

Estudo Técnico Preliminar 6/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 02427.2023-4

2. Descrição da necessidade

O presente estudo técnico preliminar tem por objetivo a contratação de pessoa jurídica especializada na área de apoio operacional para a prestação de serviço de **Teleatendimento**.

Conquanto a atividade de teleatendimento não esteja relacionada diretamente com a atividade fim deste Tribunal, este Órgão necessita assegurar aos cidadãos uma diversidade de canais de atendimento, inclusive por telefone, na medida em que essa contratação fortalece a comunicação direta com o público externo e facilita o acesso aos serviços prestados por este Tribunal.

Para tal fim, faz-se necessária a contratação de teleatendimento para a manutenção desse importante canal de comunicação, uma vez que a atual contratação de teleatendimento - Contrato nº 09/2022 - está vigente somente até 31/05/2024 e a empresa contratada já manifestou não ter interesse na sua prorrogação.

A Ouvidoria Eleitoral busca alcançar sempre a eficácia e eficiência na missão de ser um canal condutor de sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos, para acolhimento das demandas e melhoria dos serviços prestados.

Portanto, para assegurar o cumprimento dessa missão, a Ouvidoria necessita da contratação de uma empresa especializada para execução dessa tarefa que, embora considerada auxiliar, é imprescindível para o funcionamento da organização, como é o caso do serviço terceirizado pretendido.

Nesse sentido, a Administração pode desobrigar-se da realização de tarefas executivas (acessórias), recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, buscando desonerar os servidores da execução de atividades acessórias.

Por fim, a contratação em questão atende ao disposto no artigo 7º, IV da Resolução CNJ nº 432 /2021, que determina a instituição de uma diversidade de canais de atendimento pelos tribunais, dentre eles por ligação telefônica.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria Eleitoral – OE	Hélio Lima da Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

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 na modalidade pregão, tendo em vista a necessidade diária da prestação de serviço de teleatendimento ao público externo.

O objeto a ser contratado se enquadra no conceito de serviços comuns, nos termos do inciso XIII do artigo 6º e no caput do artigo 29 da Lei nº 14.133/2021.

A contratação terá vigência de 5 (cinco) anos, prorrogável por até 10 anos, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Atendendo ao disposto no artigo 10 da Resolução CNJ nº 401/2021, será previsto no contrato exigência de comprovação periódica do cumprimento da política de empregabilidade constante do artigo 93 da Lei nº 8.213/1991.

Os serviços oferecidos pela contratada deverão ter como base as seguintes características:

- A contratação deverá abarcar 06 (seis) postos de trabalho, com jornada de 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais;
- Os colaboradores que atuarão na prestação do serviço deverão possuir no mínimo ensino médio completo, regular ou técnico;
- A contratada deverá fornecer uniforme completo, sem repasse de custos aos funcionários, tais como: camisetas, blusas, camisas, blazers, jaquetas, calças, crachás de identificação;
- A empresa deverá contratar colaboradores aptos a executar o serviço com urbanidade, ética profissional, equilíbrio emocional, cuidados com a aparência e higiene pessoal.

Os serviços a serem executados pelos postos de trabalho compreenderão também os seguintes requisitos:

- Atender com prontidão às ligações telefônicas;
- Zelar pela conservação dos equipamentos que compõe a sua estação de trabalho;
- Executar os registros no Sistema da Ouvidoria Eleitoral de toda a demanda telefônica;
- Auxiliar no controle das informações recebidas, distribuição de documentos bem como outras tarefas administrativas que lhes forem solicitadas pela unidade administrativa.

