



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO
PREGÃO ELETRÔNICO FEDERAL xx/2024

MINUTA DE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

Art. 18, inciso I, § § 1º e 2º, da Lei n. 14.133/2021

SEI Nº: 0000539-87.2023.6.26.8000

**Postos de Trabalho de Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS,
Encarregado(a) de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais**

1. OBJETO

1.1. Contratação dos seguintes Postos de Trabalho, com fornecimento de uniformes, para o TRE-SP:

GRUPO 1

- 1.1.1. Item 1 – 04 (quatro) Postos de Recepcionista;
- 1.1.2. Item 2 – 03 (três) Postos de Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais);
- 1.1.3. Item 3 – 01 (um) Posto de Encarregado(a) de Recepcionistas.

GRUPO 2

- 1.1.4. Item 4 – 01 (um) Posto de Assistente de Operações Audiovisuais;
- 1.1.5. Item 5 – 01 (um) Posto adicional de Assistente de Operações Audiovisuais para atuar em períodos de alta demanda dos serviços, ou por necessidade da CONTRATANTE, conforme o item 6.5.2 deste ETP.

2. UNIDADES SOLICITANTES

GRUPO 1

- 2.
- 2.1. **Unidade:** SECOA - Seção de Controle de Acesso
- 2.1.1. **Responsável pela demanda:** Luís Claudio de Souza
- 2.1.2. **Coordenadoria:** COSET - Coordenadoria de Segurança e Transporte
- 2.1.3. **Secretaria:** SGS - Secretaria de Gestão de Serviços
- 2.1.4. **E-mail:** secoa@tre-sp.jus.br
- 2.1.5. **Ramal:** 2170

- 2.2. **Unidade:** PR - Presidência
- 2.3. **Unidade:** CRE - Corregedoria

GRUPO 2

- 2.4. **Unidade:** COMIP – Coordenadoria de Manutenção e Instalação Predial
- 2.4.1. **Responsável pela demanda:** Renato Domingues
- 2.4.2. **Secretaria:** SGS - Secretaria de Gestão de Serviços
- 2.4.3. **E-mail:** comip@tre-sp.jus.br
- 2.4.4. **Ramal:** 2845

FONTE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

- 2.5. Previsão no Relatório PCA 2025 extraído do SMPCA (última versão atualizada), linha 157, código do contrato: 3532, documento SEI nº 5253360.
- 2.6. Valor orçamentário aprovado para a demanda no exercício: **R\$ 729.581,00.**
- 2.7. Grau de prioridade da contratação: Alto.

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

- 2.8. Anos não eleitorais: **R\$ 535.539,96.**
- 2.9. Anos eleitorais: **R\$ 571.797,24.**
- 2.10. **Previsão de recebimento do objeto: terça-feira, 22/04/2025.**
- 2.11. **Último dia da atual empresa contratada: segunda-feira, 21/04/2025 (Doc. SEI nº 6231156).**
- 2.12. Critério de Sustentabilidade: Sim.
- 2.13. Critério de Acessibilidade: Sim (SEI nº 5174608).

3. INTRODUÇÃO

3.

3.1. O presente documento foi realizado pela Seção de Controle de Acesso, e visa assegurar a viabilidade (técnica e econômica) das contratações pretendidas e o levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência com todas as etapas previstas na Legislação vigente.

3.2. Os principais normativos que respaldam os serviços a serem contratados são a Lei Federal nº 9.632/1998, que extingue cargos no âmbito da Administração Federal Direta, e o Decreto Presidencial nº 9.507/2018, que acolhe a execução indireta de atividades materiais acessórias, instrumentais ou

complementares.

3.3. **A contratação anterior de mesmo objeto está vigente até 21/04/2025 (15º Termo Aditivo, Doc SEI nº 6231156, Processo SEI nº 0055252-85.2018.6.26.8000).**

4. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Inciso I do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

4.

4.1. Os serviços previstos neste ETP são necessários para garantir excelência no atendimento aos visitantes, às autoridades, aos servidores e aos colaboradores que frequentam diariamente os prédios onde haverá a prestação dos serviços, assim como a perfeita operação técnica dos sistemas de áudio e vídeo do Plenário, eventos institucionais e demais salas e auditórios do TRE-SP, permitindo sua funcionalidade perene, segura e confiável.

4.2. Atualmente, não há cargos correspondentes na estrutura do quadro de servidores do TRE-SP, e considerando a natureza crítica desses serviços continuados, eventual indisponibilidade causaria transtornos operacionais significativos para esta instituição.

4.3. A execução desses serviços é uma necessidade permanente, ou seja, não se encerra com o término de um período contratual de 12 meses, sendo imprescindível para o funcionamento das atividades finalísticas do Tribunal e para a garantia da segurança e suporte ao dia a dia do órgão.

