



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

**ESTUDOS PRELIMINARES - PRE/DG/SGA/COGED****ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR COMPLETO****1. DADOS DO PROCESSO****1.1. SEI Nº: 0012559-66.2021.6.05.8000****1.2. Equipe de Planejamento da Contratação****Gestor:** Lia Mônica Borges Peres (COGED)**Integrante Demandante:** Ana Cláudia Araújo Pinto (SEPEX)**Integrante Técnico:** Osnir Mendes Madureira (SEBLIM), Tereza Cristina Morais Correia (SEPEX), Paulo de Campos Vieira (Ouvidoria), Leandro da Silva Ribeiro Frois (Protocolo Centralizado de 1º Grau), Tiago de Souza Albuquerque (CORIP), Érica Oliva Barreto de Araújo Dourado (COAPRO) e Maria do Socorro Carvalho Cruz Medeiros de Almeida Gouveia (COELE)**Integrante Administrativo:** Osnir Mendes Madureira (SEBLIM)**2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Suprir a demanda de serviços de apoio administrativo (telefonista, assistente de rotinas administrativas, auxiliar administrativo I e II, atendente I, supervisor e auxiliar de supervisão) para realização de tarefas acessórias e complementares de algumas unidades que integram as Coordenadorias de Gestão da Informação, Documentação e Memória – COGED (SEBLIM e SEPEX), Registros e Informações Processuais - CORIP, de Processamento - COAPRO, de Planejamento e de Logística de Eleições - COELE (NAVE, CAP, SAC), bem assim, o Protocolo Centralizado de 1º Grau e à 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.

**2.1. Justificativa**

Às seções que integram as Coordenadorias de Gestão da Informação, Documentação e Memória – COGED (SEBLIM e SEPEX), Registros e Informações Processuais - CORIP, de Processamento - COAPRO, de Planejamento e de Logística de Eleições - COELE (NAVE, CAP e SAC), bem assim, o Protocolo Centralizado de 1º Grau e à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia - OUV competem, dentre outras atividades, o recebimento, o registro, a distribuição e o arquivamento de correspondências, documentos e processos, bem assim, o atendimento ao cliente interno e externo, seja por atendimento presencial, por telefone ou por outros meios, tais como E-Título, Título Net, Sistema de Agendamento, WhatsApp corporativo, OTRS, Balcão Virtual, correio eletrônico e outros.

Tais atividades contemplam no seu bojo atividades auxiliares, que apesar de imprescindíveis para o bom funcionamento do Órgão, não são inerentes às categorias funcionais que integram o Tribunal, a exemplo de: recebimento, triagem e registro de dados contidos nos documentos protocolizados ou expedidos; operação em equipamentos de reprografia e de digitalização (scanner); recebimento, limpeza e registro de grande quantidade de documentos e anexos; preenchimento de livro de protocolo; preenchimento de

planilhas de controle de documentos recebidos e expedidos; acondicionamento e preparação de documentos e processos para expedição e arquivamento; captação e indexação de informações constantes de arquivos digitalizados e rastreamento de material arquivado fisicamente para informação a terceiros; descarte de documentos depois de decorrido o prazo de guarda; triagem de atendimento, de forma a racionalizar e agilizar a recepção aos eleitores, através da verificação de documentos pessoais e emissão e entrega de senhas, bem como a realização de atividades de atendimento ao público, atendimento telefônico, leitura de e-mail, atendimento de “chamados” em sistemas próprios para registro de demandas de serviços (a exemplo do OTRS, Balcão Virtual e do sistema da Ouvidoria) etc.

A terceirização desses serviços possibilitará a redução do envolvimento de servidores em tarefas acessórias, instrumentais ou complementares às atividades finalísticas, proporcionado o acréscimo de produtividade e a qualidade na execução das ações inerentes aos cargos efetivos desta Justiça Especializada, especialmente no que tange às atividades de planejamento, gestão e controle.

Especificamente no que se refere ao atendimento telefônico, 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 do telefone, WhatsApp corporativo e do sistema Balcão Virtual, uma vez que as informações serão prestadas por atendentes capacitados para tal fim; 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.

