



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES - PRE/SGPRE/ASSZE

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR COMPLETO - ETPC

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE EXECUÇÃO INDIRETA COM OU SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(EXCETO PARA OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA E STIC)

1. DADOS DO PROCESSO DE PLANEJAMENTO

SEI Nº: 0020236-11.2025.6.05.8000

Equipe de Planejamento da Contratação

Gestor: Silvana Matos Sampaio Caldas - ASSZE

Integrante Técnico-Demandante: Thalita Fernandes Tosta Maciel (18ª ZE)

Iracema Santos Müller (ASSZE)

Anna Carolina Alencar Furtado Leite Melo Silva (OUV)

Integrante Administrativo: Sarita Mabel de Andrade Bastos (ASSFIC)

Item do PLANCONT:

2. DEMANDA A SER ATENDIDA (NECESSIDADE DA ADMINISTRAÇÃO)

Suprir a demanda de serviços de apoio administrativo (telefonista, atendente, supervisor e auxiliar de supervisão) para realização de tarefas rotineiras e acessórias de atendimento ao público nas unidades de atendimento ao usuário da Justiça Eleitoral, nesta Capital, relativas à Central de Atendimento ao Público (CAP), ao Núcleo de Atendimento Virtual ao Eleitor (NAVE) e Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (OUV). Dessa forma, os servidores dessas unidades poderão desempenhar atividades finalísticas de planejamento, gestão e controle, inerentes aos cargos efetivos desta Justiça Especializada.

Às unidades que integram a Assessoria de Apoio Administrativo às Zonas Eleitorais (ASSZE), a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (OUV) e a 18ª Zona Eleitoral de Salvador competem, dentre outras atividades, o monitoramento e/ou atendimento ao usuário interno e externo da Justiça Eleitoral, seja por atendimento presencial, por telefone ou por outros meios, tais como E-Título, Título Net, Sistema de Agendamento, WhatsApp corporativo, Balcão do Eleitor, correio eletrônico e outros.

Tais atividades contemplam no seu bojo atividades auxiliares, que apesar de imprescindíveis para o bom funcionamento do Órgão, não são exclusivas às categorias funcionais que integram o Tribunal, a exemplo de: triagem de atendimento ao eleitor, com orientação e informação sobre serviços, normas e documentos aos usuários da Justiça Eleitoral, atendimento telefônico, atendimento de “chamados” em sistemas próprios para registro de demandas de serviços (a exemplo do Balcão do Eleitor e do sistema de telefonia da Ouvidoria), etc.

A terceirização desses serviços possibilitará a redução do envolvimento de servidores em tarefas acessórias ou complementares às atividades finalísticas, proporcionando o acréscimo de produtividade e de qualidade na execução das ações inerentes aos cargos efetivos desta Justiça Especializada, especialmente no que tange às atividades de planejamento, gestão e controle. Ressalte-se, inclusive, que a Lei Federal nº 7.444/1985, no seu art. 7º, autoriza a Justiça Eleitoral a celebrar convênio ou contrato para fornecimento de mão de obra para fins de execução dos serviços de atendimento biométrico do eleitor.

Por outro lado, no que se refere ao atendimento remoto (telefônico, e-título, Balcão do Eleitor, WhatsApp corporativo, etc), teremos como efeitos imediatos a desoneração dos cartórios eleitorais da Capital e do Interior e das unidades do Edifício-Sede quanto ao atendimento do público externo através do uso dessas ferramentas, uma vez que as informações serão prestadas por atendentes capacitados para tal fim.

Teremos ainda a redução da perda de ligações telefônicas não atendidas, redução do tempo de resposta às demandas registradas pelos eleitores nos sistemas de atendimento virtual e diminuição do atendimento presencial de eleitores que busquem orientações apenas para realização de procedimentos simples; facilitação do acesso aos serviços prestados pelo TRE-BA, através da Ouvidoria e do NAVE (Núcleo de Atendimento Virtual ao Eleitor); adequação do atendimento telefônico à atual estrutura do Tribunal e à crescente demanda de serviços administrativos, judiciais e cartorários.

Importante destacar que os cartórios eleitorais da Bahia vêm acumulando, a cada dia, maior quantidade de demandas judiciais/administrativas e que o quadro de servidores efetivos lotados nas zonas vem sendo cada vez mais reduzido em decorrência das restrições orçamentárias impostas pelo teto de gastos para as despesas primárias dos órgãos da União, bem como em decorrência da escassez de servidores requisitados. Assim, a contratação de mão de obra terceirizada permitirá o auxílio necessário para melhor atendimento aos eleitores deste estado e reduzirá, significativamente, a demanda presencial nos cartórios.

3. HISTÓRICO

Constam do histórico deste Tribunal os seguintes processos referentes a contratações realizadas para o mesmo tipo de demanda: 0008844-79.2022.6.05.8000 e 0012967-52.2024.6.05.8000.

4. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

O atendimento da demanda objeto do presente estudo está relacionado ao atingimento do seguinte objetivo estratégico previsto no Planejamento Estratégico Institucional vigente:

- Prestar atendimento de excelência ao público
- Melhorar o desempenho dos processos organizacionais
- Promover a melhoria da governança em gestão de pessoas
- Aperfeiçoar a qualidade do gasto público

5. JUSTIFICAR, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS, MEMÓRIA DE CÁLCULO E/OU ORÇAMENTOS, AS PREVISÕES DE QUANTIDADES ESTABELECIDAS PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Pretende-se a contratação de empresa especializada, para prestação contínua de serviços terceirizados, com cessão de mão de obra residente, de apoio administrativo e operacional, para alocação de postos de trabalho de Atendente III, Atendente IV (Libras), Telefonista, Telefonista Bilíngue (Libras), Auxiliar de Supervisão e Supervisor para atuação nos serviços ouvidoria, Núcleo de Atendimento Virtual ao Eleitor (NAVE) e Central de Atendimento ao Público (CAP), para atendimento aos usuários internos e externos do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

No presente caso, a necessidade de nova contratação decorre da rescisão unilateral do contrato nº 15/2025 (rescisão antecipada), buscando-se evitar a descontinuidade dos serviços prestados.

Observada a efetiva demanda de serviços atualmente apresentada nas unidades elencadas, enumera-se a seguir a quantidade de postos necessários e sua futura lotação.

5.1 QUANTIDADE DE POSTOS DE TRABALHO E JORNADA

Item	Serviços	Jornada	Nº de postos
1	Atendente III	40 horas semanais	08
2	Atendente IV (Libras)	40 horas semanais	02
3	Auxiliar de Supervisão	40 horas semanais	02
4	Supervisor	40 horas semanais	01
5	Telefonista	30 horas semanais	11
6	Telefonista Bilíngue (Libras)	30 horas semanais	03

5.2 DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

Serviços	Nº Total de Postos	CAP	NAVE	OUV
Atendente III	8	8	0	0
Atendente IV (Libras)	2	2	0	0
Auxiliar de Supervisão	2	1	0	1
Supervisor	1	0	1	0
Telefonista	11	0	8	3
Telefonista Bilíngue (Libras)	3	0	2	1
Qtde Total de Postos por Unidade		11	11	5

6. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

6.1. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS MEDIANTE DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA EM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA

A demanda objeto do presente estudo deverá ser atendida mediante a alocação de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, conforme descrito a seguir.

6.1.1. QUANTITATIVO DE POSTOS ESTABELECIDO EM RELAÇÃO À ÚLTIMA CONTRATAÇÃO

Mantém-se aqui o quantitativo de postos de trabalho previstos na última contratação de mesmo objeto (SEI 0012967-52.2024.6.05.8000).

POSTOS PREVISTOS NO ATUAL CONTRATO Nº 15/2025

VALOR MENSAL DOS POSTOS				
ITEM	SERVIÇO	VALOR POR POSTO	QTD.	VALOR MENSAL
1	Atendente III	R\$ 4.281,68	8	R\$ 34.253,44
2	Atendente IV	R\$ 4.887,70	2	R\$ 9.775,40

3	Telefonista	R\$ 3.580,93	11	R\$ 39.390,23
4	Telefonista Bilíngue	R\$ 4.250,08	3	R\$ 12.750,24
5	Aux. de Supervisão	R\$ 4.297,91	2	R\$ 8.595,82
6	Supervisor	R\$ 4.852,97	1	R\$ 4.852,97
A	TOTAL		27	R\$ 109.618,10

contrato atual - TOTAL ESTIMADO			
ANO NÃO ELEITORAL		VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
A	Postos regulares	R\$ 109.618,10	R\$ 1.315.417,20
VALOR TOTAL ANO NÃO ELEITORAL			R\$ 1.317.417,20
ANO ELEITORAL		VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
A	Postos regulares	R\$ 109.618,10	R\$ 1.317.417,20
B	Acréscimo de postos em ano eleitoral	R\$ 233.807,12	R\$ 468.895,37
C	Horas extras		R\$ 91.011,67
VALOR TOTAL ANO ELEITORAL			R\$ 1.875.324,24
VALOR TOTAL DO CONTRATO (24 MESES)			R\$ 3.190.741,44

POSTOS REGULARES PREVISTOS PARA NOVA CONTRATAÇÃO
(estimativa feita com base no piso salarial do contrato nº 15/2025)

