TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços auxiliares operacionais de Central de Atendimento à distância, denominada Tele-Eleitoral.

2 – JUSTIFICATIVA

Nos termos do art. 35, inciso XV, alíneas *a/g* da Resolução TRE n. 113/2007, alterada pela Resolução n. 130/2008, compete ao Tele-Eleitoral manter o serviço de tele-atendimento a fim de fornecer dados do cadastro eleitoral; de partidos políticos; de tramitação processual; de legislação eleitoral; resultados de eleições e estatísticas do eleitorado, além de atuar como meio de acesso entre o usuário e a Ouvidoria Regional Eleitoral, viabilizando o recebimento de dúvidas, denúncias e sugestões.

Diante da importância de tais atribuições e considerando que as informações respectivas, em sua maioria, são prestadas via telefone, foi constatada a necessidade de contratação de telefonistas para otimizar o atendimento ao usuário para o repasse dos dados correspondentes, com o fito de resguardar os princípios da eficácia e eficiência que regem o serviço público.

A presente contratação possibilitará benefícios para os usuários e para a própria Administração que poderá alocar seus servidores em atribuições mais específicas, conforme a conveniência administrativa de cada gestão.

Ademais, a continuidade da terceirização em referência vai ao encontro do Planejamento Estratégico deste órgão (2015/2016), especialmente em relação ao

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

objetivo estratégico de *aprimorar a comunicação e a interação com o público externo*.

3 – LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, na Praça Cívica, Ed. Des. Geraldo Bonfim de Freitas, n. 300, Setor Central, CEP: 74.003-010, Goiânia-GO.

4 – QUANTITADE DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

Cargo	Quantitativo de postos	Período
Telefonista	5	Não eleitoral
Telefonista	8	Eleitoral – 1º de abril a 31 de outubro do ano em que houver eleições

O quantitativo previsto para a presente contratação será de 2 (duas) telefonistas para o turno matutino e 3 (três) para o turno vespertino podendo ser alterado, nos termos previstos na Lei n. 8.666/93 e conforme o interesse deste Tribunal.

Em nenhuma hipótese será permitida à contratada a diminuição do quantitativo estipulado, sob qualquer alegação, sem que o TRE-GO expresse anuência por escrito.

No período compreendido entre 1° de abril e 31 de outubro do ano em que houver eleições, o quantitativo deverá ser de 8 (oito) postos de trabalho.

5 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Atender ligações telefônicas, compreendendo as seguintes atribuições:

I. Efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e aos setores demandados;

II. Cumprir as obrigações regulamentares previstas no Regulamento Interno deste Tribunal, alterado pela Resolução TRE/GO n. 130/2008;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

III. Registrar o quantitativo de ligações atendidas por assunto, a fim de gerar dados estatísticos;

IV. Verificar defeitos nos ramais, comunicando ao responsável a fim de que seja providenciado reparo junto à Secretaria de Administração e Orçamento;

V. Cumprir as normas de procedimento e de segurança da instituição, inclusive as referentes ao atendimento telefônico.

Para fins de atendimento do item II, as informações previstas no inciso “e” do inciso XV do Regimento Interno (alterado pela Resolução TRE/GO n. 130/2008), são as de natureza eleitoral de menor complexidade.

6 - PERFIL EXIGIDO

I. Idade mínima de 18 anos;
II. Formação de nível médio (2º grau);
III. Curso de formação de telefonista;
IV. Experiência profissional;
V. Estar quite com as obrigações eleitorais e não ser filiado a partido político;
VI. Capacidade de comunicar-se com fluência, desenvoltura e cordialidade;
VII. Ter conhecimentos elementares de computação e digitação.

7 - DA COMPROVAÇÃO DA FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Será exigida comprovação de escolaridade, de curso de formação de telefonista e de experiência profissional, conforme especificado no item 6, devendo ser comprovada pela empresa contratada, previamente, quando da apresentação do pessoal para prestação do serviço.

8 - DA JORNADA DE TRABALHO

I. A jornada de trabalho será de 6 horas (seis horas) diárias, de segunda a sexta-feira, podendo ser distribuída em dois turnos, conforme interesse do Tribunal;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

II. Em ano eleitoral, no período de fechamento do cadastro e naquele que antecede às eleições, será exigida a prestação de serviços extraordinários de todas as 08 (oito) telefonistas, aos sábados, domingos e feriados, conforme estimativa a seguir:

Mês	Discriminação	Quantitativo de Horas
Abril	Sábado	48 horas
Maio	Domingo	48 horas
Setembro	Sábado	48 horas
Setembro	Domingo	48 horas
Outubro	Sábado	96 horas
Outubro	Domingo	96 horas

III. Os serviços extraordinários prestados poderão ser compensados por folga quando houver interesse mútuo da empresa CONTRATADA e do empregado, conforme previsto na Convenção Coletiva do Trabalho da categoria, sem que haja prejuízo na execução dos serviços;

IV. O Salário a ser pago a cada telefonista observará o piso da categoria, estipulado na Convenção Coletiva de Trabalho, proporcional à jornada diária de trabalho.

