

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I- DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto da presente licitação é a seleção de proposta mais vantajosa para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e comuns de Atendimento Telefônico, posto de TELE ATENDENTE nas dependências deste Regional, visando suprir as necessidades no que tange aos serviços de telefonia, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento

II - DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A principal missão das atividades meio e apoio operacional é garantir a operacionalização integral das atividades finalísticas deste Regional de forma contínua, eficiente, flexível, fácil, segura e confiável, diante disto busca-se, de forma racional e persistente, o melhor emprego de seus recursos visando atingir a eficácia e eficiência das suas ações. Muitas vezes esta missão, torna-se difícil a ser cumprida a contento, em razão da falta de uma estrutura específica para execução de tarefas que, embora considerados auxiliares, são imprescindíveis para o funcionamento da organização, como é o caso do serviço terceirizado pretendido.

No desempenho de suas funções e atividades, o TRE/MT recebe uma alta demanda de eleitores e cidadãos, em busca de orientação, de pedidos de informação, de sugestões, de reclamações e oferecimento de denúncias, referentes às atividades-meio e ao cumprimento de sua finalidade, as atividades-fim, a presente contratação irá prestar auxílio as atividades relacionadas.

Cabe destacar que uma administração eficiente deve preservar uma boa equipe de tele atendimento para facultar à população mecanismo suficiente de diálogo com a sociedade, para acolhimento de demandas importantes à melhoria dos serviços prestados à população.

A Sede do TRE/MT não possui equipe treinada e qualificada para esse fim, e esta contratação tem a finalidade principal de preencher um espaço que não é preenchido pelos servidores e garantir o atendimento adequado dos eleitores de uma forma geral.

III- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Atribuições do posto de trabalho de supervisora de tele atendimento:

- Acompanhar e orientar os serviços desenvolvidos pelos postos de trabalho de Teleatendente, seguindo as determinações e orientações da CONTRATANTE;
- Verificar a agilidade no cumprimento dos serviços estabelecidos;
- Distribuir as tarefas aos postos de trabalho de Teleatendente e verificar a qualidade dos serviços executados;
- Manter entendimentos, receber e transmitir comunicações aos postos de trabalho de Teleatendente, visando garantir entendimento e andamento dos trabalhos;
- Comunicar ao Gestor do Contrato, imediatamente, todas as anormalidades constatadas na execução dos serviços;
- Controlar e acompanhar a entrada e saída de documentos;
- Elaborar relatórios afetos aos serviços contratados neste Projeto Básico;
- Auxiliar nas demais atividades correlatas à prestação dos serviços previstos neste Projeto Básico;

Atribuições do posto de trabalho de tele atendimento:

- Registrar no Sistema da Ouvidoria Eleitoral toda demanda telefônica entrante;
- Auxiliar no controle e distribuição de documentos bem como outras tarefas administrativas que lhe forem solicitadas;

Qualificações:

- a. Idade mínima de 18 anos.
- b. Profissional com ensino médio completo;
- c. Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros;
- d. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância;
- e. Clareza e objetividade nas linguagens escrita e falada;
- f. Capacidade de lidar com público;
- g. Aptidão física e mental para o exercício das atividades.
- h. Resiliência;
- i. Zelo;

O serviço a ser contratado caracteriza-se como de natureza continuada, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, tendo em vista a necessidade diária do gerenciamento dos arquivos, que se interrompido, pode comprometer a

continuidade de atividades essenciais, gerando prejuízos ao TRE/MT que delas necessitam;

Cabe ressaltar que o objeto contratado se enquadra no conceito de serviços comuns conforme preceitua no art. 1º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002.

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, nos exercícios financeiros subsequentes, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas, limitada à vigência de 60 (sessenta) meses;

IV - ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

Necessidade de 08 (oito) postos de serviço qualificado de tele atendimento, sendo dois de Supervisão de Atendimento, um para cada período e 06 de Tele Atendentes, sendo três em cada período. Aqui temos uma ampliação em relação ao quadro anterior – de 6 postos, sendo dois de supervisão e quatro de tele atendente. Justifica-se essa ampliação tendo em vista o aumento considerável de demandas telefônicas ordinárias, que cada vez mais tem sido de responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral. Isso se acentua ainda mais em períodos eleitorais, onde se observa um volumoso aumento de demandas acima de nossa capacidade.

V - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A descrição dos serviços a serem executados estará descrita de forma detalhada no Termo de Referência.

VI - ESTIMATIVAS DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

Será realizada a pesquisa de preços referenciais pela Coordenadoria de Material e Patrimônio/Seção de Gerenciamento de Compras, de acordo com os valores do mercado;

VII - JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Em regra, conforme § 1º do art.23 da Lei nº 8666/1993, os serviços deverão ser divididos em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicidade viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala, no entanto o normativo não se aplica a demanda;

VIII - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não se verifica contratações correlatas nem interdependentes neste Regional para a viabilidade e contratação desta demanda;

IX- DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após os Estudos Preliminares verificou-se que o serviço desta contratação é fundamental para garantia do desempenho das atividades regulares deste Regional, mostra-se possível e necessária, diante disto, declara-se viável a contratação pretendida, sendo necessária a análise de viabilidade econômico-financeira e jurídica pelos setores competentes.

GILSON HENRIQUE VERLANGIERI CARMO

AUXILIAR DA OUVIDORIA ELEITORAL