ITEM	SERVIÇO	QTD. POSTOS	VALOR POR POSTO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Atendente III	8	R\$ 4.281,68	R\$ 34.253,44	R\$ 411.041,28
2	Atendente IV (Libras)	2	R\$ 4.887,70	R\$ 9.775,40	R\$ 117.304,80
3	Telefonista	11	R\$ 3.580,93	R\$ 39.390,23	R\$ 472.682,76
4	Telefonista Bilíngue (Libras)	3	R\$ 4.250,08	R\$ 39.390,23	R\$ 472.682,76
5	Supervisor	1	R\$ 4.852,97	R\$ 4.852,97	R\$ 58.235,64
6	Auxiliar de supervisão	2	R\$ 4.297,91	R\$ 4.852,97	R\$ 58.235,64
A	TOTAL	27	VALOR TOTAL	R\$ 109.618,10	R\$ 1.315.417,20

6.1.2. PARÂMETROS UTILIZADOS PARA A FIXAÇÃO DOS SALÁRIOS

Para fins de elaboração da planilha da Administração deverão ser observados os pisos salariais das categorias profissionais que compõem a solução em questão, estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho SEAC/SINDILIMP – BA (SIND. TRAB. LIMPEZA PUBLICA, COM, INDL, HOSPITALAR, ASSEIO, PREST. SERV. EM GERAL, CONSERVACAO, JARDINAGEM E CONTROLE DE PRAGAS INTERMUNICIPAL).

Valores dos Pisos Normativos de acordo com a Convenção Coletiva - SEAC/SINDILIMP-BA 2025 (documento n. 3627477) - Piso 2026

Atendente III - R\$ 1.942,48;
Atendente IV (Libras) - R\$ 2.305,60;
Auxiliar de Supervisão - R\$ 1.950,90;
Supervisor - R\$ 2.284,79;
Telefonista - R\$ 1.756,91;
Telefonista Bilíngue (Libras) - R\$ 2.157,85.

6.1.3. PREVISÃO DE ACRÉSCIMO TEMPORÁRIO DE POSTOS OU DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS EM ANO ELEITORAL OU EM PERÍODOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS ÀS ATIVIDADES FINIS DO TRIBUNAL

6.1.3.1 ACRÉSCIMO TEMPORÁRIO DE POSTOS

Considerando o aumento da demanda, em anos eleitorais poderá haver necessidade de acréscimo temporário de postos nos seguintes quantitativos, unitário e total, por posto de trabalho e por período:

POSTOS DE TRABALHO ADICIONAIS EM ANOS ELEITORAIS	QUANT. ESTIMADA	PERÍODO ESTIMADO	MESES DE SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO EM ANOS ELEITORAIS (estimativa)
--	-----------------	------------------	---

Atendente III	Até 40 postos	Até 61 dias	Abril/maio
Atendente IV (Libras)	Até 02 postos	Até 61 dias	Abril/maio
Auxiliar de Supervisão	Até 02 postos	Até 61 dias	Abril/maio
Telefonista	Até 11 postos	Até 61 dias	Abril/maio ou Setembro/outubro
Telefonista Bilíngue (Libras)	Até 02 postos	Até 61 dias	Abril/maio ou Setembro/outubro
TOTAL	Até 57 postos		

OBS: No período estimado, foram acrescidos 61 dias para atuação dos postos extras correspondentes aos meses de serviço extraordinário previstos em anos eleitorais.

A previsão de acréscimo de postos em ano eleitoral tem se revelado como solução mais vantajosa para a Administração em detrimento de realização de licitação específica. A uma porque, por se tratar de acréscimo de objeto já em execução, dispensa a necessidade de treinamentos, pois já há uma continuidade contratual. A duas porque, pela economia de escala, é, em tese, menos custoso para uma contratada crescer o quantitativo de postos do que uma outra empresa iniciar a execução com a alocação da integralidade do objeto licitado. Logo, é menos custoso, também, para a Administração. A três porque dispensa os custos envolvidos na realização de uma licitação.

6.1.3.2 SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO

Considerando o aumento da demanda, **em anos eleitorais** poderá haver necessidade de prestação de serviço extraordinário pelos postos fixos, nos seguintes quantitativos, unitário e total, por posto de trabalho e por período:

SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO PARA POSTOS FIXOS
ESTIMATIVA ANUAL POR CATEGORIA PROFISSIONAL

POSTO	QTD. POSTOS	Ano Eleitoral			
		Dias úteis	Sábados	Domingos e feriados	TOTAL
Atendente III	8	38dias (76h)	8dias (48h)	6dias (36h)	52dias (160h)
Atendente IV (Libras)	2	38dias (76h)	8dias (48h)	6dias (36h)	52dias (160h)
Auxiliar de Supervisão	2	57dias (114h)	10dias (60h)	9dias (54h)	76dias (76h)
Supervisor	1	57dias (114h)	10dias (60h)	9dias (54h)	76dias (76h)
Telefonista	11	19dias (38h)	2dias (8h)	3dias (12h)	24dias (58h)
Telefonista Bilíngue (Libras)	3	19dias (38h)	2dias (8h)	3dias (12h)	24dias (58h)

