



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO
Av. Historiador Rubens de Mendonça, 4750 - Bairro Centro Político e Administrativo - CEP 78049-941 - Cuiabá - MT - <http://www.tre-mt.jus.br/>

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 0444961

APOIO OPERACIONAL - TELEFONISTA

I- DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de pessoa jurídica especializada na área de apoio operacional para prestação de serviço de **TELEFONISTA**, nas dependências deste Regional e onde fizer necessário.

II- DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Tramita neste Regional Estudo Técnico Preliminar para implantação de PABX Virtual em nuvem para uso da telefonia fixa, SEI 05953.2022-8. Esta adequação se faz necessária tendo em vista que as operadoras de telefonia não mais fornecerão telefonia analógica, e sim a telefonia digital, ficando o uso do **PABX físico**, instalado neste Regional, obsoleto;

2.2 Nessa esteira, temos que o Contrato nº 39/2021, que cuida da prestação de serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva da Central Telefônica (**PABX físico**), **das 02 Mesas Operadoras de Telefonistas (administradas por 02 colaboradoras terceirizadas)** e da Operação da Distribuição de Cabeamento do **PABX físico**, deverá ser descontinuado, sendo que a solução mais adequada para se manter o serviço de mesa operadora de telefonia será a contratação de **02 postos de apoio operacional de TELEFONISTA**;

2.3 O posto de TELEFONISTA irá suprir a necessidade da demanda de atendimento ao público interno e externo deste Regional, por meio do sistema de mesa de telefonia;

2.4 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;

2.5 O [Decreto-Lei 200/67](#) ao estabelecer diretrizes para a Reforma Administrativa, no art. 10, § 7º, que a Administração pode desobrigar-se da realização material de tarefas executivas (acessórias), recorrendo, sempre que possível, à execução direta, mediante contrato, neste sentido, busca desonerar os servidores da execução de atividades acessórias.;

III - REQUISITOS LEGAIS

3.1 Lei nº 8666/93;

3.2 IN 05/2017- MPDG

IV- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 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 da prestação de serviço atendimento, via terminal telefônico, aos usuários (público interno e externo) do sistema de Telefonia deste Regional;

4.2 O posto de telefonista deverá atender as requisições de chamadas telefônicas proveniente de todos os setores desta Sede, bem como chamadas externas a serem reirecionadas para vários setores, incluindo Cartórios Eleitorais;
O posto de telefonista irá:

- Atender chamadas telefônicas internas e externas, operando em troncos e ramais, transferindo-as ou prestando informações;
- Registrar as chamadas em impressos adequados, encaminhando as informações às unidades pertinentes;
- Atender a pedidos de informações telefônicas e registrar chamadas;
- Colaborar com a manutenção dos equipamentos de trabalho zelando por eles, comunicando defeitos e solicitando seu conserto, para assegurar-lhes perfeitas condições de funcionamento;
- Anota e transmitir recados;
- Efetuar, quando necessário, ligações nacionais e internacionais;
- Controlar o funcionamento da mesa operadora de Telefonia;
- Conhecer o funcionamento dos serviços telefônicos;
- Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas, código de ética e rotinas específicas atribuídas aos serviços de telefonia;

4.3 O rol de tarefas de telefonista, listadas acima, é apenas exemplificativo, podendo ser exigidas outras atividades, desde que seja compatíveis com o serviço contratado;

4.5 Requisitos mínimos exigidos para exercer a função de telefonista:

- Formação nível médio (antigo 2º grau) concluído;
- Diploma de formação em curso de telefonista ou teleatendente ou telemarketing ou 06 (seis) meses de experiência na função;
- Capacidade de comunicar-se com fluência.

- Domínio da língua portuguesa;
- Polidez no trato com público interno e externo; e
- Experiência mínima de 06(seis) meses de desempenho na função;

V-ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

5.1 Baseado no contrato atual, CT 39/2021, será necessária a contratação de no mínimo 02(dois) postos de apoio operacional - TELEFONISTA;

VI - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1A descrição dos serviços a serem executados estará descrita de forma detalhada no Termo de Referência;

VII - ESTIMATIVAS DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

7.1 Atualmente, o preço correspondente à administração de 02 mesas de telefonia é de R\$ 6.375,52 (seis mil trezentos e setenta e cinco reais e cinquenta e dois centavos);

7.2 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;

VIII - JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

8.1 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, o normativo se aplica a demanda;

IX - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

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

X- DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

10.1Após 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.

XI- ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

PROCESSOS INTERNOS	X	Prestação de Serviços
	X	Eficiência e Governança
	X	Sustentabilidade
RECURSOS	X	Viabilizar um ambiente seguro, saudável e produtivo
	X	Aprimorar a gestão de investimentos, gastos e despesas
	X	Assegurar recursos orçamentários necessários para a execução da estratégia

GERENCIAMENTO DE RISCOS

Assim como toda contratação, evidenciam-se alguns riscos no curso da contratação. Neste mapa não se incluem, aqueles que são de responsabilidade da gestão do contrato e execução dos serviços, mas apenas os que permeiam até a formalização da contratação.

1- Relação de riscos para a contratação.

Risco 01 - Falta de Disponibilidade Orçamentária			
Probabilidade	(X) Baixa	() Média	() Alta
Impacto	() Baixa	() Média	(X) Alta

Dano	
Não será possível a contratação, o que acarreta os prejuízos para instituição.	
Ação Preventiva	Responsável
Buscar junto a administração remanejamento de valores previstos no orçamento anual deste Regional.	Unidade Requisitante

Risco 02 - Na coleta de preços o orçamento não corresponde à realidade do mercado			
Probabilidade	() Baixa	() Média	(X) Alta
Impacto	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Dano			
Sobrep preço e superfaturamento			
Ação Preventiva	Responsável		
Construções de bancos de dados com preços das contratações já realizadas.	Responsáveis pela coleta de preços (CMP)		

Risco 03 - Atraso na conclusão da licitação			
Probabilidade	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Dano			
Não atendimento à demanda no prazo necessário prejudicará a prestação de serviços de Telefonia e Internet Móveis.			
Ação Preventiva	Responsável		
Busca junto ao Pregoeiro (a) envolvidos maior celeridade no processo.	Unidade Requisitante		

Risco 04 - Recursos administrativos procedentes			
Probabilidade	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Dano			
Atraso na licitação e não atendimento à demanda no prazo necessário.			
Ação Preventiva	Responsável		
Analisar com extensas diligências propostas ofertadas no certame licitatório, reduzindo o risco.	Unidade Requisitante e Pregoeiro (a)		

Risco 05 - Licitação Deserta			
Probabilidade	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Dano			
Ausência de interessado			
Ação Preventiva	Responsável		
Realizar um novo certame e/ou Contratação direta desde que demonstre motivadamente que haverá prejuízos na realização de um novo certame.	Unidade Requisitante e/ou Pregoeiro (a)		

2- Matriz de Riscos.

Classificação de Probalidade e Impacto		
Risco	Probalidade	Impacto
Risco 01		
Risco 02		
Risco 03		
Risco 04		
Risco 05		
	Baixa	
	Média	
	Alta	



Documento assinado eletronicamente por **JANETE CLEMENTINO DO LIVRAMENTO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 18/10/2022, às 12:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link "[Verificador](#)" informando o código verificador **0444961** e o código CRC **F7CE3F96**.