9 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

I. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE onde serão prestados os serviços;

II. Designar o Fiscal do Contrato, nos termos previstos na Portaria n. 808/2009, da Presidência desta Casa a fim de fiscalizar os serviços contratados, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

III. Observar, por meio do Fiscal do Contrato titular e respectivo suplente, as disposições constantes na Instrução Normativa n. 2/2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e suas alterações;

IV. Proporcionar todas as condições para que as telefonistas desempenhem os trabalhos dentro das normas do contrato;

V. Proceder à avaliação de todos os empregados apresentados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços, com vistas à verificação de que os mesmos preencham os requisitos exigidos para os respectivos postos de serviços.

10- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

I. Selecionar criteriosamente os profissionais que irão prestar os serviços de telefonistas, bem como as demais habilidades para as funções a que se destinam;

II. Fornecer ao CONTRATANTE, antes do início da execução das atividades e no decorrer da prestação dos serviços, sempre que requerido pelo mesmo, relação do pessoal incumbido de prestar os serviços, objeto do presente Contrato, discriminando os dados pessoais, bem como endereços residenciais, telefones e, em especial, os dados de identificação;

III. Manter quadro de pessoal qualificado e em número suficiente para a realização dos serviços conforme previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da contratada as despesas com todos os encargos, salários e obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais, inclusive se os empregados forem contratados de forma temporária, até que este órgão implemente a Resolução n. 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

IV. Responsabilizar-se, na forma da legislação vigente, pelo vale-transporte e vale-alimentação do pessoal envolvido na prestação dos serviços, devendo ser apresentados para pagamento, os documentos que comprovem a quitação da remuneração devida, dos encargos sociais e trabalhistas e das contribuições previdenciárias, referentes aos seus funcionários que executarem os serviços objeto deste Termo de Referência, correspondentes ao mês de competência anterior ao da emissão da referida Nota Fiscal;

V. Responsabilizar-se por fornecer, nas apresentações de contas mensais, os contra-cheques dos trabalhadores contratados para a prestação dos serviços (referentes ao mês correspondente aos últimos encargos sociais e tributários recolhidos e ao mês respectivo ao pagamento imediatamente anterior efetuado), com a discriminação detalhada dos valores correspondentes ao salário básico, adicionais, abonos, gratificações, 13º salário, férias, comissões e eventuais prêmios ou outras parcelas salariais, além de discriminar os descontos efetuados a qualquer título (FGTS, INSS, receitas sindicais, dentre outros);

VI. Efetuar o pagamento do salário dos empregados que alocar até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, dentro do horário do serviço ou imediatamente após o encerramento deste, salvo quando efetuado por depósito em conta bancária;

VII. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias, após o início dos serviços ou substituição de telefonistas, cópias das carteiras de trabalho dos empregados relacionados para o serviço, onde conste o registro dos contratos de trabalho dos mesmos, observando o prazo legal para apor assinatura;

VIII. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais;

IX. Indenizar o CONTRATANTE de todos os danos decorrentes da execução dos serviços objeto desta contratada e seus funcionários;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

X. Responder pessoal, direta e exclusivamente pelas reparações decorrentes de acidentes de trabalho na execução dos serviços contratados e danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ao CONTRATANTE ou a terceiros, ocorridos nos locais de trabalho;

XI. Cuidar para que todos os seus funcionários que executem os serviços objeto deste Termo de Referência zelem pelo patrimônio público;

XII. Zelar para que os funcionários que executem os serviços objeto deste Termo de Referência tratem com presteza e boa educação todos os usuários;

XIII. Fornecer aos profissionais uniformes e crachás com nome, foto, função e local de trabalho, cujo uso será obrigatório quando em serviço;

XIV. Apresentar previamente a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRE/GO, com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender às exigências estabelecidas pelo CONTRATANTE, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço;

XV. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto, devendo orientar seus funcionários nesse sentido;

XVI. Responsabilizar-se pela assiduidade e pontualidade de seus empregados, mantendo registro de controle de frequência diária e das horas-extras prestadas pelos profissionais, com a supervisão do gabinete da Secretaria Judiciária;