4.4. Ademais, justifica-se a contratação dos citados serviços para garantir a uniformização dos respectivos procedimentos com fulcro na Lei Federal nº 9.632/1998, que extingue cargos no âmbito da Administração Federal Direta, e no Decreto Presidencial nº 9.507/2018, que acolhe a execução indireta dessas atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares.

LOCAL E DO HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.5. Os serviços serão prestados ordinariamente na Secretaria do TRE-SP nas recepções das Portarias das Sedes 1 e 2, podendo ser estendidos para outros prédios da Secretaria, conforme necessidade da Administração. (itens 4.22. a 4.24. do TR).

5. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO

Inciso III do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

5.

5.1. O objeto a ser licitado, pelas suas características e com base nas justificativas acima mencionadas, possui natureza continuada, podendo ser prorrogável.

5.2. Os profissionais a serem disponibilizados para os **Postos de Trabalho de Recepcionista** deverão

possuir, NO MÍNIMO, os seguintes requisitos:

5.2.1. Idade mínima de 18 (dezoito) anos.

5.2.2. Ensino médio completo, comprovado com a apresentação de um dos seguintes documentos: Certificado de Conclusão ou Declaração de Conclusão de Ensino Médio emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, ou Certificado de Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (ENCCEJA).

5.2.3. Título de Eleitor, Certidão de Quitação Eleitoral, ou outro documento apto para aferir o nº do título de eleitor.

5.2.3.1. A exigência do disposto acima serve somente para apresentar ao Fiscal do Contrato o número do Título Eleitoral para cadastro nos sistemas internos do TRE-SP, não sendo necessária a “quitação” eleitoral, tampouco análise sobre direitos políticos.

5.2.4. Conhecimentos básicos em sistema operacional Windows 10, Microsoft Office, Gmail e Google Workspace, comprovados com a apresentação de Atestado ou Certificado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.2.5. Habilidade interpessoal no tratamento com as pessoas, tanto em interações diretas quanto indiretas, de forma a agir com empatia, cordialidade, atenção e respeito, comprovada com a apresentação de Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.3. Os profissionais a serem disponibilizados para os **Postos de Trabalho de Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS**, além dos requisitos citados nos itens 5.2.1. a 5.2.5., deverão:

5.3.1. Possuir certificação de curso em LIBRAS, nos termos do artigo 4º, incisos I a III da Lei nº 12.319/2010, comprovada com a apresentação de qualquer um dos diplomas mencionados no referido dispositivo.

5.3.2. Ter experiência de no mínimo 3 (três) meses em qualquer uma das atribuições constantes no artigo 6º da Lei nº 12.319/2010, comprovada com a apresentação de Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.4. O(a) profissional a ser disponibilizado(a) para o **Posto de Trabalho de Encarregado(a) de Recepcionistas**, além dos requisitos citados nos itens 5.2.1. a 5.2.5., deverá:

5.4.1. Ter experiência de no mínimo 3 (três) meses como Encarregado(a) na mesma função, comprovada por Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.4.2. Possuir comunicação eficaz, capacidade de liderança, flexibilidade e habilidades de delegação, de resolução de problemas, de gerenciamento de conflitos, de tomada de decisões, de dar treinamento, de planejamento, de apresentar feedbacks e de intermediar a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, no que couber, comprovados por Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.5. Os profissionais a serem disponibilizados para os **Postos de Trabalho de Assistente de Operações Audiovisuais**, além dos requisitos citados nos itens 5.2.1. a 5.2.5., deverão:

5.5.1. Ter experiência de no mínimo 3 (três) meses na área de operação de sistemas de áudio e vídeo (sistemas de sonorização, comunicação audiovisual e captação de imagens em padrão broadcasting), comprovada por Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.5.2. Possuir conhecimento nas ferramentas, nos hardwares e softwares utilizados em estúdios de gravação, mixagem e edição de áudio e vídeo, mesas de som, racks, microfones, mixer de áudio, processador

de áudio, auto-falantes, unidades de controle, gerenciamento de energia e cabeamento, switcher de vídeo, matriz de vídeo, projeção de imagens, filmadoras, câmeras robóticas, controlador PTZ, codificadores de vídeo e sistemas de broadcast, videoconferência e streaming, comprovado por Atestado ou Certificado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.5.3. Possuir habilidade para realizar diagnóstico e solução de problemas técnicos que possam surgir durante eventos, como problemas de configuração da mesa de som, diminuição da qualidade do áudio, diminuição da qualidade do vídeo, interferências externas, quedas de sinal de áudio e vídeo, microfônias, problemas acústicos, queda de retorno, problemas de conectividade e demais ocorrências correlatas com o exercício da atividade, comprovada por Atestado emitido pela própria empresa licitante ou outras instituições.