## **2.2. Resultados pretendidos**

- Atendimento da necessidade de serviços de apoio administrativo para realização de tarefas acessórias e complementares de algumas unidades da Secretaria do Tribunal, assim como dos Cartórios Eleitorais do Estado da Bahia, permitindo desta forma, que os servidores desempenhem atividades finalísticas de planejamento, gestão e controle, inerentes aos cargos efetivos desta Justiça Especializada;
- Centralizar, no Tribunal, o atendimento de eleitores do estado da Bahia na forma remota, montando equipe e estrutura específica para essa finalidade e, conseqüentemente, minimizar os danos provocados pela carência de pessoal nos cartórios eleitorais;
- Primar pela qualidade de excelência no atendimento ao público em geral.

## **2.3. Alinhamento com o Planejamento Estratégico Institucional**

A contratação está alinhada com o Planejamento Estratégico deste Tribunal, pois visa prestar atendimento de excelência ao público, na medida em que pretende dispor de equipe para prestar atendimento remoto aos eleitores do estado da Bahia, assim como possibilitará “aperfeiçoar a governança e a gestão administrativa” com a maior dedicação dos servidores as atividades finalísticas de planejamento, gestão e controle de suas unidades de trabalho.

### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### OBJETO:

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 Assistente de Rotinas Administrativas, Atendente I, Atendente II, Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II, Auxiliar de Supervisão, Supervisor e Telefonista para atuação nos serviços de protocolo e expedição, arquivo, ouvidoria, protocolo centralizado de 1º grau, núcleo de atendimento virtual ao eleitor (NAVE), central de atendimento ao público (CAP) e serviço de atendimento ao cidadão (SAC), para atendimento aos clientes internos e externos do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

#### CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO:

- O objeto do contrato deverá ser executado única e exclusivamente pela Contratada, sem a possibilidade de subcontratação.
- A Contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela Fiscalização do Contrato, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário.
- A Contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas do Órgão.
- O horário de prestação dos serviços será das 7 às 19 horas, de segunda a sexta-feira, cabendo à Contratante definir as escalas de horário para o cumprimento da jornada de trabalho que poderá, inclusive, ser estabelecida fora do horário de expediente informado, a depender da necessidade do serviço.
- Em caráter excepcional poderá haver serviços aos sábados, domingos e feriados e em horário noturno, sempre observando-se a jornada legal diária e semanal.
- Convenção coletiva SINDLIMP – BA (Sindicato dos Trabalhadores em Limpeza Pública, Comercial, Industrial, Hospitalar, Asseio, Prestação de Serviços Em Geral, Conservação, Jardinagem e Controle de Pragas Intermunicipal).

#### VIGÊNCIA DO CONTRATO:

O contrato terá vigência de 24 meses e possibilidade de prorrogação, a critério da Contratante, até o limite legal.

#### ACRÉSCIMO DE POSTOS EM ANO ELEITORAL:

Haverá previsão contratual de acréscimo de postos de trabalho em ano eleitoral, conforme informação a seguir:

| POSTO DE TRABALHO  | QUANTITATIVO ESTIMADO | PERÍODO ESTIMADO |
|--------------------|-----------------------|------------------|
| Atendente I (NAVE) | 15                    | Até 150 dias     |
| Atendente II       | Até 35                | Até 150 dias     |
|                    |                       |                  |

|                         |        |              |
|-------------------------|--------|--------------|
| Auxiliar de Supervisão  | Até 2  | Até 150 dias |
| Telefonista (Ouvidoria) | Até 10 | Até 150 dias |

OBS:

1. Os postos de trabalhos serão alocados na sede do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, localizada em Salvador/BA, bem como em locais, na Capital, em que houver atendimento pela Justiça Eleitoral.
2. O quantitativo e o período de acréscimo em ano eleitoral são estimados.

#### SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO:

Haverá previsão contratual de prestação de serviço extraordinário em ano não eleitoral e ano eleitoral, conforme informações a seguir:

Excepcionalmente, a Contratante poderá autorizar a execução de serviços extraordinários (horas-extras) com o escopo de atender a situações de aumento excepcional de atividade, que não puderem ser realizadas no horário normal de trabalho.

