



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDOS PRELIMINARES

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. Análise de Viabilidade da Contratação

1.1. Contextualização

Os serviços de telefonistas são necessários para a realização e recebimento e direcionamento das ligações telefônicas que chegam ao TRESA, por meio de sua central telefônica. Registro que não há, no quadro deste Tribunal, servidores cujas atribuições sejam as necessárias para a execução desses serviços.

1.2. Equipe de Planejamento da Contratação

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

1.3. Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

A efetividade da prestação dos serviços implica quantitativo adequado de profissionais, que garantirão, entre outros aspectos, a eficiência, a eficácia e a economicidade da contratação.

1.3.1. Requisitos Funcionais

A contratação dos serviços com a observância da qualidade mínima necessária na sua prestação, do conhecimento acerca das atividades a serem desenvolvidas, da disciplina, presteza, cordialidade, assiduidade, pontualidade, e, principalmente, da eficiência dos empregados na realização das atividades, visa garantir que as informações repassadas e o controle de acesso aos prédios sejam executados de forma eficiente. A opção pela contratação dos serviços pelo resultado tem por escopo fomentar o desempenho das atividades com foco nos níveis de qualidade mínimos exigidos.

1.3.2. Requisitos Não Funcionais

A contratação dos serviços especializados de telefonistas implica quantitativo adequado de profissionais, além da utilização de equipamentos de informática e telefonia (fornecidos pelo TRESA) e utilização de outros mecanismos necessários para a realização e recebimento e direcionamento das ligações telefônicas que chegam ao TRESA, por meio de sua central telefônica.

1.3.3. Requisitos Externos

Sem prejuízo de outras normas, consigna-se abaixo as normativas que devem obrigatoriamente ser observadas.

- Resolução TSE n. 23.234/2010 - Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços no âmbito da Justiça Eleitoral.
- Convenção Coletiva de Trabalho referente à categoria "Telefonista", no município de Florianópolis.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

1.4. Produtos/Serviços Disponíveis no Mercado

A Coordenadoria de Contratações e Materiais (CCM) deste Tribunal, após realização de ampla pesquisa de mercado, indicará potenciais empresas prestadoras de serviços de telefonistas.

1.5. Contratações Públicas Similares

Produto/Serviço 01	Prestação dos serviços de telefonistas
Instituição Pública	Justiça Federal da 1ª Região - Paraná
Fornecedor	LICNES SERVIÇOS LTDA.
Descrição	Contratação de duas telefonistas
Valor Estimado	R\$2.964,02 por posto
Observações	

Produto/Serviço 02	Prestação dos serviços de telefonistas
Instituição Pública	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná
Fornecedor	PH Recursos Humanos EIRELI
Descrição	Alocação e gestão de postos de trabalho (carregador, telefonista, recepcionista e encarregado)
Valor Estimado	R\$2.461,98
Observações	

1.6. Custos Totais da Demanda

Para fins de realização de nova contratação, a CCM/TRESC, mediante ampla pesquisa de mercado, procederá à verificação dos custos. Assim sendo, apenas para fins de comparação, registra-se os valores mensais da atual contratação: **R\$ 9.565,77.**

1.7. Escolha e Justificativa do Objeto

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.

1.7.1. Descrição do Objeto

Contratação dos serviços continuados e especializados de telefonistas, conforme a seguir especificado.

- Três profissionais com jornada diária de 6 horas.

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;	



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

4. Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESA;
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.

1.7.2. Alinhamento do Objeto

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

1.7.3. Benefícios Esperados

A necessária continuidade dos serviços da central telefônica e a garantia da qualidade no atendimento ao público interno e externo da Instituição.

1.7.4. Relação entre a Demanda Prevista e 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.

1.8. Adequação do Ambiente

Não serão necessárias adequações do ambiente.

1.9. Orçamento 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.

2. Sustentação de Contrato

2.1. Recursos Materiais e Humanos

O Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina disponibilizará instalações sanitárias e local para vestiários, não sendo o TRESA responsável por itens pertencentes à contratada ou seus funcionários.