Memória de Cálculo da Estimativa por Categoria Profissional

POSTO	QTD. POSTOS	Ano Eleitoral		
		Dias úteis	Sábados	Domingos e feriados
Atendente III	8	2 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto
AtendenteIV (Libras)	2	2 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto
Auxiliar de Supervisão	2	2 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto	6horas por dia, por posto
Supervisor	1	2 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto	6 horas por dia, por posto
Telefonista	11	1 hora por dia, por posto	4 horas por dia, por posto	4 horas por dia, por posto
Telefonista Bilíngue (Libras)	3	1 hora por dia, por posto	4 horas por dia, por posto	4 horas por dia, por posto

6.1.4. REQUISITOS RELACIONADOS AOS POSTOS DE TRABALHO

6.1.4.1 ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

SUPERVISOR

Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pela fiscalização;
Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
Controlar a frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos postos nos casos de falta de qualquer natureza;

ESTUDOS PRELIMINARES ETP (3630714)SEI 0020236-11.2025.6.05.8000 / pg. 4

Executar atividades pertinentes aos seus supervisionados;
Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
Fazer cumprir a planilha de serviços, supervisionando, de forma a obter uma operação correta e eficaz, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da contratante;
Fiscalizar se as normas e os procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços, estão sendo cumpridos pelos profissionais da contratada;
Informar à fiscalização do contrato as ocorrências relativas a cada profissional;
Orientar os profissionais na execução das tarefas;
Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato;
Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
Ter bom relacionamento interpessoal;
Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;
Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

AUXILIAR DE SUPERVISÃO

Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pelo Supervisor;
Auxiliar o Supervisor na fiscalização do cumprimento, pelos empregados, das normas e dos procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços;
Auxiliar o Supervisor no controle da frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos postos nos casos de falta de qualquer natureza;
Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
Fazer cumprir a planilha de serviços, supervisionando, de forma a obter uma operação correta e eficaz, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da contratante;
Informar ao supervisor as ocorrências relativas a cada profissional;
Orientar os profissionais na execução das tarefas;
Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato e pelo Supervisor;
Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
Ter bom relacionamento interpessoal;
Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;
Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

ATENDENTE III

Auxiliar o eleitor presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações para uso do E-Título, Título Net, Balcão do Eleitor, Sistema de Agendamento, bem como quaisquer ferramentas digitais de autoatendimento disponibilizadas pelo TRE-BA;
Emitir certidões diretamente do Sistema ELO;
Organizar fila e distribuir senha para atendimento presencial;
Orientar sobre emissão de guia de multa e pagamento de débitos eleitorais;
Realizar a entrega de títulos;
Realizar consultas no cadastro eleitoral;
Verificar documentação e realizar triagem;
Realizar o atendimento presencial dos eleitores efetuando operações de RAE (alistamento, revisão, transferência e segunda via);
Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

ATENDENTE IV - LIBRAS

Auxiliar o eleitor presencialmente, inclusive na Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), e por telefone, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações para uso do E-Título, Título Net, Balcão do Eleitor, Sistema de Agendamento, bem como quaisquer ferramentas digitais de autoatendimento disponibilizadas pelo TRE-BA;
Emitir certidões diretamente do Sistema ELO;
Organizar fila e distribuir senha para atendimento presencial;
Orientar sobre emissão de guia de multa e pagamento de débitos eleitorais;
Realizar a entrega de títulos;
Realizar consultas no cadastro eleitoral;
Verificar documentação e realizar triagem;
Realizar o atendimento presencial dos eleitores efetuando operações de RAE (alistamento, revisão, transferência e segunda via);
Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

TELEFONISTA

Atender com prontidão os chamados telefônicos internos e externos, operando ramais;
Auxiliar o eleitor por telefone, chat ou vídeo chamada, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações para uso do E-Título, Título Net, Balcão do Eleitor, Sistema de Agendamento, consulta a local de votação e situação eleitoral, bem como quaisquer ferramentas digitais de autoatendimento disponibilizadas pelo TRE-BA;
Consultar o portal do TRE e os sistemas eleitorais necessários a consulta das informações referidas no item b;
Efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e aos setores demandados;

Esclarecer dúvidas de usuários/cidadãos em geral;
Lançar informações e dados nos sistemas próprios utilizados na execução dos serviços;
Realizar o atendimento de eleitores por telefone, chat ou vídeo chamada;
Receber, anotar e transmitir recados;
Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

TELEFONISTA BILÍNGUE - LIBRAS

Atender com prontidão os chamados telefônicos internos e externos, operando ramais;
Auxiliar o eleitor por telefone, chat ou vídeo chamada, inclusive na Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações para uso do E-Título, Título Net, Balcão do Eleitor, Sistema de Agendamento, consulta a local de votação e situação eleitoral, bem como quaisquer ferramentas digitais de autoatendimento disponibilizadas pelo TRE-BA;
Consultar o portal do TRE e os sistemas eleitorais necessários a consulta das informações referidas no item b;
Efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e aos setores demandados;
Esclarecer dúvidas de usuários/cidadãos em geral, inclusive na Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS);
Lançar informações e dados nos sistemas próprios utilizados na execução dos serviços;
Realizar o atendimento de eleitores por telefone, chat ou vídeo chamada, inclusive na Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS);
Receber, anotar e transmitir recados;
Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

Todos os profissionais alocados nesses serviços deverão demonstrar capacidade de concentração, desenvoltura, organização, atenção, polidez, zelo, discricção, presteza e responsabilidade na execução das atividades.