5.6. A documentação comprobatória dos requisitos mínimos exigidos para os profissionais a serem disponibilizados para todos os Postos de Trabalho deverá ser apresentada à Fiscalização Contratual no primeiro dia de prestação dos serviços.

CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

5.7. **Aspecto Ambiental:** não há critérios de sustentabilidade.

5.8. **Aspecto Social:** A CONTRATADA deverá apresentar, periodicamente, a comprovação do cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei nº 8.213/1991, em cumprimento ao disposto no art. 10 da Resolução nº 401, de 16/06/2021, do Conselho Nacional de Justiça.

CRITÉRIOS DE ACESSIBILIDADE

5.9. De acordo com os artigos 8º e 11 da Resolução CNJ nº 401/2021, é inerente a esta contratação a exigência de Postos de Trabalho ocupados por profissionais capacitados em comunicação em LIBRAS como critério de acessibilidade, os quais atuarão oferecendo os seus serviços de intérprete entre o servidor, a autoridade e o usuário, além de acompanhá-los e orientá-los durante sua permanência nas dependências do Tribunal.

5.10. Os funcionários da CONTRATADA, ocupantes dos Postos de Trabalho, deverão exercer os seguintes **Critérios de Acessibilidade** em sua rotina de trabalho:

5.10.1. Atender nos guichês adequados para pessoas com deficiência.

5.10.2. Indicar os locais onde há rampa de acesso, sinalização tátil de piso e corrimãos, passagens facilitadas para cadeira de rodas, banheiros adaptados, e as saídas de emergência.

5.10.3. Saber onde estão localizadas as cadeiras de rodas do Tribunal para atendimento de emergência.

5.10.4. Identificar pessoas cadeirantes, com muletas ou andadores e facilitar sua entrada pela catraca acessibilidade.

5.10.5. Disponibilizar a informação em letras grandes para pessoas de baixa visão, tanto no monitor, como em folhas de papel.

5.11. Caberá à CONTRATANTE, por intermédio da Fiscalização Contratual, fornecer treinamento e

subsídios (materiais de consulta, informativos e regulamentações) para que os ocupantes dos Postos de Trabalho tenham pleno conhecimento dos Critérios de Acessibilidade, da seguinte forma:

5.11.1. Para atendimento aos itens 5.10.1. a 5.10.3., a Fiscalização Contratual fará com o funcionário ocupante do Posto de Trabalho, no primeiro dia de trabalho, uma visita nas dependências do Tribunal indicando a localização de cada área.

5.11.2. Para atendimento aos itens 5.10.4. e 5.10.5., a Fiscalização Contratual fornecerá o treinamento sob a respectiva demanda de serviço.

6. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

Inciso IV do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

6.

6.1. A estimativa de quantidades de Postos de Trabalho revisada está alinhada às limitações orçamentárias deste Tribunal, conforme Tabela 1:

Tabela 1						
ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES DOS POSTOS DE TRABALHO						
Posto de Trabalho	Quantidade Total	Local de Trabalho				
		SECOA		PR	CRE	COMIP
		Sede 1	Sede 2			
Recepcionista	4	1	1	1	1	-
Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS	3	3	-	-	-	-
Encarregado(a) de Recepcionistas	1	1	-	-	-	-
Assistente de Operações Audiovisuais	1 Em período de demanda regular de serviços	-	-	-	-	1
	2 Em período de alta demanda de serviços	-	-	-	-	2

6.2. Quatro (4) Postos de Recepcionista, sendo 1 (um) para atuar na Portaria da Miquelina (Sede 1), e 1 (um) para atuar na Portaria da Falcão (Sede 2), 1 (um) para atuar na Corregedoria Regional Eleitoral (Sede 1) e 1 (um) para atuar na Presidência (Sede 1).

6.3. Três (3) Postos de Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, sendo 3 (três) para atuarem na Portaria da Miquelina (Sede 1).

- 6.4. Um (1) Posto de Encarregado(a) de Recepcionistas para atuar na Portaria da Miquelina (Sede 1).
- 6.5. Um (1) Posto de Assistente de Operações Audiovisuais que terá como atribuição a operação técnica dos sistemas de áudio e vídeo do Plenário, eventos institucionais e demais salas e auditórios do TRE-SP. Adicionalmente, nos períodos de alta demanda de serviços, deverá ser disponibilizado 1 (um) Posto extra.
- 6.5.1. Considera-se “**período de alta demanda de serviços**”, exclusivamente para efeitos da contratação em tela, o intervalo entre 1º de julho a 31 de dezembro dos anos em que há eleições regulares, bem como os períodos em que forem realizadas Eleições Suplementares, Plebiscitos ou Referendos, conforme definido pela CONTRATANTE.
- 6.5.2. A CONTRATADA deverá garantir a prontidão para atender integralmente à demanda de 2 (dois) Postos de Trabalho nos períodos de alta demanda de serviços. Eventualmente, a CONTRATANTE também poderá requisitar, ao longo da vigência do contrato, por imperiosa necessidade de serviço, a disponibilização do Posto adicional de Assistente de Operações Audiovisuais.