Os serviços extraordinários poderão ser realizados em dias úteis, bem como aos sábados, domingos e feriados e serão requisitados à Contratada de acordo com a necessidade, observando-se os limites estabelecidos na legislação trabalhista e as quantidades mensais máximas apresentadas a seguir:

Estimativa mensal por posto de trabalho:

| POSTO                                 | QTD                  |                     |                      |                     |
|---------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|                                       | Ano Não Eleitoral    |                     | Ano Eleitoral        |                     |
|                                       | Dias úteis e sábados | Domingos e feriados | Dias úteis e sábados | Domingos e feriados |
| Assistente de Rotinas Administrativas | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Atendente I                           | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Atendente II                          | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Auxiliar Administrativo I             | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Auxiliar Administrativo II            | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Auxiliar de Supervisão                | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |
| Supervisor                            | 6                    | 8                   | 48                   | 32                  |

|             |   |   |    |    |
|-------------|---|---|----|----|
| Telefonista | 6 | 8 | 48 | 32 |
|-------------|---|---|----|----|

### ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

#### **SUPERVISOR**

- a) Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pela fiscalização;
- b) Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitado pela fiscalização;
- c) Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
- d) Controlar a frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos postos nos casos de falta de qualquer natureza;
- e) Executar atividades pertinentes aos seus supervisionados;
- f) Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
- g) 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;
- h) Fiscalizar se as normas e os procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços, estão sendo cumpridos pelos profissionais da contratada;
- i) Informar à fiscalização do contrato as ocorrências relativas a cada profissional;
- j) Orientar os profissionais na execução das tarefas;
- k) Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato;
- l) Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
- m) Ter bom relacionamento interpessoal;
- n) Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;
- o) Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
- p) Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

#### **AUXILIAR DE SUPERVISÃO**

- a) Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pelo Supervisor;
- b) Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitado pelo Supervisor;
- c) Auxiliar o Supervisor na fiscalização do cumprimento, pelos empregados, das normas e dos procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços;
- d) Auxiliar o Supervisor no controle da frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos postos nos casos de falta de qualquer natureza;
- e) Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
- f) Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
- g) 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;
- h) Informar ao supervisor as ocorrências relativas a cada profissional;
- i) Orientar os profissionais na execução das tarefas;

- j) Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato e pelo Supervisor;
- k) Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
- l) Ter bom relacionamento interpessoal;
- m) Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;
- n) Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
- o) Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

## **TELEFONISTA**

- a) Atender com prontidão os chamados telefônicos internos e externos, operando ramais;
- b) Consultar os servidores responsáveis a fim de repassar dados precisos e corretos aos usuários, quando desconhecer as informações solicitadas;
- c) Efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e aos setores demandados;
- d) Esclarecer dúvidas de usuários/cidadãos em geral;
- e) Lançar informações e dados nos sistemas próprios utilizados na execução dos serviços;
- f) Realizar o atendimento de eleitores;
- g) Receber, anotar e transmitir recados;
- h) Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

## **ASSISTENTE DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS**

- a) Acompanhar o trâmite de processos e documentos;
- b) Anotar e transmitir recados;
- c) Auxiliar na embalagem, desembalagem, etiquetagem e postagem de correspondências, caixas, volumes de processos;
- d) Auxiliar no recebimento, conferência e triagem de documentos físicos e/ou eletrônicos;
- e) Captar e indexar informações constantes de documentos físicos e/ou arquivos eletrônicos;
- f) Conferir dados registrados em sistemas específicos;
- g) Conferir documentos digitalizados;
- h) Conferir documentos e processos físicos;
- i) Consultar e operar sistemas administrativos;
- j) Controlar expedição de correspondência, documento e processo;
- k) Elaborar e preencher planilhas diversas;
- l) Elaborar recibos de entrega de documentos, processos e objetos;
- m) Manter banco de dados;
- n) Operar equipamentos de fac-símile, telefonia e fotocopiadoras;
- o) Operar scanner para digitalização de documentos e processos;
- p) Preparar documentação e correspondências para distribuição externa;
- q) Realizar controle de documentos recebidos e/ou enviados fisicamente ou por meio eletrônico;
- r) Receber documentos e orientar ao público, via atendimento eletrônico, telefônico ou presencial;

