



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

ANÁLISE DE VIABILIDADE

Prestação de serviços telefônicos 0800 destinado à Ouvidoria do TRE/PE.

CONTEXTUALIZAÇÃO:

Encontra-se vigente o Contrato n.º 26/2017, celebrado com a empresa Telemar Norte Leste S/A (Oi), o qual tem como objeto prover a prestação de serviços telefônicos 0800 destinados à Ouvidoria do TRE/PE.

Trata-se de serviço telefônico 0800, de natureza gratuita na origem, destinadas ao atendimento do público, sendo prestado mediante a utilização de 1 (um) número (0800) associado a ramais em busca automática conectados à central telefônica deste TRE/PE.

O Contrato em epígrafe tem vigência até 31/12/2018.

A Ouvidoria deste Regional informou a necessidade de manter o serviço disponibilizado ao público, de acordo com o constante no art. 11 da Resolução nº 129/2010/TRE-PE.

Equipe da Seção de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante: **Ana Luiza Maia Soares de Azevedo**

Tel. 3194-9221 - ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: **Raylena de Vasconcelos Santos Tôrres**

Tel. 3194-9638 - raylena.torres@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: **Cristiane Paes Barreto de Castro**

Tel. 3194-9341 – cristiane.paesbarreto@tre-pe.jus.br

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art.14)

1.1 Definição e Especificação de Requisitos da Demanda (Art. 14, I, a)

O atual contrato terá seu término no final deste exercício, no entanto, a necessidade da prestação do serviço 0800 é contínua e tem por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral de Pernambuco, bem como atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais e protelatórios cometidos no âmbito das unidades administrativas do TRE-PE.

Este serviço é essencial para manter a qualidade do trabalho da Justiça Eleitoral.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado (Art. 14, I, a)

Todas as operadoras no Estado de Pernambuco (Telemar Norte Leste S/A, Claro S/A, TIM Brasil S/A e Telefônica Brasil S/A) foram contactadas, porém apenas a Telemar Norte Leste S.A. e a Claro S.A apresentaram proposta. A Telefônica informou não ofertar o serviço e a TIM não respondeu.

O contrato atual, também celebrado com a Telemar Norte Leste S.A, não contempla linha telefônica. A ligação recebida através do 0800 é encaminhada para os ramais da Ouvidoria.

Porém, o atual contrato de telefonia fixa para atender a Sede deste Regional é celebrado com a Telefônica Brasil S.A. e se faz necessário que as operadoras tenham interconexão entre elas. A fim de evitar problema na prestação do serviço, em razão de falha na interconexão entre as operadoras, como aconteceu recentemente, esta nova contratação contemplará uma linha fixa da mesma empresa contratada para o atendimento às ligações destinadas ao 0800.

Os contatos das empresas acima citadas estão relacionadas no Quadro A.

1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

Alguns órgãos já realizaram contratações similares, tais como:

Órgão	Objeto	Contrato	Empresa
TRE-PI	Contratação serviço telefônico fixo comutado local e do serviço telefônico 0800.	07/2017	Telemar Norte Leste S.A
TRE-ES	Prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), na modalidade Discagem Direta Gratuita - DDG, através de prefixo 0800, para atendimento ao cidadão.	23/2017	Claro S.A.
TRE-RN	Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, definido pelo Plano Geral de Outorgas - PGO, para atender ao TRE/RN, nas modalidades Serviço Local, Serviço de Longa Distância Intra-regional e Inter-regional e serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800.	43/2016	Telemar Norte Leste S.A
TRE-SC	Disponibilização de uma linha telefônica 0800, que funcionará para atendimento telefônico aos eleitores, serviço de agendamento e informações.	47/2017	Brasil Telecom S.A
TRE-TO	Contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita-DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais.	43/2014	OI S.A.

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, c, 1)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, c)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, c, 3)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira-ICP Brasil (Art. 14, II, e)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, d)

Não se aplica, visto que a presente contratação é de serviços de telecomunicações.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

As propostas da Telemar Norte Leste S.A. e da Claro S.A estão resumidas no Quadro B.

Alguns contratos dos Tribunais elencados no item 1.1.2 foram analisados quanto ao valor das ligações, levando em consideração a quantidade de minutos estimada, cujo resumo se encontra no Quadro C. Percebe-se que, apesar da diferença na quantidade estimada de minutos e da região de cada Tribunal, os preços são compatíveis com o apresentado no Quadro B para a contratação em tela.

Os preços ofertados pela Telemar Norte Leste S.A são os mesmos do Contrato nº 26/2017, atualmente vigente neste Tribunal

O valor anual estimado será de **R\$ 3.603,15 (três mil, seiscentos e três reais e quinze centavos)**.

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

Não há que se falar em outra solução para garantir um canal de comunicação gratuito com o eleitor/cidadão, que não seja o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800).

Considerando o valor estimado para a contratação em tela, a mesma poderá ser realizada através de dispensa de licitação, conforme art. 24, II, da Lei 8.666/93.

1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

A presente contratação tem como objeto a prestação de serviços telefônicos de Discagem Direta Gratuita - DDG (0800) destinada à Ouvidoria do TRE-PE.