Todos os profissionais alocados para a prestação de serviços estarão subordinados às normas que disciplinam a segurança da informação e do patrimônio da Justiça Eleitoral.

6.1.4.1 QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS:

SUPERVISOR

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Experiência na utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico, editor de texto e planilhas eletrônicas;
- d) Visão geral das atividades desenvolvidas pelos demais postos de trabalho;
- e) Facilidade de comunicação e capacidade de liderança.

AUXILIAR DE SUPERVISÃO

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Experiência na utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico, editor de texto e planilhas eletrônicas;
- d) Visão geral das atividades desenvolvidas pelos demais postos de trabalho;
- e) Facilidade de comunicação e capacidade de liderança.

ATENDENTE III

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Experiência na utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico, editor de texto e planilhas eletrônicas;
- d) Curso na área de atendimento ao público ou experiência comprovada, de no mínimo três meses, na função (atendimento);
- e) Habilidade de comunicação.

ATENDENTE IV - LIBRAS

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Curso de Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS);
- d) Experiência na utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico, editor de texto e planilhas eletrônicas;
- e) Curso na área de atendimento ao público ou experiência comprovada, de no mínimo três meses, na função (atendimento);
- f) Habilidade de comunicação.

TELEFONISTA

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Curso na área de atendimento telefônico ou experiência comprovada, de no mínimo três meses, na função (atendimento);
- d) Conhecimentos básicos de informática, incluindo a utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico e sistemas de vídeo chamada e eletrônico de mensagens;
- e) Habilidade de comunicação.

TELEFONISTA BILÍNGUE - LIBRAS

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo;
- c) Curso de Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS);
- d) Curso na área de atendimento telefônico ou experiência comprovada, de no mínimo três meses, na função (atendimento);
- e) Conhecimentos básicos de informática, incluindo a utilização do sistema operacional Windows, internet, correio eletrônico e sistemas de vídeo chamada e eletrônico de mensagens;
- f) Habilidade de comunicação.

Todos os profissionais alocados nesses serviços deverão demonstrar capacidade de concentração, desenvoltura, organização, atenção, polidez, zelo, discrição, presteza e responsabilidade na execução das atividades.

Todos os profissionais alocados para a prestação de serviços estarão subordinados às normas que disciplinam a segurança da informação e do patrimônio da Justiça Eleitoral.

6.1.5. INDICAÇÃO DOS LOCAIS EM QUE SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS, E CASO NECESSÁRIO, DA ÁREA A SER COBERTA COM A EXECUÇÃO, POR LOCALIDADE E/OU EDIFICAÇÃO

Os serviços serão prestados nas dependências do TRE/BA e seus anexos nesta Capital, com a seguinte distribuição dos postos:

Serviços	Nº Total de Postos	CAP	NAVE	OUV
Atendente III	8	8	0	0
Atendente IV (Libras)	2	2	0	0
Auxiliar de Supervisão	2	1	0	1
Supervisor	1	0	1	0
Telefonista	11	0	8	3
Telefonista Bilíngue (Libras)	3	0	2	1
Qtde Total de Postos por Unidade		11	11	5

Item	Serviços	Jornada	Nº de postos
1	Atendente III	40 horas semanais	8
2	Atendente IV (Libras)	40 horas semanais	2
3	Auxiliar de Supervisão	40 horas semanais	2
4	Supervisor	40 horas semanais	1
5	Telefonista	30 horas semanais	11
6	Telefonista Bilíngue (Libras)	30 horas semanais	3

6.1.6. FORNECIMENTO DE INSUMOS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS, INCLUSIVE DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)

6.1.6.1. FORNECIMENTO DE UNIFORMES E EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

6.1.6.1.2 A Contratada deverá providenciar para que os profissionais indicados se apresentem ao serviço trajando uniformes, bem como utilize os equipamentos de proteção individual adequados a cada atividade, fornecidos às expensas da empresa.

6.1.6.1.3 O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue com antecedência suficiente para que os empregados iniciem as atividades já uniformizados.

6.1.6.1.4 Os uniformes deverão ser entregues aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser entregue à Contratante, sempre que solicitado pela Fiscalização do Contrato.

