

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES
(Modelo COMPLETO)
Com fundamento na IN TRE/MA n. 1/2018

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento à Lei n.º 12.527/2011, bem como à Resolução TRE-MA n.º 8373/2013, foi estabelecido que o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) terá caráter permanente, em razão da necessidade de atender às constantes demandas da sociedade, sendo prestado por meio de teleatendimento e com o uso do sistema informatizado da seção de Ouvidoria, garantindo ao usuário/eleitor os direitos inerentes à sua cidadania, bem como o acesso à informação e à transparência da Administração – o que possibilita um maior controle social das atividades realizadas por este órgão. Além disso, a Ouvidoria também atende demandas de informação advindas do público interno da justiça eleitoral, constituído por servidores, magistrados e promotores eleitorais.

Como o tribunal não dispõe do cargo específico para atividades de teleatendimento em seu quadro de quadro de pessoal, torna-se imprescindível a execução indireta desses serviços.

2. REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A contratação está incluída no Macrodesafio GARANTIA DOS DIREITOS DE CIDADANIA e consta do Planejamento Anual das Contratações-2019, conforme anexo da Portaria 917/2018.

O contrato n. 26/2017 encontra-se vigente e expira em 6/5/2019 (PAD n. 6597/2017, com prorrogação via PAD n. 8946/2018).

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 A Ouvidoria Eleitoral, local onde serão prestados os serviços, possui 4 (quatro) unidades de teleatendimento, sendo necessária a contratação de pessoal terceirizado (postos de trabalho) para a operação das estações de trabalho. São dois postos no turno matutino e dois postos no turno vespertino. Trata-se de prestação de serviço de natureza continuada, uma vez que, como informado, o serviço de teleatendimento ao cidadão tem caráter permanente.

3.2 A natureza do serviço será de atendimento aos usuários dos serviços eleitorais, externos e internos, compreendendo a execução dos serviços de teleatendimento receptivo e ativo, de forma centralizada, em única unidade, qual seja, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão, localizada nas dependências do TRE/MA.

3.3 Os serviços de teleatendimento serão realizados por empregados da CONTRATADA, organizadas em postos de trabalho, em horário estabelecido pela CONTRATANTE, com o objetivo de orientar os usuários acerca das informações e serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Maranhão, no cumprimento de sua missão institucional.

3.3.1 Serviço de Teleatendimento Receptivo

3.3.1.1 A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo a clientes envolve as seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento receptivo/ativo telefônico e registro dos pedidos de informações, dúvidas, solicitações, sugestões e reclamações, obedecendo aos procedimentos padronizados (scripts), a partir de consultas a manuais de orientações, cartilhas e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, expressando-se com clareza e objetividade, demonstrando domínio da língua portuguesa.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 06/05/2019 13:17:59
Por: FAGIANNY VIANA DE MIRANDA

- c) Registrar todos os atendimentos realizados especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;
- d) Encaminhar as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nas cartilhas, manuais técnicos e sistemas) à assessoria da Ouvidoria;
- e) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de Teleatendimento.

3.3.2 Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

3.3.2.1 Os serviços de retorno das chamadas e teleatendimento ativo envolvem a execução das seguintes atividades:

- a) execução de chamadas de saída aos usuários do TRE-MA para retorno das chamadas, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento; e
- b) execução de Teleatendimento ativo, com solicitação prévia da Ouvidoria, para o fornecimento de informações sobre serviços da Ouvidoria Eleitoral e do Tribunal, para trabalhos, projetos e/ou campanhas de divulgação dos serviços da Central de Atendimento, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas que sejam referentes aos serviços de atendimento ao cidadão-eleitor.

3.3.2.2 No retorno das chamadas e teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre programas ou serviços do TRE-MA, realização de pesquisas de satisfação e campanhas de divulgação, conforme descrito a seguir:

- a) utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pela Ouvidoria e de respostas/soluções definidas nas cartilhas e manuais de procedimentos para a realização do retorno das chamadas e Teleatendimento ativo;
- b) realização de ligações telefônicas aos usuários dos serviços eleitorais, com o objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de satisfação e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- c) realizar campanhas específicas sobre os serviços do TRE-MA e
- d) quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

3.3.3 Serviço de Atendimento por Multimeios

3.3.3.1 A prestação dos serviços por multimeios envolve a as seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, dúvidas, sugestões e reclamações, recebidas por outros meios de comunicação, ou seja, utilizando diversas mídias e canais de relacionamento (internet, e-mail, chat, correspondência postal ou qualquer outra forma definida pelo TRE/MA), obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos manuais de procedimentos, sistemas e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Responder às mensagens eletrônicas, cartas e outros meios de comunicação do usuário;
- c) Encaminhar à assessoria da Ouvidoria as ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos normativos e informativos próprios ou cujos manuais de orientação recomendem o repasse para solução;
- d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento via multimeios.