2.2. Continuidade do Fornecimento

O instrumento formal de contratação exigirá que a contratada mantenha quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

2.3. Transição Contratual

A transição contratual transcorrerá dentro da normalidade, eis que o lapso temporal até o encerramento do contrato atual permite a realização de procedimento licitatório para nova contratação. Em caso de nova contratação, os gestores do contrato fornecerão todas as



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

orientações necessárias para que a nova empresa tenha condições de iniciar a executar os serviços com êxito.

3. Estratégia para Contratação

3.1. Natureza do Objeto

Os serviços especializados de telefonista 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 – TRESA, além de se tratar de serviço comum, para fins do disposto no Decreto n. 10.024/2019.

3.2. Parcelamento do Objeto

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

3.3. Adjudicação do Objeto

A adjudicação do objeto será global. 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 num único contrato, bem como o incentivo à participação de maior número de empresas no certame.

3.4. Modalidade e Tipo de Licitação

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

3.5. Classificação e Indicação Orçamentária

Item	Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	Valor
Prestação de serviços especializados e continuados de telefonistas	Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0042 –Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC	Natureza da Despesa 3.3.90.39 Elemento de Despesa - Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica Subitem 79 – Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional	R\$ 9.565,77.
Total			R\$ 9.565,77.

3.6. Vigência da Prestação de Serviço



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O presente 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.

3.7. Gestor da Contratação

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.

4. Análise de Riscos

RISCO 1: Licitação frustrada / não homologada em razão de recurso				
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa 1		<input type="checkbox"/> Média 3	
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo 1		<input checked="" type="checkbox"/> Moderado 3	
Nível do Risco (Probabilidade x Impacto):	<input type="checkbox"/> Baixo 1*	<input checked="" type="checkbox"/> Médio 3-5**	<input type="checkbox"/> Elevado 9-15**	<input type="checkbox"/> Extremo 25**
Danos potenciais:	Atraso na contratação			
Ação mitigatória 1:	Descrição rigorosa do objeto a ser contratado e observância meticulosa das circunstâncias que envolvem a licitação, como por exemplo, um prazo razoável para o procedimento licitatório.			
Recursos requeridos:	Recursos humanos já disponíveis no TRE/SC			
Responsável:	Equipe de planejamento e licitação			
Ação mitigatória 2:	Revisar todos os documentos necessários ao procedimento licitatório por equipe diferente da equipe de planejamento			
Recursos requeridos:	Recursos humanos já disponíveis no TRE/SC			
Responsável:	Equipe de planejamento e licitação			
Ação de contingência 1:	Repetição do procedimento licitatório			
Recursos requeridos:	Recursos humanos já disponíveis no TRE/SC			
Responsável:	Equipe de planejamento e licitação			
Gestor do Risco:	Coordenador de Infraestrutura e Serviços			

5. Declaração de Viabilidade ou não da contratação

Com base nas informações levantadas ao longo dos estudos preliminares, a equipe de planejamento opina pela viabilidade da contratação.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo A - Contratações Públicas Similares

SEGUNDO TERMO ADITIVO ao **CONTRATO Nº 031/19** de prestação de serviços continuados de limpeza, conservação, higienização, copa, recepção, telefonista, jardinagem e serviços gerais compreendendo o fornecimento de mão de obra, todo o material de consumo, insumos e equipamentos necessários e adequados à execução dos serviços, nas dependências das Subseções Judiciárias de Curitiba, Ibaiti, Paranaguá, Ponta Grossa, União da Vitória e Telêmaco Borba (Grupo 1), firmado entre a **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU - SJPR** e a empresa **LICNES SERVIÇOS LTDA.**

https://sei.trf4.jus.br/sei/documento_consulta_externa.php?id_acesso_externo=88415&id_documento=10000004070306&infra_hash=ad767a00f370971cf94d79836e4d483b

Contrato Nº 88/2018 - Protocolo Principal: 4078/2018

Alocação e gestão de postos de trabalho (carregador, telefonista, recepcionista e encarregado) para a prestação de serviços gerais em Curitiba e eventualmente na Região Metropolitana. Valores mensais por postos: Carregador: R\$2.461,02 (Normal) e R\$2.459,73 (Eleitoral); Telefonista: R\$2.367,42 (Normal) e R\$2.466,34 (Eleitoral); Recepcionista: R\$2.277,52; Encarregado: R\$3.420,03

<http://www.tre-pr.jus.br/transparencia/gestao-das-aquisicoes-e-contratacoes/contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/2018>