



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ATA DE REUNIÃO Nº 07/2019

1. Identificação da Reunião

Data	Horário			Local	Coordenador da reunião
15/5/2019	Início:	14h00	Término: 14:30	Sala do Diretor-Geral	Antônio Moisés Almeida Braga

2. Objetivo:

Apreciar a inclusão no PLANCONT 2019 contratação de serviço terceirizado de telefonistas para suporte à Biometria.

3. Participantes

Nome	Lotação	Ramal	E-mail
Raimundo De Campos Vieira	DG	7012	rcvieira@tre-ba.jus.br
Antônio Moisés Almeida Braga	SCA	7063	ambraga@tre-ba.jus.br
Danielly Regina de Carvalho	COMAP	7075	drcarvalho@tre-ba.gov.br
Marco André Carneiro Lima	PLAS	7230	mclima@tre-ba.jus.br
Kércia Sant'Ana Sodré	COPEG	7106	lbdantas@tre-ba.jus.br
Silene Mascarenhas de Souza	ASJUR1	7443	smsouza@tre-ba.jus.br
Virgínia Maria Souza de C. Moura	SEPROG	7179	vmmoura@tre-ba.jus.br

3. Informes

A Comissão de Gerenciamento do Projeto Biometria sinalizou, através do PAD n.º 7064/2019 a necessidade de ampliação da capacidade de atendimento da central telefônica para agendamento da data e hora de atendimento pelo eleitor com vistas à realização da biometria, nos seguintes termos:

Em razão da implantação do novo modelo de coleta de dados biométricos no Estado, que estabeleceu a abertura simultânea de revisão extraordinária nas 108 Zonas Eleitorais e municípios integrantes, que ainda não fizeram a biometria obrigatória, a partir de 13/05/2019, ficou estabelecido que o atendimento será essencialmente realizado com hora marcada.

Para atingir esse propósito, o agendamento foi disponibilizado, desde o dia 06/05/2019, para todas as zonas, inclusive as que já concluíram a revisão extraordinária com coleta biométrica.

Com o objetivo de permitir que eleitores que não tenham acesso a internet, especialmente aqueles residentes de zonas rurais, possam agendar os seus horários de atendimento, foi disponibilizada pelo Tribunal uma central telefônica, que está atendendo por um número provisório, enquanto está sendo contratado o serviço de 0800.

Ocorre que, antes mesmo da divulgação plena desse número para a Sociedade, a quantidade de ligações recebidas superou as expectativas, o que demonstrou a real necessidade de funcionamento da Central telefônica, que certamente vai se constituir em instrumento de extrema relevância para alcançar a excelência do serviço prestado pelo Tribunal.

Entretanto, a estrutura montada, com poucos servidores requisitados e alguns estagiários, não está comportando a demanda, que se apresenta cada vez maior com o aumento da divulgação do serviço e também em razão do início dos trabalhos revisionais. Os relatórios extraídos do sistema de telefonia demonstram que muitas ligações estão sendo perdidas e o tempo de espera vem crescendo a cada dia.

Portanto, para não frustrar as expectativas do eleitor que utiliza o serviço da central telefônica, faz-se necessário e urgente que seja ampliada a capacidade de atendimento. Para tanto, solicitamos que seja contratada equipe de telefonistas com até 50 (cinquenta) integrantes, sendo 25 para o turno matutino e 25 (cinte e cinco) para o turno vespertino.

**5. Discussão da pauta**

ITEM DA PAUTA: Contratação de serviços terceirizados de telefonistas para suporte à biometria. Deliberar acerca da inclusão da demanda no PLANCONT2019. **ANÁLISE:** Considerando que o objeto da contratação encontra-se alinhado com os objetivos estratégicos “prestar atendimento de excelência ao público” e “consolidar a boa imagem do TRE-BA junto à sociedade”; considerando que a demanda decorre da recente atualização do Projeto Biometria na Bahia; considerando que existe orçamento para seu atendimento, o Comitê deliberou pela inclusão. A modalidade de contratação será definida, no entanto, após análise das unidades envolvidas na tramitação do processo.

CGeOA

DECISÃO: Aprovada a inclusão no PLANCONT 2019.

6. Pendências identificadas

Descrição da pendência	Responsável	Data limite
Protocolização do processo de contratação de serviços terceirizados de telefonistas para suporte à biometria.	SGA/COSAD	16.5.2019

7. Observações importantes**8. Fechamento da ata**

Participantes	
Raimundo De Campos Vieira	
Antônio Moisés Almeida Braga	
Danielly Regina de Carvalho	
Marco André Carneiro Lima	
Kércia Sant'Ana Sodré	
Virgínia Maria Souza de C. Moura	
Silene Mascarenhas de Souza	
Nome do relator da ata	Assinatura
Raquel de Navarro Cardoso	