6.1.6.1.5. O custo do uniforme ou dos EPIs não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho. A Contratada não poderá exigir do empregado o uniforme usado, quando da entrega dos novos.

6.1.6.2. DESCRIÇÃO DO UNIFORME

6.1.6.2.1 A Contratada deverá responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os itens de uniformes nas quantidades necessárias à perfeita execução dos serviços. Os itens que compõem o conjunto do uniforme, descritos abaixo (masculino ou feminino), deverão ser fornecidos antes do início da prestação dos serviços e substituídos a cada ano da prorrogação do contrato ou sempre que necessário.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
------	-----------	---------	------------

1	Camisa tipo pólo em tecido algodão piquet OU camisa social manga curta em tecido tricoline ou tecido algodão com poliéster	Unidade	2
2	Calça jeans OU calça brim leve	Unidade	2
4	Crachá	Unidade	1

6.1.6.2.2 Os crachás deverão conter o nome do empregado, função, número da carteira de identidade e de trabalho e sua foto recente, sendo afixados na parte superior do fardamento, em local visível.

6.1.6.3. FORNECIMENTO DE MATERIAIS/EQUIPAMENTOS

6.1.6.3.1. A Contratada deverá fornecer 1 (um) headset Giant USB PH245 (modelo utilizado pela Ouvidoria e pelo NAVE) ou modelo similar, para uso por cada um dos colaboradores alocados nos postos de trabalho de telefonista e telefonista bilíngue, previstos no contrato, incluídos, quando o caso, os postos adicionais em anos eleitorais.

6.1.6.3.2. Em caso de eventos coletivos de saúde pública, tais como epidemias e outras doenças infectocontagiosas, que atinjam a população em geral e que levem à adoção pelas autoridades sanitárias de medidas de caráter restrito como o uso de materiais de proteção individual, será de responsabilidade da contratada o fornecimento desses materiais, além dos previstos no item 6.1.6.1, a cada profissional alocado na execução do objeto do contrato.

6.6. VIGÊNCIA CONTRATUAL

O contrato terá a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legal.

6.7. PREVISÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (FINANCEIRA), PARA ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA CONTRATADA E MINIMIZAR OS RISCOS ADVINDOS DE EVENTUAL INEXECUÇÃO CONTRATUAL

6.7.1. GARANTIA CONTRATUAL

6.7.1.1 No prazo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da sua via do Contrato assinado, a Contratada prestará garantia contratual equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, observadas as regras estabelecidas no Edital.

6.8. SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

Não será admitida a subcontratação do objeto.

6.9. EXIGÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE HABILITAÇÃO JURÍDICA ESPECÍFICA PARA A EXECUÇÃO DO OBJETO

Será exigida a comprovação de habilitação jurídica, mediante a apresentação do(s) seguinte(s) documento(s):

- a) comprovante de inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, no caso de empresário;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, acompanhado, no caso de sociedades por ações, de documentos de eleição de seus administradores;
- c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País;
- e) ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

OBS: O documento de habilitação jurídica deverá expressar objeto social pertinente e compatível com o objeto da licitação.

6.10. APTIDÃO TÉCNICO-OPERACIONAL (DA EMPRESA)

6.10.1. COMPROVAÇÃO DE REGISTRO EM ENTIDADE PROFISSIONAL COMPETENTE DA REGIÃO À QUE ESTIVER VINCULADA A EMPRESA

Não se aplica.

6.10.2. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL (DA EMPRESA) PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

A comprovação de qualificação técnica da licitante será feita mediante a apresentação de:

- a) Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou

privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, assim entendida a que demonstra que a empresa gerencia ou gerenciou serviços terceirizados, com, no mínimo, 20 (vinte) postos de trabalho.

a.1. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;

a.2. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito de atividade econômica principal e/ou secundária da empresa;

b) Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, até a data da licitação;

b.1. Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

b.2. Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência.

As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

Somente serão aceitos atestados e/ou declarações de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

6.12. VISTORIA PRÉVIA

Não se vislumbra a necessidade de vistoria prévia para execução da solução.

6.13. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE E/OU DE ACESSIBILIDADE OU MEDIDA MITIGADORA DE EVENTUAL IMPACTO AMBIENTAL

Após pesquisa realizada no curso do presente Estudo Técnico Preliminar, consultados o *Guia Nacional de Contratações Sustentáveis* da AGU, a *Cartilha "Como Inserir Critérios de Sustentabilidade nas Contratações Públicas"* que lhe segue anexa e o *Plano de Logística Sustentável* deste Tribunal, identificaram-se os seguintes requisitos de sustentabilidade e/ou de acessibilidade que deverão ser observados para a contratação da solução em apreço:

Em atendimento ao disposto no art. 4º, IV e 8º da Resolução CNJ nº 401/2021, e considerando que a solução se destina ao atendimento ao público, faz-se necessária a previsão de posto de trabalho a ser ocupado por pessoa apta em comunicação em Libras.