3.3.4 Fluxo dos Serviços

3.3.4.1 A execução dos serviços compreende o recebimento de chamadas telefônicas e mensagens eletrônicas, para as quais serão fornecidas informações genéricas, orientações e esclarecimentos básicos sobre os serviços da Justiça Eleitoral do Maranhão, conforme o fluxo abaixo discriminado:

- a) O usuário contata o Serviço de Atendimento (SATE) solicitando informações, esclarecimentos ou para fazer reclamações, sugestões, críticas, elogios ou denúncias;
- b) O operador registra o chamado no Sistema de Atendimento Informatizado, fornecido pelo TRE-MA, presta as informações ou os esclarecimentos necessários ao usuário e, em seguida, finaliza o chamado;
- c) Finalizado o chamado, o operador do SATE comunicará ao usuário do Disque-Eleitor, que o mesmo receberá, no e-mail fornecido, um link que o direcionará à “Pesquisa de Satisfação” implementada na Ouvidoria Eleitoral do TRE/MA;
- d) Caso a demanda apresentada seja de natureza complexa, não rotineira, como nos casos de reclamações e denúncias, o operador do SATE, após efetuar o registro, encaminha o chamado, via sistema, para a assessoria da Ouvidoria.
- e) A assessoria da Ouvidoria realiza o atendimento do chamado, dando o retorno ao usuário e, em seguida, fecha o chamado.

3.3.4.2 O atendimento é realizado predominantemente de forma receptiva, para solicitações relativas aos serviços eleitorais, colocados à disposição dos usuários externos pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, e é baseado em consultas aos manuais de procedimentos, manuais técnicos e informações dos gestores do Tribunal.

3.3.4.3 A Central também realizará o registro das solicitações dos servidores do TRE-MA (Secretaria e Cartórios), na qualidade de usuários internos, referentes aos interesses dos servidores na gestão administrativa e nos serviços por eles utilizados.

3.3.4.5 O atendimento poderá ser de forma ativa nos eventuais casos do operador do Disque Eleitor ter que retornar, por via telefônica, contato com o usuário que tenha registrado algum chamado, em virtude da necessidade de coletar mais informações que possam contribuir para melhor resolução da demanda. Nestes casos, não haverá necessidade da abertura de outro chamado, apenas a reabertura do chamado anterior com a complementação das novas informações apresentadas.

3.4 Local, dia e horário de prestação dos serviços

3.4.1 Os serviços serão executados em dias úteis, na sala onde funciona a Ouvidoria do TRE-MA, de segunda a sexta-feira, em dois turnos, garantindo a prestação ininterrupta dos serviços das 7h às 19h.

3.4.2 A Ouvidoria Regional Eleitoral adota o horário de expediente das 7h às 19h em razão da natureza do serviço prestado no setor, consistente no atendimento ao público, que exige atividades contínuas.

3.4.3 A Contratada deverá organizar a escala de trabalho dos operadores da Central de Atendimento, para os turnos matutino e vespertino, de modo a garantir a continuidade dos serviços e a passagem ordenada de tarefas, devendo submeter referida escala ao fiscal/gestor do contrato para aprovação.

3.4.4 Em anos eleitorais, durante os meses de agosto a outubro, haverá plantão na Central de Atendimento aos sábados, domingos e feriados, em dois turnos de horário de trabalho, o que será oportunamente informado à CONTRATADA pelo Fiscal do Contrato, obedecida a jornada de 6 horas diárias, no turno para o qual o atendente for designado;

3.4.5 Qualificação do profissional

3.4.5.1 Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo.

3.4.5.2 O atendente deverá possuir conhecimento nas seguintes áreas:

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 06/05/2019 13:17:59
Por: FAGIANNY VIANA DE MIRANDA

- a) Amplo domínio de microinformática: sistemas operacionais (Windows), editores de texto (Office-Word), planilhas eletrônicas (Excel), correio eletrônico e ferramentas de busca de informações;
- b) Amplo conhecimento de Internet;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) Bons conhecimentos de português; clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese;
- e) Conhecimentos acerca de práticas de sustentabilidade ambiental, referentes à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como à redução de produção de resíduos sólidos e à coleta seletiva;
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- f) Potencial a ser desenvolvido através de treinamento para: utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; absorção de conhecimentos de normas e regras, procedimentos internos, sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do TRE-MA.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E CUSTO DA CONTRATAÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada mediante a instalação de postos de atendimento, em dois turnos, da seguinte forma:

TURNO	HORÁRIO	QTDE ESTIMADA
Primeiro	07h às 13h	2
Segundo	13h às 19h	2

A estimativa baseou-se na quantidade de telefones disponíveis para atendimento e no quantitativo de operadores que prestam o serviço na Ouvidoria há anos.

