



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, para os prédios sede e anexos do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1. Objeto da Contratação

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, para os prédios sede e anexos do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Motivação

Os serviços de telefonista asseguram a necessária continuidade dos serviços da central telefônica e garantem qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição, pois propiciam o imediato direcionamento das chamadas telefônicas aos seus, corretos, destinatários. A interrupção desses serviços pode comprometer ou diminuir a qualidade desse atendimento.

2.2. Objetivos, Resultados Esperados e Benefícios

Garantir a qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição, propiciando o imediato direcionamento das chamadas telefônicas aos seus, corretos, destinatários.

2.3. Alinhamento Estratégico

Trata-se de atividade apoio que contribui para a celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.

2.4. Estudos Preliminares do Objeto

Os estudos preliminares foram juntados ao PAE n. 968/2020.

2.5. Demanda Prevista x Quantidade a ser contratada

A demanda prevista corresponde à demanda contratada. Conforme registros da Seção de Apoio Administrativo – SADM -, o histórico da prestação desses serviços reflete a necessidade de 3 profissionais, com jornada mensal de 180 horas cada.

2.6. Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares.

2.7. Caracterização e Composição do Objeto

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, para os prédios sede e anexos do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

Características do objeto: 3 profissionais, com jornada mensal de 180 horas cada.

2.8. Serviços Adicionais

Diante de uma eventual demanda, superior à demanda prevista no ANEXO III (Plano de Trabalho) deste Projeto Básico/Termo de Referência, que implique na necessidade de envolvimento de maior número de profissionais e/ou maior número de horas para sua execução, o Contratante poderá solicitar a prestação de serviços adicionais, na forma de **PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS**.

Cada pacote de serviços adicionais corresponderá à produtividade de um profissional durante uma hora. Por produtividade compreende-se o recebimento, a transferência e a realização de ligações, via central telefônica.

2.9. Parcelamento e Adjudicação

A contratação conjunta dos serviços de telefonistas para os prédios sede e anexos do TRESA revela-se apropriada tendo em vista a melhor gestão e fiscalização dos serviços concentrados



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

num único contrato, bem como o incentivo à participação de maior número de empresas no certame.

2.10. Seleção do Fornecedor

O fornecedor será selecionado pelo menor preço e conforme a existência de regularidade da empresa, bem como a disponibilidade e o interesse na prestação dos serviços, nas condições estipuladas pelo contratante.

2.10.1. Critérios de Habilitação

Para a habilitação do fornecedor deverão ser observados os seguintes critérios:

O licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, os quais comprovem que o licitante possui capacidade na gestão de mão de obra de contratos dessa natureza.

2.10.2. Critérios de Preferência e de Desempate

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

2.11. Modalidade e Tipo de Licitação

A licitação deverá ser por meio de pregão eletrônico, do tipo menor preço.

2.12. Impacto Ambiental

Não serão necessárias adequações do ambiente.

2.13. Obrigações da Proponente

Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar visita técnica ao local de prestação de serviço, mediante agendamento prévio junto à chefia da Seção Apoio Administrativo, através do e-mail cis-sadm@tre-sc.jus.br.

2.14. Obrigações da Contratante

2.14.1 Promover, através do seu representante, o titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993, o acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos. Anotando, na **Relação de Falhas do Acordo de Nível de Serviços – ANS** (ANEXO II deste Projeto Básico/Termo de Referência), as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados;

2.14.2. Disponibilizar instalações sanitárias e local para vestiários; e

2.14.3. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

2.15. Obrigações da Contratada

2.15.1. 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).

2.15.2. 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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

2.15.3. Manter, às suas expensas (sem ônus adicional a este Órgão), preposto(s) à disposição do TRESC, que permaneça(m) no local da execução dos serviços durante todo o expediente. A nomeação do(s) preposto(s) será por escrito, sendo permitido que este(s) seja(m) partícipe(s) da força de trabalho. O respectivo documento de nomeação deverá ser entregue ao CONTRATANTE, no mais tardar, no 1º dia de prestação dos serviços.

2.15.4. Os prepostos supracitados deverão assumir a responsabilidade dos serviços, até o seu recebimento definitivo, e deter poderes para deliberar sobre qualquer determinação da GESTÃO ou FISCALIZAÇÃO que se torne necessária.

2.15.5. Apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESC, 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.

2.15.6. Suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Projeto Básico/Termo de Referência.

2.15.7. Apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, devidamente uniformizados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente.