- s) Recuperar informações em microcomputadores;
- t) Registrar a entrada e saída de documentos;
- u) Responder mensagem eletrônica com informação sobre o nº do documento protocolizado em sistema específico ou com informação sobre expedição de documento/processo;
- v) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

## **ATENDENTE I**

- a) Auxiliar o eleitor por telefone, chat ou vídeo chamada, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações para uso do E-Título, Título Net, Balcão Virtual, Sistema de Agendamento, bem como quaisquer ferramentas digitais de autoatendimento disponibilizadas pelo TRE-BA;
- b) Organizar fila e distribuir senha para atendimento presencial;
- c) Verificar documentação e realizar triagem;
- d) Orientar sobre emissão de guia de multa e pagamento de débitos eleitorais;
- e) Realizar a entrega de títulos;
- f) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

## **ATENDENTE II**

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

## **AUXILIAR ADMINISTRATIVO I**

- a) Acompanhar o trâmite de processos e documentos;
- b) Anotar e transmitir recados;
- c) Atender chamadas telefônicas;
- d) Auxiliar no arquivamento de documentos;
- e) Consultar e operar sistemas administrativos;
- f) Consultar e operar sistemas utilizados no arquivamento de documentos;
- g) Elaborar recibos de entrega de documentos e processos;
- h) Operar equipamentos de fac-símile, telefonia e fotocopiadoras;

- i) Organizar documentos para posterior arquivamento;
- j) Preencher livro de protocolo e recibos de entrega de documentos e processos;
- k) Realizar busca de documentos arquivados;
- l) Zelar pela conservação de documentos arquivados;
- m) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO II

- a) Atender chamadas telefônicas;
- b) Anotar e transmitir solicitações diversas;
- c) Auxiliar na catalogação de documentos;
- d) Auxiliar na etiquetagem e arquivamento de documentos;
- e) Catalogar e/ou indexar informações constantes em documentos físicos e digitais;
- f) Conferir documentos e processos físicos e digitalizados;
- g) Consultar e operar sistemas utilizados no arquivamento e descarte de documentos;
- h) Efetuar pequenos reparos em documentos dilacerados;
- i) Elaborar e preencher formulários, planilhas e sinaléticas diversas;
- j) Elaborar recibos de entrega de documentos e processos;
- k) Examinar os documentos recebidos, anotando as indicações técnicas para a mudança de suporte;
- l) Executar tarefas relacionadas ao descarte de documentos, utilizando-se, inclusive de meios mecânicos como fragmentadoras de papel;
- m) Extrair materiais alheios à documentação, como por exemplo: clips, fitas adesivas envelhecidas, grampos;
- n) Movimentar documentos de arquivo no TRE-BA bem como acompanhá-los em ambientes externos;
- o) Movimentar unidades de acondicionamento de documentos no arquivo de acordo com a necessidade;
- p) Numerar sequencialmente documentos que serão submetidos à mudança de suporte;
- q) Operar equipamentos de fac-símile, telefonia e fotocopiadoras;
- r) Organizar documentos para posterior arquivamento;
- s) Ordenar documentos;
- t) Prestar orientações ao público interno, quanto as atividades da unidade;
- u) Realizar busca de documentos arquivados;
- v) Receber e proceder a conferência dos documentos;
- w) Registrar a ausência ou estado degradado de documento;
- x) Registrar a entrada e saída de documentos;
- y) Seguir os termos legais e operacionais de arquivamento e mudança de suporte;
- z) Zelar pela conservação de documentos arquivados;
- aa) 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, descrição, 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.

#### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS:

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.

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.

Os indicadores são:

1. Assiduidade e Pontualidade;
2. Urbanidade e cortesia;
3. Eficiência.

Os serviços serão avaliados mensalmente como forma de verificação da qualidade de sua prestação.