CUSTO TOTAL DOS SERVIÇOS TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO									
Lote Único									
		1	2	3	4				
Item	Tipo de Serviço	Qtd. De Funcionários	Total UNITÁRIO dos Serviços Ordinários	Total MENSAL dos Serviços Ordinários	Total ANUAL dos Serviços Ordinários (= 3*12meses)	Serviços Extraordinários em ANO ELEITORAL			TOTAL ANUAL GERAL (Serv Ordinários + Extraordinários)
						Qtd	Valor R\$	Total ANUAL	
1	Serviços terceirizados de Teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA	4	R\$ 2.770,91	R\$ 11.083,66	R\$ 133.003,89	234	R\$ 12,01	R\$ 2.811,10	R\$ 135.815,00
TOTAL			R\$ 133.003,89						R\$ 135.815,00
O Instrumento Normativo utilizado para pesquisa de preço foi o do SIND DAS EMP DE ASSEIO E CONSERVAÇÃO DO ESTADO DO MA, CNPJ n. 06.991.483/0001-10, registrada no sistema mediador do Ministério do Trabalho emprego da seguinte forma: NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MA000129/2018 DATA DE REGISTRO NO MTE: 10/07/2018 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR033236/2018 NÚMERO DO PROCESSO: 46223.003992/2018-41 DATA DO PROTOCOLO: 03/07/2018									

O custo de contratação foi elaborado pela própria Administração e está devidamente detalhado nas planilhas constantes do doc. n. 034867/2019.

Houve tentativa de coleta de propostas orçamentária, contudo, não houve apresentação de proposta compatível com os parâmetros deste estudo. Por essa razão, a Administração optou por montar a sua própria planilha de custos, consoante supracitado.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 06/05/2019 13:17:59
Por: FAGIANNY VIANA DE MIRANDA

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

A utilização de pessoal terceirizado para a função de operação de baias de teleatendimento é bastante utilizada na Justiça Eleitoral, no âmbito das ouvidorias eleitorais, sendo uma solução econômica e eficiente para a Administração Pública. O trabalho realizado é de baixa complexidade técnica, traduzindo-se em um primeiro contato com o usuário, com o fim de registrar a manifestação deste, a partir da informação prestada por telefone. A partir daí, a tramitação da manifestação (reclamação, dúvida, pedido de informação, denúncia, etc.) passa a ser responsabilidade do corpo de servidores da unidade, tendo como dirigente dos trabalhos o Juiz-Membro da Corte Eleitoral que esteja no cargo de Ouvidor Eleitoral. O pessoal terceirizado é acompanhado por servidores do quadro efetivo, que recebem os chamados registrados em sistema próprio, fornecido pelo órgão, e dão o devido impulso, garantindo a tramitação célere e adequada, visando ao cumprimento de metas de produtividade e excelência impostas pela própria Administração e pelo Conselho Nacional de Justiça, que mensuram e avaliam, de forma continuada, todo o trabalho realizado nesta unidade.

6. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Trata-se de contratação que tem objeto único e indivisível, prestado no mesmo local, apresentando-se inviável o parcelamento da solução.

7. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Como já ressaltado, a utilização de pessoal terceirizado para a função de operação de baias de teleatendimento é bastante utilizada na Justiça Eleitoral, no âmbito das ouvidorias eleitorais, sendo a solução mais econômica e eficiente para a Administração Pública. Trata-se da operação de um sistema informatizado de registros de chamados, operado em primeiro nível por pessoal terceirizado (objeto da contratação) e em segundo nível (tratamento, acompanhamento e resolução dos chamados) por servidores efetivos do órgão, lotados na unidade requisitante, qual seja, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão. A utilização desse sistema substitui plenamente a utilização de papéis e impressões, resultando em redução de custos e minimização de impactos ao meio ambiente. Em consonância com essa diretriz, a Ouvidoria impulsiona os chamados recebidos entre os diversos setores do Tribunal, com alcance estadual (sede e zonas) de forma também eletrônica.

8. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

O serviço já vem sendo prestado no órgão há vários anos, nas dependências da Ouvidoria, e dispensa quaisquer adequações de espaços para a continuidade do serviço.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas ou interdependentes que possam impactar na contratação em curso.

10. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação se mostra viável e se constitui, caso concretizada, em mera continuidade de serviços já prestado, serviço esse que vem se mostrando útil e necessário para o bom funcionamento dos serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão, de forma a garantir a transparência e o cumprimento do princípio da eficiência na Administração Pública, preceito esse que tem assento na própria CRFB.