JUSTIFICATIVA PARA OS QUANTITATIVOS ALMEJADOS

- 6.6. O contrato vigente (SEI nº 0055252-85.2018.6.26.8000) estabelece 7 Postos de Recepcionistas, 1 Posto de Encarregado(a) de Recepcionistas e 1 Posto de Operador de Áudio e Vídeo.
- 6.7. Do início do atual contrato até hoje, o número de prédios da Secretaria aumentou, com a adição do Anexo V. Já os dois prédios da Sede 3 podem, eventualmente, entrar em operação. Dada esta demanda futura, a Unidade demandante inicialmente previa a contratação de 10 Postos de Recepcionistas. Porém, não houve disponibilidade orçamentária. Então, **mantivemos o mesmo quantitativo de Postos do atual contrato celebrado com a empresa Rio Minas.**
- 6.8. Já a necessidade de 3 postos de Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, dentre os 7 postos de Recepcionistas, foi verificada no processo SEI nº 0080522-77.2019.6.26.8000 e solicitada sua inclusão no TR pela COSET, SEI nº 5980614.
- 6.9. A necessidade de 1 posto adicional de operador de áudio durante o período de alta demanda dos serviços justifica-se pela maior duração das sessões plenárias, algumas chegando a passar das 22h, além de uma maior demanda por eventos que exigem a presença de um operador de áudio, algumas vezes ocorrendo, inclusive, em paralelo com sessões plenárias.

7. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

Inciso V do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

- 7.
- 7.1. Atualmente, não há cargos correspondentes na estrutura do quadro de servidores do TRE-SP. O serviço de operação técnica de sistemas de áudio e vídeo, indispensável para o pleno funcionamento do Plenário, eventos institucionais e demais salas e auditórios, possui natureza continuada, uma vez que sua execução deve ocorrer de forma ininterrupta para atender às demandas permanentes deste Tribunal. A

contratação como serviço continuado é imprescindível para assegurar a regularidade, eficiência e disponibilidade integral dessas atividades, evitando prejuízos operacionais e comprometimento das funções institucionais.

7.2. A única solução possível para o atendimento desta necessidade é a contratação para execução indireta dessas atividades, pois o TRE-SP não possui cargos correspondentes e, também, por se tratar de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares.

7.3. Por fim, justifica-se a contratação dos citados Postos de Trabalho para garantir a uniformização dos serviços auxiliares, instrumentais e acessórios característicos das competências relacionadas ao atendimento e recepção ao público com fulcro no art. 2ª da Lei Federal nº 9.632/1998, que extingue cargos no âmbito da Administração Federal Direta, e no § 1º do art. 3º do Decreto Presidencial nº 9.507/2018, que acolhe a execução indireta dessas atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Inciso VI do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

CÁLCULO DO CUSTO DA SOLUÇÃO ATUAL

DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA BASE DO CÁLCULO DAS ESTIMATIVAS

8.

8.1. Valores dos Postos de Trabalho de **Recepcionista, Encarregado de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais**: contrato vigente TRE-SP x Rio Minas (SEI nº 0055252-85.2018.6.26.8000), 13º Termo Aditivo do atual contrato (mais recente), SEI nº 5382502.

8.2. Valores do Posto de Trabalho de **Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS**: cotação de preços (SEI nº 5981527).

ESTIMATIVA DE VALORES MENSAIS POR UNIDADE DE POSTO DE TRABALHO	
Posto de Trabalho	Valor Mensal por cada Posto de Trabalho
Recepcionista	4.324,41
Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS	4.992,47
Encarregado(a) de Recepcionistas	6.310,40
Assistente de Operações Audiovisuais	6.042,88

ESTIMATIVA DE VALORES MENSAIS POSTO DE TRABALHO X QUANTIDADE DE POSTOS		
Posto de Trabalho	Quantidade	Valor Mensal Posto de Trabalho X Quantidade de Postos
Recepcionista	4	17.297,64
Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS	3	14.977,41
Encarregado(a) de Recepcionistas	1	6.310,40
Assistente de Operações Audiovisuais	1 Em período de demanda regular de serviços	6.042,88
	2 Em período de alta demanda de serviços	12.085,76