Em atendimento ao disposto nos arts. 2º e 3º, §4º da Resolução CNJ nº 497/2023, considerando a natureza da solução para a qual se prevê quantitativo de, no mínimo, 25 colaboradores, deverá ser reservado percentual de, no mínimo, 5% das vagas a mulheres em condição de especial vulnerabilidade econômico-social.

Em atendimento ao disposto na Resolução CNJ nº 255/2018, faz-se necessário reservar no mínimo 50% (cinquenta por cento) das vagas do Contrato para mulheres, com perspectiva interseccional de raça e etnia, atendida a qualificação profissional.

6.14. ANÁLISE DA DIVISIBILIDADE DA SOLUÇÃO

Tendo em vista a natureza do objeto, e que se trata de solução indivisível, a contratação deverá ser adjudicada por preço global.

7. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio na licitação, visto ser comum no mercado a existência de empresas de pequeno e médio, detentoras de capacidade técnica e financeira para, isoladamente, executarem a solução em questão.

O objeto a ser contratado não abrange complexidade técnica e não demanda grande capacidade econômica para sua execução, que possa justificar a participação de consórcio. Além disso, o mercado dispõe de várias empresas aptas a, por si só, cumprirem as obrigações do contrato. No ramo licitado é comum a participação de empresas de pequeno e médio porte que reúnem, individualmente, condições suficientes para cumprimento do contrato. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade, pois há um universo de possíveis empresas individuais aptas a cumprirem o contrato.

O objeto licitado não contempla diferentes especialidades. Igualmente o quantitativo licitado não justifica a participação de consórcio. É praxe nesse segmento que as empresas participem individualmente. A participação de empresas em consórcio justifica-se naquelas situações em que a complexidade ou vulto da licitação faz com que a empresa não tenha condições de participar individualmente, possibilitando as consorciadas somarem capacidades técnicas, econômico-financeira e know-how.

A autorização de participação de consórcio para esse tipo de certame além de não fazer qualquer sentido, como exposto, poderia restringir a competição em vez de ampliá-la, uma vez que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam cumprir o edital, reduziria o número de licitantes, podendo ocasionar, ainda, a formação de conluios.

8. UTILIZAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR COMO MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Trata-se de solução cuja natureza possibilita que sua execução seja mensurada por meio de métricas, indicadores e valores estabelecidos em Instrumento de Medição de Resultado - IMR, o qual deverá fixar os níveis esperados de qualidade e as respectivas adequações de pagamento.

8.1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

8.1.1 Será adotado, durante toda a vigência do contrato, "Instrumento de Medição de Resultados - IMR" estabelecido na IN nº 05/2017 - SLTI - MPOG e Portaria DG nº 103/2018 do TRE-BA, contemplando indicadores e respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização designada pela Contratante, visando à qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento.

8.1.2. Os indicadores eleitos refletem fatores que estão sob controle da Contratante e da Contratada no acompanhamento e na execução do Contrato, que são essencialmente relevantes para obtenção de resultados positivos dos serviços.

8.1.3 Os indicadores são:

- a) Assiduidade e Pontualidade;
- b) Urbanidade e cortesia;
- c) Eficiência.

8.1.4 Os serviços serão avaliados mensalmente e consecutivamente como forma de verificação da qualidade de sua prestação. No 1º (primeiro) dia útil de cada mês, a Fiscalização Técnica do Contrato formalizará a avaliação.

8.1.5 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.1.6 A equipe de fiscalização técnica do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.1.7 O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

9. LEVANTAMENTO DE MERCADO, ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS IDENTIFICADAS E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Com base nos requisitos definidos para a presente contratação, não foram encontradas outras soluções de mercado capazes de atender a todas as necessidades demandadas para resolução do problema ou alcance do objetivo esperado.

SOLUÇÃO ENCONTRADA:

1) Contratação de empresa para prestação contínua de serviços terceirizados, com cessão de mão de obra residente.

9.1 JUSTIFICAR A ESCOLHA DA SOLUÇÃO, EM COMPARAÇÃO COM AS DEMAIS ALTERNATIVAS IDENTIFICADAS

Na proposta inicial de contratação (SEI nº 0008844-79.2022.6.05.8000), optou-se pela celebração de dois contratos distintos, em dois procedimentos licitatórios específicos, tendo em vista o quantitativo de pessoal envolvido e a variedade de áreas de atuação e de atividades a serem desempenhadas.

Desta feita, na presente proposta, não há mais necessidade de parcelamento da contratação do objeto, pois os postos de trabalho envolvem, exclusivamente, as atividades de atendimento aos clientes internos e externos, prestadas pela CAP, NAVE e Ouvidoria, compreendendo os postos de Atendente III, Atendente IV, Telefonista, Telefonista Bilingue, Supervisor e Auxiliar de Supervisão.