A Contratada estará sujeita a ajustes no pagamento pelas metas não atendidas, conforme estabelecido no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

O fiscal técnico do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das obrigações previstas na tabela abaixo (Tabela I):

| AVALIAÇÃO MÊS: _____ / UNIDADE: _____ |                                                                                                                                                                         |                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| ITEM                                  | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                               | Nº de ocorrências mensais |
| 1                                     | Permitir que o empregado se apresente com atraso para assumir o posto ou o deixe antes do final da jornada, sem justa causa e sem que seja compensada a jornada mensal. |                           |
| 2                                     | Permitir que o empregado assuma o posto sem os materiais e equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços, ou sem uniforme e/ou crachá.                      |                           |
| 3                                     | Manter empregado que se conduza de modo inconveniente.                                                                                                                  |                           |
| 4                                     | Não atingir a produtividade esperada, conforme acordado entre Contratante e Contratada.                                                                                 |                           |
| 5                                     | Permitir que o empregado se envolva em atividades alheias ao objeto da prestação dos serviços ou demonstre falta de conhecimento das tarefas a serem executadas.        |                           |
| 6                                     | Descumprir prazo, estabelecido especificamente neste termo de referência ou definido em comum acordo entre a Contratante e a                                            |                           |

|       |                                                                                         |  |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
|       | Contratada, para conclusão de atividades relativas à execução dos serviços contratados. |  |
| 7     | Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.                |  |
| 8     | Não substituir empregado faltoso, deixando o posto desguarnecido.                       |  |
| TOTAL |                                                                                         |  |

TABELA I

Apurado o número de ocorrências do IMR conforme Tabela I, a Contratante providenciará a glosa conforme tabela abaixo (Tabela II).

| Indicadores de Desempenho                  |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proporcionalidade do Atingimento das Metas |                                                                                                                                                                                                                          |
| Item                                       | Descrição                                                                                                                                                                                                                |
| Finalidade                                 | Garantir que a prestação dos serviços se dê de forma regular, plena e eficiente e que os profissionais alocados nos postos de trabalho demonstrem urbanidade e cortesia no trato com os servidores e o público em geral. |
| Meta a cumprir                             | 100% dos serviços, sem ocorrências que estejam na esfera de controle da Contratada.                                                                                                                                      |
| Instrumento de medição                     | Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo da Tabela I.                                                                                                                                               |
| Forma de acompanhamento                    | A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das obrigações apontadas como indicadores, conforme perspectiva da Contratante, para posterior lançamento do resultado na planilha de controle.         |
| Periodicidade                              | Mensal                                                                                                                                                                                                                   |
| Mecanismo de Cálculo                       | O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.                                                                                                      |
| Início de Vigência                         | Data estabelecida para o início da execução dos serviços.                                                                                                                                                                |
| Faixas de ajuste no pagamento              | 0 a 2 ocorrências: 100% da meta = recebimento de 100% da fatura;<br>3 a 4 ocorrências: 98% da meta = recebimento de 98% da fatura;<br>5 a 7 ocorrências: 95% da meta = recebimento de 95% da fatura;                     |

|        |                                                                                                                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 8 a 10 ocorrências: 90% da meta = recebimento de 90% da fatura.                                                                                                       |
| Sanção | A existência de mais de 30 (trinta) ocorrências, em um mesmo trimestre, faculta à Contratante a rescisão unilateral do ajuste, com as consequências dela decorrentes. |

TABELA II

A Contratada terá 3 (três) dias úteis, antes do pagamento da fatura, para apresentar recurso quantos aos apontamentos do IMR.

Os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é parte integrante do Contrato.

### COMPROVAÇÃO JURÍDICA

Exigência de comprovação jurídica:

#### Habilitação Jurídica

- 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.**

#### Qualificação Técnica

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, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo total de 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.

#### 4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

| Item | Serviços                              | Jornada           | Nº de postos |
|------|---------------------------------------|-------------------|--------------|
| 1    | Assistente de Rotinas Administrativas | 40 horas semanais | 11           |
| 2    | Atendente I                           | 40 horas semanais | 4            |
| 3    | Atendente II                          | 40 horas semanais | 40           |
| 4    | Auxiliar Administrativo I             | 40 horas semanais | 04           |
| 5    | Auxiliar Administrativo II            | 40 horas semanais | 04           |
| 6    | Auxiliar de Supervisão                | 40 horas semanais | 03           |
| 7    | Supervisor                            | 40 horas semanais | 01           |
| 8    | Telefonista                           | 30 horas semanais | 04           |

#### 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

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.