ESTIMATIVA DE VALORES GLOBAIS		
Valores mensais dos Postos de Trabalho		
GRUPO 1		38.585,45
GRUPO 2	Período de demanda regular dos serviços	6.042,88
	Período de alta demanda dos serviços:	12.085,76
GRUPO 1 + GRUPO 2	Período de demanda regular dos serviços	44.628,33
	Período de alta demanda dos serviços:	50.671,21
Valores anuais dos Postos de Trabalho		
GRUPO 1		463.025,40
GRUPO 2	Ano não Eleitoral	72.514,56
	Ano Eleitoral	108.771,84
GRUPO 1 + GRUPO 2	Ano não Eleitoral	535.539,96
	Ano Eleitoral	571.797,24

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Inciso VII do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

9.

9.1. Contratação de Postos de Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS,

Encarregado(a) de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais, cujos serviços serão executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com fornecimento de uniformes, conforme condições e exigências estabelecidas neste ETP e no respectivo Termo de Referência.

10. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Inciso VIII do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

10.

10.1. O parcelamento da solução em GRUPO 1 e GRUPO 2 trará inúmeras vantagens para esta contratação, proporcionando flexibilidade, redução de riscos, aumento da competitividade e otimização de recursos. Ademais, o agrupamento em apenas um item relativo aos serviços de recepção e encarregada permite um maior controle e melhor comunicação visto propiciar serem da mesma instituição permitindo maior agilidade na solução de eventuais problemas. O parcelamento contribui para o alcance de melhores resultados e benefícios tanto para o TRE-SP quanto para as empresas participantes do certame:

10.1.1. **Flexibilidade na Contratação:** O parcelamento permitirá a divisão do serviço em diferentes partes, o que proporciona maior flexibilidade na escolha de fornecedores, possibilitando a contratação de empresas especializadas em áreas específicas.

10.1.2. **Redução de Riscos:** Ao dividir a solução, o risco de depender exclusivamente de um único prestador de serviços é reduzido. Isso ajudará a garantir a continuidade e a qualidade da prestação dos serviços, mesmo diante de possíveis problemas com um dos fornecedores.

10.1.3. **Estimula a Competição:** O parcelamento incentivará a concorrência entre os fornecedores, uma vez que empresas de diferentes tamanhos e especialidades poderão participar do processo licitatório. Isso tende a resultar em propostas mais competitivas, gerando economia para o TRE-SP ou para a empresa licitante.

10.1.4. **Favorecem Empresas Locais e de Pequeno Porte:** Ao dividirmos a solução em lotes menores, haverá a possibilidade de empresas locais ou de pequeno porte participarem do processo de contratação, fortalecendo a economia local e promovendo a inclusão de negócios menores.

10.1.5. **Melhoria na Gestão e Fiscalização:** O parcelamento facilitará a gestão e fiscalização do contrato, permitindo um controle mais detalhado e eficiente da execução dos serviços e do cumprimento das obrigações contratuais.

10.1.6. **Adaptação a Necessidades Específicas:** Em alguns casos, certas partes de uma solução podem demandar exigências técnicas ou operacionais muito distintas das demais. O parcelamento desta contratação possibilitará a adaptação dos contratos para atender a essas particularidades, pois as exigências técnicas de postos de recepção são muito diferentes das de postos de operador de áudio e vídeo.

10.1.7. **Aumento da Especialização:** Cada fornecedor poderá se concentrar em sua área de expertise, garantindo que as atividades sejam realizadas por profissionais mais qualificados.

10.1.8. **Maior Controle de Qualidade:** Com o parcelamento, será mais fácil monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados em cada parte da solução, garantindo o cumprimento dos padrões estabelecidos, pois

a fiscalização caberá a unidades diferentes e especializadas.

11. RESULTADOS PRETENDIDOS

Inciso IX do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

11.

11.1. Os serviços previstos nos Postos de Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, Encarregado(a) de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais são necessários para que haja:

11.1.1. Excelência no atendimento aos visitantes, às autoridades, aos servidores e aos colaboradores que frequentam diariamente os prédios onde haverá a prestação dos serviços.

11.1.2. A perfeita operação técnica dos sistemas de áudio e vídeo do Plenário e demais salas e auditórios do TRE-SP de modo a permitir sua funcionalidade perene, segura e confiável.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Inciso X do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

12.

12.1. A presente contratação não exige providências prévias à celebração do contrato.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Inciso XI do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

13.

13.1. SEI da contratação vigente: 0055252-85.2018.6.26.8000 – PEF 12/2019 doc SEI nº 4201091.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE TRATAMENTO

Inciso XII do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

14.

