



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

DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

Prestação do serviço telefônico 0800 para atender a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

1.2 Unidade Demandante:

Seção de Comunicação - SEC/COINF/STIC.

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Matrícula: 289
Telefone: 81.3194-9221
E-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Está vigente o contrato n.º 26/2017, celebrado com a Telemar Norte Leste S/A, cujo objeto contempla a prestação de serviço telefônico 0800, destinado à Ouvidoria deste Regional.

Conforme Cláusula Segunda, em seu *caput*, o aludido instrumento contratual terá seu término em 31/12/2018, podendo ser prorrogado, nos termos do Parágrafo Único do citado dispositivo.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

A facilidade na comunicação com a **Ouvidoria (OUVE)** do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco tem por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, prestação, 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 deste Regional.

O contrato, conforme ressaltado no item anterior, terá seu término no final do exercício 2018, no entanto a necessidade da prestação do serviço telefônico 0800 é contínua, a fim de manter um canal direto com o cidadão.

2.3 Motivação da Demanda:

Manter um canal de comunicação gratuito com o cidadão/eleitor, 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.

2.4 Resultados Pretendidos:

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.

2.5 Alinhamento Estratégico:

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- Previsão na proposta orçamentária de 2019.

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

[] Menos de 1 ano [x] De 1 a 3 anos [] Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

A demanda possui caráter definitivo, visto que a necessidade de prover comunicação gratuita para o cidadão é permanente.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

Até 1 Unidade 2 ou 3 Unidades 4 ou mais Unidades do TRE

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

Até 1 órgão 2 ou 3 órgãos 4 ou mais órgãos não se aplica

3.3 Expectativa de entrega da solução.

A contratação deve ter continuidade a partir de janeiro de 2019.

3.4 Integrante Demandante:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo

Matrícula:289

Telefone: 81.3194-9221

E-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Não há anexos.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 28/08/2018.

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 30/08/2018, às 12:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA REGINA GOMES DE MELO, Coordenador(a)**, em 01/09/2018, às 16:21, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 03/09/2018, às 15:53, 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 **0703666** e o código CRC **9992BB42**.



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Prestação do serviço telefônico 0800 para atender a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

Manter a prestação do serviço 0800 oferecido pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, contribuindo 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

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

Possibilitar 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, há uma amplitude do efetivo exercício da cidadania e o fortalecimento da Democracia.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

Manter 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 discrição e de fidedignidade acerca dos assuntos que lhes forem transmitidos.

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

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 (Mantenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC).

Possui recursos previstos na proposta orçamentária de 2019.

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Os estudos preliminares (Análise de Viabilidade) constam deste SEI nº 0029314-40.2018.6.17.8000 (doc. 0733306).

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados

(Art. 18, § 3º, II, f)

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.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Por meio de consulta realizada em site do TSE, identificamos que os Tribunais elencados abaixo realizaram contratações similares:

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 agendamentos 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.

Para fins de cotação, foram consultadas as seguintes empresas:

- Telemar Norte Leste S/A.;
- Telefônica Brasil S/A.;
- Claro S/A.;
- Tim Brasil S/A.

Obtivemos as propostas de preços que estão contempladas junto à Análise de Viabilidade constante deste SEI.

Para a presente contratação, o valor total anual estimado será de **R\$ 3.603,15 (três mil, seiscentos e três reais e quinze centavos)**, conforme detalhamento constante na referida Análise de Viabilidade.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

A presente contratação possui características comuns e usuais do mercado, com padrões de desempenho e qualidade definidos objetivamente e regulamentados pela ANATEL.

A prestação do serviço tem natureza contínua e visa atender a demanda da Ouvidoria deste Tribunal durante o exercício 2018.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Não haverá parcelamento, visto se tratar de uma dispensa de licitação.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

De acordo com a Análise de Viabilidade constante deste SEI, ficou comprovada a vantajosidade da contratação da empresa Telemar Norte Leste S/A, CNPJ 33.000.118/0001-79, por Dispensa de Licitação, com fulcro no art. 24, II, da Lei nº 8.666/93.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Não haverá impacto ambiental.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

A presente contratação deverá seguir as regulamentações definidas pela ANATEL.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da Contratada

- Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços ora contratados;
- Gerenciar e monitorar os serviços e dispor de suporte técnico local, 24 horas por dia, todos os dias da semana, dispondo de recursos para a recuperação, de forma automática, assegurando total disponibilidade ao serviço;
- Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;
- Instalar a linha telefônica no prazo máximo de 15 dias a partir da vigência do contrato;
- Efetuar a correção de defeitos e proceder às verificações técnicas necessárias;
- Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, com total garantia da sua efetiva prestação, intervindo no prazo máximo de 04 (quatro) horas, em qualquer ocorrência em que seja solicitada;
- 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 (%).
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, através de mensagem eletrônica, atendendo-os em até 48 (quarenta e oito) horas, por meio de um consultor designado para acompanhamento da execução do contrato, a partir do envio da solicitação;
- Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do TRE-PE;
- Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados no contrato;
- Assumir a responsabilidade pelo pagamento da chamada recebida quando a mesma não estiver dentro dos parâmetros especificados neste Termo de Referência;
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica;
- Fornecer fatura do serviço prestado, mensalmente em mídia digital e/ou impressa, com discriminação dos impostos e contribuições inclusos no preço, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento;
- Comunicar ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o TRE-PE;
- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho de suas funções;
- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato;
- Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, nos termos do art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;
- Aceitar, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, durante a sua vigência (§ 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93).
- A contratada deverá desativar o sistema, automaticamente, ao término da vigência contratual;
- Não cobrar tarifas por serviços ou facilidades não solicitados pelo TRE/PE.