##### 5.1. Descrever aqui a(s) soluç(ão)ões encontradas:

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

##### 5.2. Estimativa preliminar de preços:

| POSTOS                                                    | QTD       | VALOR UNITÁRIO     | VALOR MENSAL          | VALOR ANUAL             | VALOR 24 MESES          |
|-----------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Assistente de Rotinas Administrativas                     | 11        | 3.716,55           | 40.882,08             | 490.584,99              | 981.169,98              |
| Atendente I                                               | 4         | 3.192,75           | 12.771,00             | 153.251,96              | 306.503,91              |
| Atendente II                                              | 40        | 3.423,24           | 136.929,55            | 1.643.154,57            | 3.286.309,14            |
| Auxiliar Administrativo I                                 | 4         | 3.192,75           | 12.771,00             | 153.251,96              | 306.503,91              |
| Auxiliar Administrativo II                                | 4         | 3.423,22           | 13.692,87             | 164.314,46              | 328.628,91              |
| Auxiliar de Supervisão                                    | 3         | 3.660,50           | 10.981,51             | 131.778,11              | 263.556,22              |
| Supervisor                                                | 1         | 4.075,56           | 4.075,56              | 48.906,71               | 97.813,43               |
| Telefonista                                               | 4         | 3.192,75           | 12.771,00             | 153.251,96              | 306.503,91              |
| <b>TOTAL DE POSTOS</b>                                    | <b>71</b> | <b>VALOR TOTAL</b> | <b>R\$ 244.874,56</b> | <b>R\$ 2.938.494,71</b> | <b>R\$ 5.876.989,42</b> |
| <b>TOTAL HORA EXTRA</b>                                   |           |                    |                       |                         | <b>R\$ 300.673,49</b>   |
| <b>TOTAL ACRÉSCIMO ANO ELEITORAL</b>                      |           |                    |                       |                         | <b>R\$ 1.034.765,44</b> |
| <b>VALOR TOTAL ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO (24 MESES)</b> |           |                    |                       |                         | <b>R\$ 7.212.428,34</b> |

**Valor anual: R\$ 2.938.494,71**

**Valor total (24 meses): R\$ 7.212.428,34**

**Valores dos Pisos Normativos de acordo com a Convenção Coletiva – SINDLIMP 2019/2020 (doc. 1741277)**

- Assistente de Rotinas Administrativas – R\$ 1.463,26;
- Atendente I – R\$ 1.212,00 (aproximado para o salário-mínimo 2022, pois o valor do piso está inferior ao salário-mínimo - R\$ 1.072,67);
- Atendente II – R\$ 1.322,57;
- Auxiliar Administrativo I – R\$ 1.212,00 (aproximado para o salário-mínimo 2022, pois o valor do piso está inferior ao salário-mínimo - R\$ 1.040,82);
- Auxiliar Administrativo II – R\$ 1.322,56;
- Auxiliar de Supervisão – R\$ 1.436,39;
- Supervisor – R\$ 1.635,50;

- Telefonista – R\$ 1.212,00 (aproximado para o salário-mínimo 2022, pois o valor do piso está inferior ao salário-mínimo - R\$ 1.191,21).

### **5.3. Informar os motivos que levaram à escolha da solução a ser contratada, fazendo um comparativo com as demais soluções encontradas, quando houver:**

Não se aplica.

## **6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

- 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 Assistente de Rotinas Administrativas, Atendente I, Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II, Auxiliar de Supervisão, Supervisor e Telefonista.
- O contrato terá vigência de 24 meses e possibilidade de prorrogação, a critério da Contratante, até o limite legal.
- Os serviços serão executados nas dependências da Sede do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.
- O contrato deve permitir o acréscimo de postos em ano eleitoral, assim como a prestação de serviço extraordinário em períodos específicos.
- Durante toda a vigência do contrato será adotada o “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.