14.1. Não foram identificados impactos ambientais correlacionados ao objeto desta contratação.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

Inciso XIII do artigo 18 da Lei n. 14.133/2021

15.

15.1. Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação de Postos de Trabalho de Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, Encarregado(a) de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais para a Secretaria do TRE-SP mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária.

15.2. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

16. RESPONSÁVEIS

16.

16.1. A fiscalização do contrato deverá ser realizada por servidores das seguintes Unidades:

16.1.1. SeCoA, Presidência e Corregedoria para os Postos de Trabalho de Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, Encarregado(a) de Recepcionistas;

16.1.2. COMIP para os Postos de Trabalho de Assistente de Operações Audiovisuais

São Paulo, 14 de outubro de 2024.

Marcelo Escobar Fernandes

Seção de Controle de Acesso (SeCoA) – Co-demandante

Alisson Rafael Lopes de Vasconcelos

Coordenadoria de Manutenção e Instalação Predial (COMIP) – Co-demandante

Aprovo em ____ de _____ de 2024.

Luís Cláudio de Souza
Chefe da Seção de Controle de Acesso (SeCoA)
Aprovo em ____ de _____ de 2024.

José Luiz Simião dos Santos
Secretaria da Gestão de Serviços (SGS)

ANEXO A

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

LISTA DE IMPERFEIÇÕES	
<p>Previsão legal: § 1º do artigo 144 da Lei nº 14.133/2021.</p> <p>Finalidade: monitorar e avaliar objetivamente o desempenho da execução contratual, promovendo maior controle e transparência, especialmente em relação à qualidade dos serviços prestados e à conformidade com as obrigações acordadas.</p> <p>Metas a cumprir: 100% dos serviços realizados em conformidade com o pactuado.</p> <p>Periodicidade: mensal.</p> <p>Método de aferição pela Fiscalização Contratual: observações diretas do comportamento e desempenho dos(as) profissionais por meio de monitoramento periódico e inspeções "in loco". Inclui também a verificação do Livro de Ocorrências da Portaria e a análise de feedbacks dos usuários, além do tratamento de reclamações feitas por canais formais, como o "Fale com a Ouvidoria".</p> <p>Mecanismo de cálculo: Fator de Aceitação com Efeitos Remuneratórios.</p>	
1	<p style="text-align: center;">CORDIALIDADE E POSTURA PROFISSIONAL</p> <p>Imperfeição: atendimento rude, descortês ou indiferente. Postos de Trabalho: Recepcionista, Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS, Encarregado(a) de Recepcionistas e Assistente de Operações Audiovisuais. Descrição: refere-se ao comportamento inadequado dos(as) funcionários no trato com usuários, servidores e autoridades, caracterizado pela falta de cordialidade, empatia e profissionalismo, podendo gerar insatisfação imediata nas pessoas, prejudicando a experiência e a confiança na qualidade dos serviços oferecidos, além de comprometer a imagem do TRE-SP, transmitindo a impressão de descaso e desrespeito, o que pode afetar a reputação e reduzir a credibilidade do Tribunal perante o público.</p>
2	<p style="text-align: center;">TEMPO DE RESPOSTA NO ATENDIMENTO</p> <p>Imperfeição: demora excessiva para atender visitantes ou ligações. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: refere-se à lentidão no início do atendimento, onde os(as) recepcionistas levam mais tempo do que o esperado para prestar assistência ou responder a chamadas, podendo causar frustração nos visitantes e usuários, aumentar o tempo de espera e transmitir uma impressão de ineficiência ou desorganização.</p>
3	<p style="text-align: center;">CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS</p> <p>Imperfeição: Incapacidade de fornecer informações adequadas ou resolver questões comuns dos visitantes. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: ocorre quando o(a) recepcionista não consegue responder de forma precisa às perguntas ou solucionar problemas rotineiros apresentados pelos usuários, demonstrando falta de preparo ou conhecimento sobre os procedimentos e serviços da Recepção, levando à frustração dos usuários, à necessidade de escalonar questões simples para superiores e comprometendo a eficiência e a credibilidade do atendimento.</p>