O serviço prestado pela contratada deverá:

- a) Manter suporte técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, com atendimento imediato em caso de falha na linha telefônica, nas centrais da concessionária local de telefonia fixa e nos equipamentos de conexão fornecidos pela contratada;
- b) Disponibilizar um número telefônico chave;
- c) Manter um sistema composto por mensagem inicial de saudação, identificando o serviço prestado, em seguida encaminhamento da chamada à Ouvidoria do TRE/PE;
- d) Destinar as ligações à Ouvidoria do TRE/PE no período (horário) e dias a serem posteriormente informados pela contratante. Fora dos dias e período determinados, será disponibilizada uma mensagem informando o horário de funcionamento dos serviços;
- e) Disponibilizar, mensalmente, relatórios estatísticos mensais, contendo: chamadas completadas, perdidas por ocupado, perdidas por não-responde, perdidas por congestionamento, TMR (Tempo Médio de Retenção), distribuição de tráfego, disponibilidade (%), nível de perda (%).

1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivos estratégicos OBE1 (Promover a cidadania) e OBE9 do Plano Estratégico Institucional - PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC (Mautenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC).

Possui recursos previstos na proposta orçamentária de 2019.

1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

A contratação pretendida possibilitará a continuidade da prestação do serviço telefônico 0800,

garantindo a todos os cidadãos/eleitores, principalmente aos menos favorecidos economicamente, o pleno acesso a todos os canais disponíveis para a utilização dos serviços disponibilizados pela Ouvidoria deste Tribunal Regional Eleitoral, ressaltando-se que, com a ampliação dos canais de acesso desta Ouvidoria ao maior número de cidadãos, teremos como consequência direta a amplitude do efetivo exercício da cidadania e o fortalecimento da Democracia.

Manterá um canal de comunicação gratuito com o eleitor/cidadão, através do qual a Ouvidoria possa:

- Esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral do Estado de Pernambuco sobre os serviços prestados;
- Receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes, para análise;
- Receber denúncias, reclamações ou representações que lhes forem encaminhadas, relativas à violação de direitos e liberdades fundamentais, a ilegalidades ou a abuso de poder, ao mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos do TRE-PE e dos Cartórios Eleitorais, encaminhando-as aos setores competentes, para apreciação e providências julgadas pertinentes;
- Zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciários e administrativos;
- Garantir a todos os usuários um caráter de discricção e de fidedignidade acerca dos assuntos que lhes forem transmitidos.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

Para a nova contratação pretende-se aplicar o quantitativo de minutos constantes da tabela abaixo:

	Qtde anual
Ligações Locais fixo-fixo	4000 min
Ligações intraestaduais fixo-fixo	1500 min
Assinatura mensal	12 meses

Este quantitativo se baseia no número de ligações recebidas durante o exercício 2018.

1.1.15 Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Será necessária adequação do ambiente para o recebimento de novas linhas telefônicas.

1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)

O valor inicialmente estimado para a referida contratação no Plano de Contratações 2019 é de R\$ 2.831,31.

Conforme planilha de formação de preços (Quadro B), o valor estimado para a contratação é de **R\$ 3.603,15 (três mil, seiscentos e três reais e quinze centavos)**, apresentado pela Telemar Norte Leste S/A (Oi).

QUADRO A Lista de Potenciais Fornecedores

1	Nome: Telefônica Brasil S.A. Sítio: www.vivo.com.br Telefone: 81 9 8109-4747 e-mail: alexandre.frsilva@telefonica.com Contato: Alexandre Freitas
2	Nome: Tim Celular S.A. Sítio: www.timnordeste.com.br Telefone: 81 9 9923-0108 e-mail: barcelos.cavalcante@timnordeste.com.br

	Contato: Barcelos Cavalcante
3	Nome: Claro S.A. Sítio: www.claro.com.br Telefone: 81 9 9123-2768 e-mail: amandas@embratel.com.br Contato: Amanda Sá Barreto de Souza
4	Nome: Telemar Norte Leste S/A (OI) Sítio: www.oi.com.br Telefone: 85 8826-0259 e-mail: ps@oi.net.br Contato: Paulo Sérgio de Moraes

QUADRO B
Planilha Comparativa de Preços

Serviço 0800	Quantidade Anual (estimada) (A)	Unidade	Telemar (Oi)		Claro	
			Valor Unitário R\$ (C)	Valor anual (A X C)	Valor Unitário R\$ (E)	Valor anual (A X E)
Ligações locais fixo-fixo	4.000	minutos	0,12	480,00	0,46	1.840,00
Ligações intraestaduais fixo-fixo	1.500	minutos	0,61	915,00	0,73	1.095,00
Assinatura mensal	12	assinatura	95,63	1.147,56	815,00	9.780,00
Assinatura Oi Fixo	12	assinatura	84,43	1.013,16		
Instalação Oi Fixo	1	instalação	47,43	47,43		
			TOTAL:	3.603,15	TOTAL:	12.715,00

QUADRO C
Planilha Comparativa - outros TRE's

	Ligações locais fixo-fixo (quantidade anual estimada em min.)	R\$/min	Ligações intraestaduais fixo-fixo (quantidade anual estimada em min.)	R\$/min	Assinatura mensal (R\$)
TRE-SC	7500	0,10585	7500	0,56706	88,92
TRE-PI	5000	0,10	---	---	88,92
TRE-ES	1080	0,0736	300	0,1261	195,47

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE AZEVÊDO BATISTA, Chefe de Seção**, em 06/11/2018, às 14:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 06/11/2018, às 15:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RAYLENA DE VASCONCELOS SANTOS TÔRRES, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 07/11/2018, às 10:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0733306** e o código CRC **3823204E**.