2.15.8. Para os serviços de telefonistas, a contratada deverá fornecer aos seus empregados **2 (dois) uniformes completos** a cada seis meses, devendo o primeiro ser fornecido no primeiro dia útil do início da vigência do contrato. Os uniformes devem ser condizentes com o clima da região sul (estações do ano bem marcadas: verão e inverno).

MASCULINO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça	Comprida, modelo social, com braguilha forrada, mesmo tecido e cor do paletó, com bolsos laterais.
Gravata	Standard, em tecido seda ou poliéster
Camisa social	Com mangas longas, gola entretelada, cor a critério da contratada.
Blusa de lã	Para o uniforme de inverno (cor a critério da contratada)
Sapatos	Social, em couro, cor preta.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Sociais, cor preta.
FEMININO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça/saia	Calça: comprida, modelo social feminino, do mesmo tecido e cor do paletó, com fechamento frontal por zíper. Saia: comprimento no joelho, do mesmo tecido e cor do paletó, com fechamento por zíper.
Camisa social	Para o inverno: com mangas longas, gola entretelada, cor lisa a critério da contratada.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	Para o verão: camiseta, cor lisa a critério da contratada.
Sapatos	Em couro, cor preta, tipo social, salto baixo, modelo “ <i>scarpin</i> ” ou boneca.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Finas, cor da pele.

2.15.9 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho.

2.15.10. Responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiro ou ao Contratante.

2.15.11. 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.

2.15.12. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

2.15.13. Realizar integralmente os serviços descritos neste Projeto Básico/Termo de Referência.

2.15.14. Executar os serviços adicionais solicitados pelo Contratante, iniciando a sua realização no prazo máximo de 2 (duas) horas após o pedido, consoante disposto no item 2.8 deste Projeto Básico.

2.15.15. Comprovar a quitação das obrigações trabalhistas.

2.15.16. 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.

2.16. Custo estimado da contratação

Conforme planilha elaborada pela CCM.

3. Especificação Técnica Detalhada

3.1.1. Vigência

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

Florianópolis, em 23 de abril de 2020.

LUCIANA FERREIRA
Integrante Demandante

DANILO MARTINS DE FARIA
Integrante Técnico

GERALDO LUIZ SAVI JÚNIOR
Integrante Administrativo



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO I – Plano de Fiscalização

1. Execução e Gestão do Contrato

O acompanhamento e a gestão do contrato dos serviços de telefonistas deverão ser efetuados pelo titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.

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

1.1.1. Após a assinatura, para dar início à execução do ajuste, o Tribunal promoverá reunião com a Contratada, devidamente registrada em Ata, para esclarecimento das obrigações contratuais, nos termos do Artigo 30 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

1.1.2. O titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, ficará responsável pelo acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, na **Relação de Falhas do Acordo de Nível de Serviços - (ANS)**, as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados.

1.2. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

1.2.1 A autorização para o início da prestação dos serviços será dada pela Seção de Apoio Administrativo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis.

1.2.2 Os serviços serão prestados nos endereços das unidades da Justiça Eleitoral informadas na **Tabela de Produtividade** (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.3 O horário de funcionamento das unidades da Justiça Eleitoral para atendimento regular ao público inicia às 12h e se encerra às 19h. Os horários de prestação dos serviços de telefonistas estão indicados na TABELA DE PRODUTIVIDADE (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.4 Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência (**Pacotes de Serviços Adicionais**).

1.2.5 Os serviços serão considerados executados com a qualidade mínima exigida desde que atendam, NO QUE COUBER, à seguinte **Rotina de Execução dos Serviços e Metodologia de Execução**.

1.2.6

ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTAS NOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I	
1.	Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
2.	Falar de maneira clara e objetiva e ouvir com atenção;
3.	Atender as solicitações de maneira precisa;
4.	Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESC;
5.	Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;
6.	Observar normas internas do Órgão;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

7. Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
8. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição de telefonistas.

1.3. Instrumentos Formais

Será firmado contrato com a empresa vencedora da licitação.

Para fins de solicitação de pacotes de serviços adicionais (Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência) e de acompanhamento e avaliação dos serviços ("**Relatório ANS**", Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência), o TRESA valer-se-á de encaminhamentos de e-mails e realização de telefonemas para a Contratada.

O modelo de Relatório ANS consta do Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência.