5. Levantamento de Mercado

Após levantamento de mercado, apresentamos para análise as soluções oferecidas:

Solução 1	Contratação de empresa para fornecimento de postos de trabalho com dedicação exclusiva
Descrição da solução	A contratada fornecerá à contratante os colaboradores na forma de postos de trabalho. A contratante (tomadora de serviços) tem o poder técnico e diretivo sob os colaboradores.
Custo Estimado	<p>Custo médio mensal em torno de R\$25.234,10. Total de 06 (seis) postos de trabalho, sendo 1 posto de supervisor e 2 postos de teleatendentes para cada turno (matutino e vespertino).</p> <p>Total de Postos: 02 (dois) supervisores e 04 (quatro) teleatendentes.</p> <p>Custo do posto de supervisor: R\$ 4.238,05. Custo do posto de teleatendente: R\$ 4.189,50. Jornada de trabalho diário: 06 (seis) horas. Jornada de dias: segunda a sexta-feira* (*Fonte: Contrato 9/2022 – Serviço de Teleatendimento – OE – SEI nº 02353.2023-4 – Termo de Apostila ° 03)</p>
Quantidade estimada	06 (seis) postos de trabalho
Justificativa para o parcelamento ou não da contratação	<p>Uma das diretrizes da Lei de Licitações é a divisibilidade do objeto visando potencializar a competitividade na contratação.</p> <p>Por outro lado, deve-se reconhecer que para a presente contratação o parcelamento do objeto</p>

	<p>pode acarretar prejuízo para o conjunto da solução, especialmente com a perda das boas condições de realização por ser tratar de serviço único.</p> <p>Além disso, o parcelamento da contratação pode incorrer no risco do não atendimento da necessidade que originou a contratação.</p> <p>Sob essas possibilidades, a contratação dos serviços em item único, sem o parcelamento da contratação, é a solução que melhor atende à necessidade da Ouvidoria Eleitoral.</p>
<p>Eventuais impactos ambientais ou outros julgados pertinentes; pontos positivos e negativos da solução apontada</p>	<p>A experiência da demandante nessa modalidade de contratação é positiva no sentido de que tem atendido as suas necessidades e apresentado índices positivos de satisfação dos usuários.</p>

<p>Solução 2</p>	<p>Terceirização do serviço de teleatendimento</p>
<p>Descrição da solução</p>	<p>Terceirização de serviços. Contratação de empresa para prestar o serviço de teleatendimento através da delegação da atividade.</p> <p>Nessa modalidade, contrata-se uma prestadora de serviço para realização do serviço de teleatendimento da Ouvidoria Eleitoral. Desse modo, transfere-se a responsabilidade de execução e supervisão do serviço, que poderá ser prestado até mesmo de outra localidade.</p>

Custo Estimado	<p>Custo médio mensal em torno de R\$10.000,00 por Posição de Atendimento (PA). *</p> <p>(* Fonte: https://proxis.com.br/quanto-custa-uma-pa-de-call-center-e-como-saber-quantas-sao-necessarias-para-sua-operacao/)</p>
Quantidade estimada	06 (seis) PA's.
Justificativa para o parcelamento ou não da contratação	<p>Uma das diretrizes da Lei de Licitações é a divisibilidade do objeto visando potencializar a competitividade na contratação.</p> <p>Por outro lado, deve-se reconhecer que para a presente contratação o parcelamento do objeto pode acarretar prejuízo para o conjunto da solução, especialmente com a perda das boas condições de realização por ser tratar de serviço único.</p> <p>Além disso, O parcelamento da contratação pode incorrer no risco do não atendimento da necessidade que originou a contratação.</p> <p>Sob essas possibilidades, a contratação dos serviços em item único, sem o parcelamento da contratação, é a solução que melhor atende à necessidade da Ouvidoria Eleitoral.</p>

Eventuais impactos ambientais ou outros julgados pertinentes; pontos positivos e negativos da solução apontada	1. Custo muito elevado. 2. todos os colaboradores contratados serão subordinados à empresa contratada e não à contratante. 3. A contratante não exercer o comando diretivo sob os colaboradores. 4. O retorno dos comandos realizados pela contratante poderão ser mais demorados ou não atendidos em tempo hábil para a solução das demandas.
--	--

6. Descrição da solução como um todo

A solução que atende aos interesses e necessidade da demandante é a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de teleatendimento com mão de obra exclusiva.

Caberá ao supervisor de teleatendimento:

- 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;
- Auxiliar nas demais atividades correlatas à prestação dos serviços contratados.

Caberá ao teleatendente:

- Registrar no Sistema da Ouvidoria Eleitoral toda demanda telefônica entrante;
- Auxiliar no controle e distribuição de documentos bem como em outras nas demais atividades correlatas à prestação dos serviços contratados.