4	<p style="text-align: center;">ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO</p> <p>Imperfeição: apresentação visual inadequada do ambiente de recepção. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: refere-se à desorganização do espaço, como a falta de materiais essenciais para o atendimento, papéis de trabalho espalhados ou desordem visível no local. Um ambiente mal arrumado transmite uma impressão de negligência e falta de profissionalismo, o que pode impactar negativamente a percepção dos visitantes sobre o TRE-SP. Além de causar desconforto e confusão, essa desorganização compromete a eficiência no atendimento e prejudica a imagem do Tribunal como um todo.</p>
5	<p style="text-align: center;">CONHECIMENTO DAS ROTINAS E PROTOCOLOS DO LOCAL</p> <p>Imperfeição: desconhecimento ou descumprimento de procedimentos internos, como segurança ou controle de acesso. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: ocorre quando o(a) recepcionista não segue ou desconhece os protocolos estabelecidos pelo TRE-SP, como regras de segurança ou controle de entrada e saída de usuários, comprometendo a integridade dos processos, podendo colocar a segurança do ambiente em risco e prejudicar o fluxo adequado de trabalho. Além disso, afeta a confiabilidade do Tribunal, transmitindo uma imagem de desorganização e falta de preparo operacional.</p>
6	<p style="text-align: center;">COMUNICAÇÃO PRECISA E CLARA</p> <p>Imperfeição: fornecimento de informações incorretas ou ambíguas para visitantes. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: refere-se à prática de oferecer dados ou orientações que não são precisos ou que podem ser interpretados de múltiplas maneiras. Isso pode ocorrer devido à falta de conhecimento ou atenção por parte do(a) recepcionista e resulta em confusão e desorientação para os usuários. A entrega de informações errôneas não apenas compromete a eficiência do atendimento, mas também pode gerar insatisfação e desconfiança, afetando negativamente a imagem do TRE-SP e a experiência do usuário.</p>
7	<p style="text-align: center;">PROATIVIDADE E INICIATIVA</p> <p>Imperfeição: falta de proatividade para antecipar as necessidades dos visitantes ou tomar ações preventivas. Postos de Trabalho: Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS. Descrição: ocorre quando o(a) recepcionista não demonstra iniciativa para identificar e atender às demandas dos usuários antes que se tornem problemas. Essa inércia pode resultar na perda de oportunidades para oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado, gerando insatisfação e frustração aos usuários. A ausência de proatividade também pode levar a uma percepção negativa do TRE-SP, pois transmite uma imagem de desinteresse e falta de compromisso com a experiência do usuário, comprometendo a reputação do Tribunal.</p>
8	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DA CORDIALIDADE E POSTURA PROFISSIONAL DA EQUIPE</p> <p>Imperfeição: falta de liderança para garantir cordialidade e postura profissional da equipe. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: refere-se à falha do(a) Encarregado(a) de Recepcionistas em liderar e monitorar sua equipe de forma a assegurar que os recepcionistas tratem os usuários com cordialidade, empatia e profissionalismo. Quando o encarregado não orienta e corrige comportamentos inadequados, isso pode resultar em atendimentos rudes ou indiferentes, comprometendo a experiência do usuário e prejudicando a imagem do TRE-SP, com consequências negativas para a reputação da instituição.</p>

9	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DO TEMPO DE RESPOSTA NO ATENDIMENTO DA EQUIPE</p> <p>Imperfeição: falta de controle sobre os tempos de resposta da equipe. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: refere-se à incapacidade do(a) Encarregado(a) de Recepcionistas de gerenciar adequadamente a equipe, resultando em demoras excessivas no atendimento a usuários ou chamadas telefônicas. A falha em organizar e distribuir as tarefas de forma eficiente prejudica o fluxo de trabalho, aumenta o tempo de espera e transmite uma impressão de ineficiência, comprometendo a qualidade dos serviços oferecidos pelo TRE-SP.</p>
10	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DA CAPACIDADE DA EQUIPE RESOLVER PROBLEMAS</p> <p>Imperfeição: falha em capacitar a equipe para resolução de problemas. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: ocorre quando o(a) Encarregado(a) de Recepcionistas não promove treinamentos adequados ou não acompanha a capacidade dos(as) Recepcionistas de resolver problemas rotineiros dos usuários. A falta de supervisão nesse aspecto pode gerar escalonamentos desnecessários para superiores, comprometendo a eficiência do atendimento e prejudicando a imagem de competência do TRE-SP.</p>
11	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DA ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA EQUIPE</p> <p>Imperfeição: incapacidade de manter a organização e apresentação adequada do ambiente de recepção. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: refere-se à incapacidade do(a) Encarregado(a) de Recepcionistas de garantir que o ambiente de recepção esteja sempre organizado e apresentável. A desorganização do espaço, incluindo falta de materiais essenciais e desordem visual, transmite uma impressão de desleixo e falta de profissionalismo, comprometendo a percepção dos visitantes sobre a seriedade e eficiência do TRE-SP.</p>
12	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DO CONHECIMENTO DAS ROTINAS E DOS PROTOCOLOS DO LOCAL</p> <p>Imperfeição: falta de orientação clara e supervisão sobre procedimentos internos. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: ocorre quando o(a) Encarregado(a) de Recepcionistas não transmite de forma eficaz os procedimentos e rotinas do local para sua equipe, como protocolos de segurança e controle de acesso. Essa falha compromete a integridade do ambiente, colocando em risco a segurança do espaço e a imagem de organização do TRE-SP, além de prejudicar o fluxo de trabalho.</p>
13	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DA EFICIÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRECISA E CLARA DA EQUIPE</p> <p>Imperfeição: falha em garantir que a equipe forneça informações precisas e claras aos usuários. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: refere-se à falta de supervisão por parte do(a) Encarregado(a) de Recepcionistas para garantir que as informações prestadas pelos(as) Recepcionistas estejam corretas e claras. A falta de acompanhamento pode permitir que dados incorretos ou ambíguos sejam repassados aos usuários, gerando confusão, insatisfação e prejudicando a imagem do TRE-SP.</p>
14	<p style="text-align: center;">SUPERVISÃO DA PROATIVIDADE E INICIATIVA DA EQUIPE</p> <p>Imperfeição: falta de incentivo à proatividade e iniciativa à equipe. Posto de Trabalho: Encarregado(a) de Recepcionistas. Descrição: ocorre quando o(a) Encarregado(a) de Recepcionistas não estimula sua equipe a tomar iniciativas ou antecipar as necessidades dos usuários. A falta de direcionamento para atitudes</p>