XVII. Diligenciar para que os profissionais cumpram as normas internas deste Tribunal, devendo substituir, sempre que solicitado, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após receber a notificação, qualquer profissional cuja atuação e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço;

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

XVIII. Fornecer os comprovantes dos exames médicos previstos no artigo 168 da CLT por conta da contratada (art. 168 da CLT), dentre eles, o exame periódico de avaliação das condições auditivas das trabalhadoras, nas condições regulamentadas pelo Ministério do Trabalho;

XIX. Nomear preposto que tenha qualificação suficiente ou afinidade com o objeto licitado, mediante assinatura do Termo de Conhecimento de Obrigações do Preposto, conforme modelo anexo;

XX. Não possuir restrições de ordem técnica à prestação do serviço objeto desta Contratação;

XXI. Observar estritamente os termos da Instrução Normativa n.º 2, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e suas posteriores alterações.

11. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A comprovação da qualidade dos serviços prestados será realizada por fiscal indicado pelo Contratante, ao qual caberá avaliar a aceitação dos serviços.

12. VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei n. 8.666/1993.

13. DO PAGAMENTO

13.1 O pagamento será efetuado mensalmente pelo Contratante, até o 15º (décimo quinto) dia útil, contado do ateste da fatura/nota fiscal protocolizada na sede do TRE-GO. Considerar-se-á realizado o pagamento na data da emissão da ordem bancária.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

13.2 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.

13.3 A fatura/nota fiscal apresentada pela CONTRATADA deverá estar acompanhada dos arquivos GFIP e SEFIP e dos documentos que comprovem o recolhimento do FGTS e das contribuições ao INSS (GRF e GPS com autenticação mecânica ou acompanhada de comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet); dos contracheques e documentos comprobatórios do efetivo pagamento da remuneração, do vale-alimentação e do vale-transporte dos profissionais alocados para a prestação dos serviços contratados, todos relativos ao mês anterior ao da prestação de serviços consignado na respectiva apresentação de contas.

14. PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução e/ou inexecução total ou parcial do contrato o Contratante poderá, garantido o direito prévio ao contraditório e da ampla defesa, aplicar à CONTRATADA multa compensatória de acordo com as infrações, gradações e percentuais estabelecidos nas tabelas a seguir, sem prejuízo das sanções previstas na legislação vigente:

TABELA DE GRADAÇÕES E PERCENTUAIS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	2% do valor anual total da contratação
02	4% do valor anual total da contratação
03	6% do valor anual total da contratação
04	8% do valor anual total da contratação
05	10% do valor anual total da contratação

TABELA DE INFRAÇÕES		
Item	DESCRIÇÃO	Gradação por

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

		ocorrência
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais.	05
02	Suspender ou interromper os serviços contratados, salvo motivo de força maior, caso fortuito, ou nos casos de interrupção programada.	04
03	Manter funcionários sem qualificação para a execução dos serviços.	01
04	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	02
05	Fornecer informação falsa de serviço.	03
Item	Para os itens a seguir, deixar de:	Gradação por ocorrência
06	Designar preposto para acompanhamento do contrato ou não providenciar substituto para o mesmo ou designar representante não diligente na resolução dos problemas apurados pela contratante.	03
07	Cumprir quaisquer dos itens deste contrato e seus anexos, assim como do Edital que àquele deu origem, mesmo que não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo fiscalizador.	03
08	Substituir prestador que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	01
09	Manter a documentação de habilitação atualizada.	01
10	Apresentar a documentação detalhada dos recolhimentos trabalhistas e previdenciários devidos, na forma estabelecida no Termo de Referência e no contrato.	04

15. OUTRAS INFORMAÇÕES

15.1 Às licitantes será facultada a realização de visita técnica ao local da prestação do serviço (Tele-Eleitoral), no TRE-GO.

15.2 A não realização da visita técnica por parte da licitante vencedora implicará na aceitação tácita das exigências constantes neste Termo de Referência, não podendo ser solicitados posteriormente pagamentos adicionais em razão do desconhecimento das condições das instalações.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL
TRE

15.3 Os proponentes devem, para a habilitação, apresentar pelo menos um atestado fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprove a aptidão da empresa para desempenhar a atividade pertinente e compatível com o objeto a ser contratado.

15.4 Os licitantes deverão apresentar proposta na forma de “preço global”.

Goiânia, 31 de agosto de 2015

FLÁVIA DE CASTRO DAYRELL

Secretária Judiciária

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 01/09/2015 14:52:00
Por: FLAVIA DE CASTRO DAYRELL

TRE