1.4. Acompanhamento do Contrato

Responderá pelo acompanhamento e a gestão da contratação o titular da Seção de Apoio Administrativo, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico se refere à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do Artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

Os gestores do contrato ficarão responsáveis pelo acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, na Relação de Falhas do **Acordo de Nível de Serviços (ANS)**, as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados.

Tais ajustes visam:

- 1) assegurar ao CONTRATANTE o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste projeto básico; e
- 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE 23.234/2010 no pagamento à CONTRATADA quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia 7 (sete) do mês seguinte o "**Relatório do Acordo de Nível de Serviços - ANS**", que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
 - Número do Contrato;
 - Partes Contratuais;
 - Síntese do objeto;
 - Relação de falhas;
 - Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

O gestor manterá controle gerencial acerca das quantidades de postos de trabalho e de prestação dos serviços, a fim de subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

1.6. Recebimento Provisório e Definitivo

Após a averiguação do cumprimento das obrigações previstas no instrumento contratual, os serviços serão recebidos provisória e definitivamente, pelo gestor do contrato.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O recebimento provisório ocorrerá no 1º dia útil subsequente ao término do mês a que se refere a prestação dos serviços;

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 feito em favor da Contratada, mediante depósito bancário, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.

De acordo com a **mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de telefonistas (Relatório ANS – Anexo II)**, a Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a uma das cinco faixas:

Faixa 01 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços
Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços
Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços
Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços
Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

O pagamento será feito em até 30 (trinta) dias em favor da contratada, mensalmente, mediante depósito bancário, após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

1.8. Qualificação Técnica

Caberá à contratada selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

1.8. Descumprimento Contratual

Se a Contratada descumprir as condições do contrato ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei n. 8.666/1993.

1.9. Penalidades

1.9.1. Se o licitante vencedor descumprir as condições da licitação ficará sujeito às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 5.450/2005.

1.9.2. São situações ensejadoras de aplicação de penalidades:

1.9.2.1. Durante os três meses que antecedem o pleito eleitoral, caso os serviços prestados pela Contratada incidam na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios” deste Projeto Básico, por um mês, a situação será considerada de natureza GRAVÍSSIMA, sujeitando a Contratada à multa de 20% sobre o valor da fatura, sem prejuízo do desconto relativo à tabela mencionada.

1.9.2.2. A inobservância dos prazos legais para o cumprimento das obrigações trabalhistas e das contribuições sociais (INSS e FGTS) será considerada situação de natureza GRAVE, sujeitando a



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Contratada à multa de 10% sobre o valor da fatura.

1.9.2.3. Na hipótese de incidência dos serviços prestados pela Contratada na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios”, Acordo de Nível de Serviço – ANS (Anexo II deste Projeto Básico), por dois meses consecutivos, ou três meses alternados, no mesmo exercício financeiro, a situação será considerada de natureza GRAVE, sujeitando a Contratada à multa de 10% sobre o valor da fatura, sem prejuízo do desconto relativo à tabela mencionada.

1.9.2.4. A interrupção ou o subdimensionamento da prestação dos serviços em decorrência da falta de pessoal sujeitará a contratada às multas elencadas na(s) tabela(s) abaixo, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais.

Tabela 1 (a ser aplicada nas hipóteses de falta nos serviços de telefonistas executados nos prédios Sede e Anexo I)

Quantidade de Falhas de 1 (um) funcionário de 6 horas	Multa
1 faltas/mês	5 %
2 faltas/mês	10%
2 a 3 faltas na semana	15%
4 ou mais faltas/mês	20%

1.9.2.5. Caso haja descumprimento dos demais deveres da Contratada, ressalvados aqueles fixados no Acordo de Nível de Serviço, a situação será considerada de natureza LEVE, sujeitando a Contratada à penalidade de advertência.

1.9.2.6. Havendo reincidência nas situações ensejadoras de penalidade, a Contratada será penalizada com base na situação de natureza imediatamente superior, e em se tratando de reincidência de situação GRAVÍSSIMA, tal fato pode implicar rescisão contratual.

1.9.2.7. Ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

- 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 do produto ofertado.

1.9.2.7.1. Para os fins do contido na alínea “h” do subitem 1.9.2.7, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n. 8.666/1993 e a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

1.9.2.8. Para os casos não previstos no subitem 1.9.2.7, poderão ser aplicadas à empresa



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

vencedora, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial deste Pregão, 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;
- 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.

1.9.2.8.1. As sanções estabelecidas no subitem 1.9.2.7 e na alínea "f" do subitem 1.9.2.8 são de competência do Presidente do TRESC.