## **7. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO QUANDO NECESSÁRIO PARA INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO**

Trata-se de opção de contratação de única empresa para prestação contínua de serviços terceirizados, com cessão de mão de obra residente, de apoio administrativo e operacional, a exemplo de outras contratações desta natureza realizadas por este Regional (Contrato nº 90/2020, Contrato nº 113/2016).

Do ponto de vista técnico observa-se que a contratação de única empresa para prestação de serviços facilita a fiscalização dos serviços prestados, vez que reduz a quantidade de contratos a serem gerenciados e o número de servidores necessários para atuarem como fiscais.

Além disso, para a contratação do serviço em questão existe ampla concorrência, razão pela qual a contratação de única empresa não afetará a competitividade, além de permitir a redução do custo administrativo de preparação do contrato com publicações e preenchimento de formulários, assim como a redução do número de servidores envolvidos nas tarefas de fiscalização.

## **8. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL, SE FOR O CASO**

A sede do TRE-BA já dispõe de ambiente adequado e preparado para execução da prestação de serviços, tendo em vista que já existe contratação vigente dessa mesma natureza no Tribunal (Contrato nº 22/2020).

## **9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Contrato nº 22/2020 – Processo SEI nº 0052086-93.2019.6.05.8000

## **10. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU DE SIGILO**

Toda a informação presente neste estudo é classificada como pública.

## **10. ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**Ao final do presente estudo, concluiu-se que a contratação é viável e necessária, tendo sido evidenciado que a solução é possível, técnica e economicamente.**

Lia Mônica Borges Peres - COGED

**(Gestor)**

Ana Cláudia Araújo Pinto - SEPEX

**(Integrante Demandante)**

Osnir Mendes Madureira – SEBLIM

Tereza Cristina Moraes Correia – SEPEX

Paulo de Campos Vieira – Ouvidoria

Leandro da Silva Ribeiro Frois - Protocolo Centralizado de 1º Grau

Tiago de Souza Albuquerque – CORIP

Érica Oliva Barreto de Araújo Dourado - COAPRO

Maria do Socorro Carvalho Cruz Medeiros de Almeida Gouveia - COELE

**(Integrantes Técnicos)**

Osnir Mendes Madureira – SEBLIM

**(Integrante Administrativo)**

## **ANEXO I – MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS**

### **FASE DA ANÁLISE - PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

#### **FASE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**RISCO 1:** Restrição orçamentária decorrente de cortes significativos na Lei orçamentária que impeça ou prejudique a Contratação

#### **Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Remanejar dotações de despesas menos críticas

**Responsável:** SGA-GAB

**RISCO 2:** Especificação de serviço não fornecido pelo mercado

**Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Analisar a contratação vigente e as últimas contratações; Análise do mercado.

**Responsável:** Equipe de planejamento da contratação

**RISCO 3:** Inclusão de exigências no Termo de Referência que não possam ser atendidas pelo futuro Contratado

**Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Analisar a contratação vigente e as últimas contratações; Análise do mercado.

**Responsável:** Equipe de planejamento da contratação

**RISCO 4:** Não inclusão de obrigações essenciais à execução dos serviços no Termo de Referência

**Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Elaborar cuidadosamente o Termo de Referência; Analisar a contratação vigente e as últimas contratações.

**Responsável:** Equipe de planejamento da contratação

**FASE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR****RISCO 1:** Fracasso na licitação**Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Elaborar cuidadosamente o Termo de Referência para refletir a realidade do mercado; Ampla pesquisa de preços para obter preço de referência compatível com o mercado; Ampla divulgação da licitação.

**Responsável:** Equipe de planejamento da contratação; Equipe responsável pela pesquisa de preços; Seção de Licitações.

**RISCO 2:** Recusa da licitante vencedora em assinar o contrato/inadimplemento total da obrigação**Probabilidade:**

( X ) Baixo      ( ) Médio      ( ) Alto

**Impacto:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Elaborar cuidadosamente o Termo de Referência para refletir a necessidade do órgão e a realidade do mercado; Ampla pesquisa de preços para definir valor de referência compatível com o mercado; Convocação das demais licitantes classificadas, na ordem de classificação, para assinatura do contrato.

