Lite do fabricante Mitel da versão 9.6 para 9.7 (mais atual) com garantia de atualização sem ônus por 1 ano dada pelo fabricante Mitel	001		
02	Fornecimento de licenças de migração do MICC-E modelo Lite de até 50 agentes para MICC-E modelo Multimídia de até 1000 agentes	001		
03	Fornecimento de licenças para canais de Mídia do MICC-E para ampliação da URA	012		
04	Fornecimento de ampliação de licença de agentes do MICC-E Multimídia	032		
05	Fornecimento de aparelhos IP Mitel modelo 6905, com fonte, para ampliação do MXONE	032		
06	Fornecimento de Licenças de troncos digitais em sinalização CAS R2 digital para ampliação do MXONE	030		
07	Fornecimento de uma placa processadora ASUIII para o LIM 3	001		

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	PREÇO MENSAL	PREÇO TOTAL
08	Mão de obra para instalação, configuração e testes do MICC-E e ampliação do MXONE	001		
PREÇO TOTAL FINAL				

5 LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1 Como citado no item 4.1, este TRE MG possui um sistema de Call Center da marca MITEL, versão 9.6, composto de:

- 31 Licenças DM Standard para 30 agentes e 1 supervisor
- 02 Licenças DM supervisor para 02 supervisores
- 01 Licença Information Manager para 01 supervisor
- 101 Licenças de OAS para 31 usuários
- 01 Licença de Report Manager para 01 supervisor
- 02 Licenças Configuration Manager para 02 supervisores
- 16 Licenças para 16 canais de mídia em IP

5.2 Todas as licenças e placas a serem adquiridas precisam ser compatíveis com o sistema existente. Não sendo possível outra solução.

6 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

6.1 A estimativa constante do presente estudo é apenas um valor referencial para embasamento da escolha da solução, apurada por meio da pesquisa de mercado, sendo que a pesquisa de preços realizada pela seção competente é a que será divulgada no edital de licitação, por ser a oficial.

6.2 O valor estimado da contratação é de **R\$ 361.798,00** conforme proposta comercial ofertada pela empresa Telealpha Comercial Ltda, documento nº 6200642.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT	PREÇO
01	Fornecimento de Licenças para upgrading do sistema de Call Center modelo MICC-E Lite do fabricante Mitel da versão 9.6 para 9.7 (mais atual) com garantia de atualização sem ônus por 1 ano dada pelo fabricante Mitel	001	R\$ 63.778,00
02	Fornecimento de licenças de migração do MICC-E modelo Lite de ate 50 agentes para MICC-E modelo Multi Mídia de ate 1000 agentes	001	R\$ 45.398,00
03	Fornecimento de licenças para canais de mídia do MICC-E para ampliação da URA	012	R\$ 12.757,00
04	Fornecimento de ampliação de licença de agentes do MICC-E Multimídia	032	R\$ 135.873,00
05	Fornecimento de aparelhos IP Mitel modelo 6905, com fonte, para ampliação do MXONE	032	R\$ 48.219,00
06	Fornecimento de Licenças de troncos digitais em sinalização CAS R2 digital para ampliação do MXONE	030	R\$ 4.573,00
07	Fornecimento de uma placa processadora ASUIII para o LIM 3	001	R\$ 38.830,00
08	Mão de obra para instalação, configuração e testes do MICC-E e ampliação do MXONE	001	R\$ 12.370,00
PREÇO TOTAL FINAL			R\$ 361.798,00

7 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1 Ampliação do disque-eleitor em 32 posições de atendimento, totalizando 62 posições conforme item 4.

8 JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1 Este TRE MG necessita adquirir a solução como um todo, devendo a licitante oferecer proposta para o serviço completo, descrito na planilha do item 4.

8.2 Trata-se de um sistema único que requer conhecimento específico para sua atualização e programação. O desmembramento geraria conflito de interesses, incompatibilidade de sistema, garantia parcial do serviço ou quebra de garantia, além de quebra de segurança, não sendo economicamente vantajoso para esta instituição seu parcelamento.

9 DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

9.1 A atualização e ampliação do sistema de atendimento ao Eleitor irá melhorar a qualidade do atendimento e o gerenciamento dos atendimentos.

10 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

10.1 Para a celebração deste Contrato não há necessidade de capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente de organização.

10.2 Trata-se de um sistema já existente e em funcionamento com a proposta de ampliação e atualização.

11 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1 Os serviços de manutenções preventivas e corretivas das centrais PABX deste Tribunal e do sistema de Call Center são atualmente atendidos pela empresa Telealpha Comercial Ltda., no âmbito do Contrato nº 68/2023.

11.2 Contratação da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), local e longa distância estadual, sob regime de empreitada por preço unitário, para operacionalização do tridígito 148, por 5 anos, prorrogável na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021. Esta solução está sendo tratada no SEI nº 0008008-16.2024.6.13.8000

12 DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

12.1 Não há outras medidas a serem tomadas além dos critérios de sustentabilidade exigidos no subitem 3.4.

13 VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

13.1 Considerando todos os elementos produzidos neste Estudo Preliminar, conclui-se que a contratação é viável do ponto de vista técnico e operacional.

14 ESTUDO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES

14.1 Não há.

15 FORNECEDORES IDENTIFICADOS

15.1 Existem no mercado várias empresas que oferecem o serviço a ser contratado. Abaixo, 3 empresas que prestam a solução escolhida:

Telealpha Comercial Ltda.

Wecom Comércio e Serviço em Tecnologia da Informação S/A

RM Telecomunicações Ltda.

16 PROPOSTA COMERCIAL

16.1 No documento de nº 6200642 a proposta comercial da empresa Telealpha Comercial Ltda.

17 ANÁLISE DE RISCOS

17.1 Apresentamos no documento SEI nº 6667895 a planilha de análise de riscos inerentes à contratação.

Belo Horizonte, 16 de janeiro de 2026.

Elenice Diniz de Lima Couto
Técnico Judiciário

Fernanda Notini de Carvalho
Chefe da SEGIM



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO RIBEIRO NOTINI DE FREITAS, Chefe de Seção em substituição**, em 16/01/2026, às 15:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA NOTINI DE CARVALHO, Chefe de Seção**, em 16/01/2026, às 16:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ELENICE DINIZ DE LIMA COUTO, Técnico Judiciário**, em 16/01/2026, às 16:11, 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 **7079903** e o código CRC **EE1F08DA**.