1.9.2.9. Em conformidade com o artigo 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado no início da execução dos serviços 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 para a execução do(s) serviço(s).

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO II

ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico/Termo de Referência se refere à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do Artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

Tais ajustes visam: 1) assegurar ao CONTRATANTE o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste projeto básico; e 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE n. 23.234/2010 no pagamento à CONTRATADA quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia 7 (sete) do mês seguinte o "Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida", que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- Número do Contrato;
- Partes Contratuais;
- Síntese do objeto;
- Relação de falhas;
- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida	
Processo Administrativo de Contratação n.	Contrato n.
Contratante: Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	
Contratada:	
Objeto: Prestação dos serviços de telefonistas nos prédios Sede e Anexo I	
Mês/ano da verificação:	
Relação de falhas (Utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de telefonistas, inclusive na prestação dos serviços adicionais)	
- FALHA 1	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários;
- Forma de aferição	Condicionalizada à comunicação formal ao gestor da contratação.
OBSERVAÇÃO: O gestor da contratação, anteriormente ao registro definitivo da falha, discutirá com o preposto da empresa o teor da comunicação. Caso o próprio preposto seja o agente da falta de cordialidade em análise, o caso será discutido com o fiscal da empresa.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
- FALHA 2	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços
Forma de aferição	Condicionalizada à verificação pelo gestor do contrato, que anotará o tipo de material ou utensílio indisponível
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética
- FALHA 3	Irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e saídas indevidas do local de prestação, por exemplo.
Forma de aferição	Condicionalizada à verificação pelo gestor do contrato
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

Instruções de preenchimento:

- Na ocorrência de falha(s), proceder-se-á ao registro no(s) item(ns) específico(s), indicando-se sinteticamente o dia e o fato gerador.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- Tabela de efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	3	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências				
Tolerância (-)	2	2	3	
Excesso falhas (=)				
Peso (X)	6	8	8	
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 relativos aos serviços de telefonistas

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

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100 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.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXO III – TABELA DE PRODUTIVIDADE

TELEFONISTAS DOS PRÉDIOS SEDE E ANEXOS	
Quantidade	Horário – jornada
1	Profissional das 7h às 13h – 180 h mensais
1	Profissional das 13h às 19h – 180 h mensais
1	Profissional das 14h às 20h – 180 h mensais
ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTAS NOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I	
1. Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;	
2. Falar de maneira clara e objetiva e ouvir com atenção;	
3. Atender as solicitações de maneira precisa;	
4. Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESC;	
5. Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;	
6. Observar normas internas do Órgão;	
7. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição de telefonistas.	



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo IV

PLANO DE TRABALHO

Objeto da Contratação

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, para a sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

1. Equipe de Planejamento

Integrante Demandante	Luciana Ferreira
Substituto	Danilo Martins de Faria
Integrante Técnico	Danilo Martins de Faria
Substituto	Luciana Ferreira
Integrante Administrativo	Geraldo Luiz Savi Júnior
Substituto	João Batista Sarilho da Silva

2. Necessidade / Motivação

Os serviços de telefonistas asseguram a necessária continuidade dos serviços da central telefônica e garantem qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição, pois propiciam o imediato direcionamento das chamadas telefônicas aos seus, corretos, destinatários. A interrupção desses serviços pode comprometer ou diminuir a qualidade desse atendimento.

3. Justificativa

Os serviços especializados de telefonistas consistem em atividade acessória da Justiça Eleitoral de Santa Catarina e traduzem-se em uma necessidade continuada para o bom funcionamento das suas Unidades. A sua execução indireta é recomendada pela conveniência econômica, bem como pelo fato de não abranger atribuições que figuram entre aquelas inerentes às especialidades constantes do Quadro de Pessoal do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina – TRESC, além de se tratar de serviço comum, para fins do disposto no artigo 4º do Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005.

4. Valor estimado

Os serviços objeto destes estudos preliminares constam do Plano Anual de Contratações. No plano de Aquisições 2020, estão inclusos no item “outros serviços terceirizados”. Com base no contrato atualmente vigente, estima-se um custo anual de R\$ 114.789,24.

5. Demanda prevista e quantidade a ser contratada



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Telefonista	180 h	7h às 13h
01	Telefonista	180 h	13h às 19h
01	Telefonista	180 h	14h às 20h

6. Resultados e benefícios esperados

Garantir a qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição, propiciando o imediato direcionamento das chamadas telefônicas aos seus, corretos, destinatários.