**Responsável:** Equipe de planejamento da contratação; Equipe responsável pela pesquisa de preços; Seção de Licitações.

**RISCO 3:** Adjudicação do objeto da licitação à empresa que não apresenta as qualificações exigidas no Edital

**Probabilidade:**

( ☒ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☐ ) Alto

**Impacto:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Dano:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Condução criteriosa do processo de licitação com análise minuciosa dos documentos de habilitação jurídica e qualificação técnica exigidos no Edital; Verificação da autenticidade dos atestados de capacidade técnica apresentados pela licitante durante o certame. **Responsável:** Equipe responsável pela condução da licitação (pregoeiros).

**FASE DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**RISCO 1:** Atraso no início da execução dos serviços causando transtornos à regularidade das atividades do Tribunal

**Probabilidade:**

( ☐ ) Baixo      ( ☒ ) Médio      ( ☐ ) Alto

**Impacto:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Dano:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Concluir, com antecedência necessária, procedimentos de assinatura do contrato e demais providências afetas à sua formalização e publicidade; Realizar reunião de alinhamento com a contratada para acertar os principais pontos da execução dos serviços (eventuais esclarecimentos ou dúvidas)

**Responsável:** Seção de Contratos; Equipe de gestão e fiscalização do contrato

**RISCO 2:** Alocação de empregados sem as devidas qualificações exigidas no contrato

**Probabilidade:**

( ☐ ) Baixo      ( ☒ ) Médio      ( ☐ ) Alto

**Impacto:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Dano:**

( ☐ ) Baixo      ( ☐ ) Médio      ( ☒ ) Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Realizar reunião de alinhamento com a Contratada para acertar os principais pontos da execução dos serviços e prestar eventuais esclarecimentos.

**Responsável:** Equipe de gestão e fiscalização do contrato

**RISCO 3:** Inadimplemento, por parte da contratada, de cláusulas contratuais referentes aos direitos dos empregados alocados na prestação dos serviços

**Probabilidade:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Impacto:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Dano:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Fiscalizar amplamente e realizar efetivo controle da execução do contrato; Efetivar correta e regularmente o instituto da conta vinculada.

**Responsável:** Equipe de gestão e fiscalização do contrato

**RISCO 4:** Descumprimento, por parte da contratada, de cláusulas contratuais referentes à execução dos serviços e à sua qualidade.

**Probabilidade:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Impacto:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Dano:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco**

**Ação:** Fiscalizar amplamente e realizar efetivo controle da execução do contrato.

**Responsável:** Equipe de gestão e fiscalização do contrato

**RISCO 5:** Atraso, por parte do Tribunal, no pagamento da fatura

**Probabilidade:**

☒ Baixo      ☐ Médio      ☐ Alto

**Impacto:**

☐ Baixo      ☐ Médio      ☒ Alto

**Dano:**

( ) Baixo      ( ) Médio      ( X ) Alto

### Estratégia para eliminar ou minimizar a ocorrência do risco

**Ação:** Evitar a nomeação de equipe de fiscalização sobrecarregada com a fiscalização de outros contratos; Realizar a medição dentro do prazo contratual; Enviar de processo de pagamento diretamente para a unidade responsável pelo pagamento.

**Responsável:** Equipe de gestão e fiscalização do contrato



Documento assinado eletronicamente por **Osnir Mendes Madureira, Coordenador Substituto**, em 10/01/2022, às 14:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cláudia Araújo Pinto, Técnico Judiciário**, em 11/01/2022, às 09:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Socorro Carvalho Cruz Medeiros de Almeida Gouveia, Chefe de Seção**, em 11/01/2022, às 13:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo de Campos Vieira, Técnico Judiciário**, em 11/01/2022, às 13:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago de Souza Albuquerque, Coordenador Substituto**, em 11/01/2022, às 13:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tereza Cristina Moraes Correia, Técnico Judiciário**, em 12/01/2022, às 14:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leandro da Silva Ribeiro Frois, Técnico Judiciário**, em 12/01/2022, às 15:19, 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 **1814068** e o código CRC **3EF21FA7**.