O rol de atribuições dos supervisores e teleatendentes, listadas acima, é apenas exemplificativo, podendo ser exigidas outras atividades, desde que sejam compatíveis com o serviço contratado.

Requisitos mínimos exigidos para os postos:

- Ensino médio completo;
- Idade mínima de 18 anos completos;
- Diploma de formação em curso de teleatendente ou telemarketing ou 06 (seis) meses de experiência na função;

- Capacidade de comunicar-se com fluência, clareza e objetividade, demonstrando domínio da linguagem falada e escrita;
- Calma, tolerância e polidez no trato com o público.

Demais especificações serão delineadas no Termo de Referência.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Estimamos o total de 06 (seis) postos, divididos pela classificação das funções: 02 (dois) supervisores e 04 (quatro) teleatendentes. Os postos serão divididos em dois turnos (matutino e vespertino), sendo 01 posto de supervisor e 2 postos de teleatendentes para cada turno.

Em anos eleitorais, poderá ser solicitado ampliação, chegando ao máximo de 08 (oito) postos a mais, sendo quatro para cada período do dia, fora a equipe permanente.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 25.234,10

A estimativa do valor da contratação tem um custo médio mensal em torno de R\$25.234,10 (vinte e cinco mil, duzentos e trinta e quatro reais e dez centavos), conforme Termo de Apostila nº 03 expedido pelo TRE-MT*.

A contratação corresponde ao total de 06 (seis) postos de trabalho, dividido da seguinte forma: 02 (dois) supervisores e 04 (quatro) teleatendentes.

Custo do posto de supervisor: R\$ 4.238,05. Custo do posto de teleatendente: R\$ 4.189,50.

Será realizada a pesquisa de preços referenciais pela unidade responsável pela cotação dos valores de mercado.

(*Fonte: Contrato 9/2022 – Serviço de Teleatendimento – OE – SEI nº 02353.2023-4 – Termo de Apostila nº 03)

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Uma das diretrizes da Lei de Licitações é a divisibilidade do objeto visando potencializar a competitividade na contratação.

Por outro lado, deve-se reconhecer que para a presente contratação o parcelamento do objeto pode acarretar prejuízo para o conjunto da solução, especialmente com a perda das boas condições de realização por ser tratar de serviço único.

Além disso, o parcelamento da contratação pode incorrer no risco do não atendimento da necessidade que originou a contratação.

Sob essas possibilidades, a contratação dos serviços em item único, sem o parcelamento da contratação, é a solução que melhor atende à necessidade da Ouvidoria Eleitoral.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Diante das especificidades do serviço a ser contratado e mediante constatação dos serviços contratados pelo TRE-MT, não há contratação correlata ou independente praticada por este órgão público.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A despesa encontra-se devidamente alinhada com o planejamento estratégico do Tribunal:

- Fortalecer a imagem institucional e a transparência do processo eleitoral e seus resultados.
- Prover uma força de trabalho preparada e disponível para as necessidades da instituição.

A contratação consta no Plano Anual de Contratações PCA - Exercício 2024 – Portaria n.º 393 /2023 – item 19 do Anexo Único.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Espera-se com essa contratação fortalecer a comunicação direta com o público externo e facilitar o acesso aos serviços prestados por este Tribunal.

13. Providências a serem Adotadas

Não vislumbramos nenhuma providência a ser adotada pela Administração para a celebração da presente contratação.

14. Possíveis Impactos Ambientais

A contratação de empresa para execução do serviço de teleatendimento não gera qualquer impacto ambiental. Desse modo, não há a necessidade da Administração buscar mecanismos de proteção ambiental.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

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 necessário, razão pela qual podemos declarar a viabilidade da contratação pretendida, sendo necessária a análise da viabilidade econômico-financeira e jurídica pelos setores competentes.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

HELIO LIMA DA SILVA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 15/02/2024 às 14:21:45.

MELISSA ALVES DOS SANTOS

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 16/02/2024 às 10:16:26.

RICHARDSON DE JESUS AMARAL MELLO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 16/02/2024 às 08:52:22.