Obrigações do Contratante

- Permitir acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, às suas dependências, para execução de serviços, quando necessário;
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da contratada;
- Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto do contrato, de forma a garantir que lhe continuem a ser os mais vantajosos;
- Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, inclusive quanto à

continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não deve ser interrompida;

- Tornar disponível as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;
- Arcar com as despesas de publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela Administração até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua emissão, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, nos termos do Parágrafo Único do art. 61 da Lei n.º 8.666/93.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

Do Gestor da Contratação:

- Cumprir e fazer cumprir, nesta contratação, as determinações insertas na Resolução TSE 23.234/2010.
- Reportar-se à Administração Superior e à Contratada quanto à execução do contrato.
- Comunicar à Diretoria-Geral o descumprimento de cláusula contratual para possível abertura de processo administrativo para apuração de irregularidade.

Da Contratada:

- Manter, durante todo o período previsto de vigência do contrato, as condições de sua habilitação.
- Atender as solicitações efetuadas pelo representante da contratante.
- Cumprir com as obrigações contratuais.
- Responder aos questionamentos ou esclarecimentos efetuados pelo gestor da contratação no tempo indicado na referida solicitação.

Equipe de Gestão da Contratação

- Gestor titular: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo. CPF 667.090.754-00
- Gestor substituto: Raylena de Vasconcelos Santos Tôres. CPF 021.442.674-21

Não foi identificada a necessidade de indicar fiscais demandante, administrativo e técnico, visto que os gestores (titular e substituto) do contrato integram a unidade demandante que, por sua vez, realiza a gestão técnica e administrativa do objeto da contratação.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

Mensalmente, a contratada encaminha a fatura/nota fiscal referente à prestação dos serviços, que será analisada e atestada pelo gestor do contrato.

Após análise e confirmado o valor da fatura/nota fiscal, o gestor atesta e encaminha-a para pagamento, através de memorando.

Será encaminhado à Ouvidoria relatório mensal das ligações recebidas pelo Serviço 0800.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

O instrumento formal para a prestação de serviços será um Contrato.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

O acompanhamento do serviço será realizado pela Seção de Comunicação junto à Ouvidoria, que avaliará a qualidade na prestação do serviço.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

A comunicação será realizada por email ou por telefone ao executivo de negócios da empresa e ao atendimento corporativo.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Não se aplica.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

- O Contratante efetuará o pagamento mediante ordem bancária, creditada em conta corrente, em até 5 (cinco) dias úteis, na hipótese de valor da nota fiscal/fatura ser de até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscientos reais), e em até 10 (dez) dias úteis, para valores superiores, contado da data do aceite e atesto pela gestora do Contrato, na nota

fiscal/fatura, desde que não haja fato impeditivo provocado pela Contratada. A Secretaria de Orçamento e Finanças deverá conferir toda a documentação referente à comprovação da quitação das obrigações fiscais impostas à Contratada, bem como efetuar, na fonte, todos os descontos legais.

- A fatura mensal deverá especificar o detalhamento dos serviços prestados, bem como discriminar as alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço (Lei 9430/96).
- O número do CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser aquele fornecido na fase de contratação.
- Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicada do fato pela gestora deste Contrato, e a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal, que deverá ser entregue na sede do Contratante, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para o Contratante.
- Caso a identificação de cobrança indevida ocorra após o pagamento da nota fiscal/fatura, o fato será informado à Contratada para que seja feita a devolução do valor correspondente no próximo documento de cobrança.
- Após o encerramento do contrato, o saldo dos serviços utilizados por força desta contratação deverão ser cobrados em um prazo máximo de 90 (noventa) dias.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Não se aplica.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Não se aplica.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Apenas profissionais credenciados pela empresa vencedora poderão prestar o serviço de suporte técnico nas dependências das unidades do TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

A licitante contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

No caso de inexecução, as seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa prevista na forma da lei;

III - Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de qualquer das obrigações previstas no item 1.13.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

- Trata-se de Serviço Telefônico 0800, de natureza gratuita na origem, onde as chamadas franqueadas são completadas sem interceptação e destinadas ao atendimento do público, sendo prestado mediante a utilização de 1 (um) número (0800) associado a linhas em busca automática conectadas a central telefônica deste TRE/PE e a uma linha fixa a ser instalada pelo Contratante, como contingência;
- Deverá ser disponibilizado o número telefônico chave 08000812570;
- Apenas serão aceitas chamadas originárias de telefone fixo dentro do Estado de Pernambuco;
- O sistema deverá ser composto de: mensagem inicial de saudação, identificando o serviço prestado, em seguida encaminhamento da chamada à Ouvidoria do TRE/PE;
- A verificação de transmissão de sinal entre o Serviço "0800" e a Central de Atendimento do TRE/PE será efetuada pela Contratada sempre que necessário;
- As linhas a serem utilizadas na Ouvidoria do TRE/PE serão informadas à contratada após a assinatura do instrumento contratual;

- As ligações deverão ser destinadas 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;
- A contratada deverá 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 (%).

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não se aplica.

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 **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 13/11/2018, às 13:01, 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 13/11/2018, às 14:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE AZEVÊDO BATISTA, Chefe de Seção**, em 14/11/2018, às 10:34, 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 **0765327** e o código CRC **47CF7253**.

0029314-40.2018.6.17.8000

0765327v3