A manutenção do não parcelamento da solução apresenta as seguintes vantagens:

- a) Ampliação da concorrência - As exigências de qualificação econômico-financeira são proporcionais ao valor total da contratação. Reduzindo-se o valor da contratação, amplia-se o número de licitantes aptas a participar do certame;
- b) Maior especialização, pelo fato de as soluções encontradas corresponderem, uma exclusivamente ao atendimento ao público.
- c) Gestão contratual mais eficiente - haverá uma equipe de gestão dos contrato, distribuídas por três unidades administrativas, permitindo-se uma melhor divisão de tarefas e uma maior racionalização do tempo dispendido para acompanhamento da contratação.

10. ESTIMATIVA PRELIMINAR DE PREÇOS

Estimativa preliminar de preços (com base no piso salarial do contrato nº 15/2025):

POSTOS REGULARES

ITEM	SERVIÇO	QTD. POSTOS	VALOR POR POSTO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Atendente III	8	R\$ 4.281,68	R\$ 34.253,44	R\$ 411.041,28
2	Atendente IV (Libras)	2	R\$ 4.887,70	R\$ 9.775,40	R\$ 117.304,80
3	Telefonista	11	R\$ 3.580,93	R\$ 39.390,23	R\$ 472.682,76
4	Telefonista Bilíngue (Libras)	3	R\$ 4.250,08	R\$ 39.390,23	R\$ 472.682,76
5	Supervisor	1	R\$ 4.852,97	R\$ 4.852,97	R\$ 58.235,64
6	Auxiliar de supervisão	2	R\$ 4.297,91	R\$ 4.852,97	R\$ 58.235,64
A	TOTAL	27	VALOR TOTAL	R\$ 109.618,10	R\$ 1.315.417,20

ACRÉSCIMO DE POSTOS EM ANO ELEITORAL

ITEM	SERVIÇO	QTD POSTOS	VALOR POR POSTO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
7	Atendente III - acréscimo em ano eleitoral por 61 dias	40	R\$ 4.281,68	R\$ 168.562,80	R\$ 338.049,23
8	Atendente IV (Libras) - acréscimo em ano eleitoral por 61 dias	02	R\$ 4.887,70	R\$ 9.579,70	R\$ 19.211,89
9	Auxiliar de Supervisão - acréscimo em ano eleitoral por 61 dias	02	R\$ 4.297,91	R\$ 8.454,82	R\$ 16.955,97
10	Telefonista - acréscimo em ano eleitoral por 61 dias	11	R\$ 3.580,93	R\$ 38.870,92	R\$ 77.954,83
11	Telefonista Bilíngue (Libras) - acréscimo em ano eleitoral por 61 dias	02	R\$ 4.250,08	R\$ 8.338,88	R\$ 16.723,45
B	TOTAL	57	VALOR TOTAL	R\$ 233.807,12	R\$ 468.895,37

TOTAL ESTIMADO

ANO ELEITORAL			
		VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
A	Postos Regulares	R\$ 109.618,10	R\$ 1.315.417,20
B	Acréscimo de Postos em Ano Eleitoral	R\$ 233.807,12	R\$ 468.895,37
C	Horas extras em Ano Eleitoral	-	R\$ 91.011,67

TOTAL ANO ELEITORAL (com horas extras)	R\$ 1.875.324,24
TOTAL ANO NÃO ELEITORAL	R\$ 1.315.417,20
VALOR TOTAL ESTIMADO - 24 MESES (sem horas extras)	R\$ 3.109.741,44

Valores dos Pisos Normativos de acordo com a Convenção Coletiva - SEAC/SINDILIMP-BA 2025 (documento n. 3627477) - Piso 2026

Atendente III - R\$ 1.942,48;
Atendente IV (Libras) - R\$ 2.305,60;
Auxiliar de Supervisão - R\$ 1.950,90;
Supervisor - R\$ 2.284,79;
Telefonista - R\$ 1.756,91;
Telefonista Bilíngue (Libras) - R\$ 2.157,85.

11. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

O tribunal já se encontra fisicamente adaptado para receber os prestadores de serviço.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não se aplica.

13. REQUISITOS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As informações do presente ETP são públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Far-se-á necessária a formalização de termo de confidencialidade e de termo de responsabilidade e compromisso de manutenção de sigilo, uma vez que, para execução da solução a Contratada, através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, terá acesso a informações que pertencem ao TRE-BA, as quais precisarão ser tratadas ou controladas.

14. ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Finalizado o presente Estudo Técnico Preliminar, demonstrados os benefícios a serem alcançados com a solução escolhida, conclui esta Equipe de Planejamento que a contratação é viável e necessária, além de possível, técnica e economicamente.



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Matos Sampaio Caldas, Assessora**, em 04/12/2025, às 16:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ba.jus.br/autenticar> informando o código verificador **3630714** e o código CRC **99EA7C67**.