

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 06 (seis) postos de serviço qualificado de tele atendimento, sendo dois de Supervisão de Atendimento, um para cada período e 04 de Tele Atendentes, sendo dois em cada período. Oportunamente teremos necessidades de ampliação desse quadro.

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