	proativas pode levar a um atendimento mecânico e pouco personalizado, resultando em uma experiência insatisfatória para os usuários e em uma imagem de desinteresse por parte do TRE-SP.
15	<p style="text-align: center;">TEMPO DE RESPOSTA NO ATENDIMENTO</p> <p>Imperfeição: demora excessiva na preparação e operação dos equipamentos. Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA). Descrição: refere-se à lentidão na instalação e configuração dos equipamentos, onde o(a) AOA leva mais tempo do que o esperado para assegurar que tudo esteja em ordem antes do início do evento. Essa demora pode causar frustração entre os participantes e transmitir uma impressão de ineficiência, impactando negativamente na realização dos eventos e na percepção dos serviços prestados pelo TRE-SP.</p>
16	<p style="text-align: center;">CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS</p> <p>Imperfeição: incapacidade de resolver problemas técnicos durante os eventos. Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA). Descrição: ocorre quando o(a) AOA não consegue identificar ou solucionar problemas técnicos que surgem durante a operação de áudio e vídeo, demonstrando falta de preparo ou conhecimento sobre os equipamentos. Essa inadequação pode levar a interrupções na transmissão, frustrar os usuários e comprometer a eficiência e a credibilidade dos serviços audiovisuais prestados.</p>
17	<p style="text-align: center;">ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO</p> <p>Imperfeição: apresentação visual inadequada do espaço operacional. Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA). Descrição: refere-se à desorganização do espaço onde os equipamentos estão alocados, como falta de clareza na disposição dos materiais e cabos. Um ambiente desorganizado transmite uma impressão de falta de profissionalismo e pode impactar negativamente a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços audiovisuais, comprometendo a imagem do TRE-SP.</p>
18	<p style="text-align: center;">CONHECIMENTO DAS ROTINAS E PROTOCOLOS DO LOCAL</p> <p>Imperfeição: desconhecimento ou descumprimento de procedimentos operacionais. Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA). Descrição: ocorre quando o Assistente não segue ou desconhece os protocolos estabelecidos pelo TRE-SP para operação de equipamentos audiovisuais, comprometendo a integridade dos processos e a segurança dos eventos. Isso pode resultar em falhas na execução e afetar a confiabilidade do Tribunal, transmitindo uma imagem de desorganização e falta de preparo.</p>
19	<p style="text-align: center;">COMUNICAÇÃO PRECISA E CLARA</p> <p>Imperfeição: dificuldade de interpretar as informações técnicas recebidas sobre a operação de equipamentos ou instruções do evento. Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA). Descrição: refere-se à situação em que o AOA interpreta de forma incorreta as orientações recebidas, seja sobre os procedimentos técnicos ou as necessidades específicas do evento, como ajustes de som, posicionamento de câmeras ou configurações de videoconferência. Esse erro pode resultar em falhas na execução dos serviços, como baixa qualidade de som ou imagem, atrasos na transmissão ou problemas na captação de áudio. A má interpretação compromete a eficiência do evento e pode causar insatisfação dos participantes, além de impactar negativamente a imagem do TRE-SP, transmitindo falta de precisão e profissionalismo.</p>
20	<p style="text-align: center;">PROATIVIDADE E INICIATIVA</p>

Imperfeição: falta de proatividade para antecipar necessidades durante os eventos.
 Posto de Trabalho: Assistente de Operações Audiovisuais (AOA).
 Descrição: ocorre quando o AOA não demonstra iniciativa para identificar e atender às demandas dos usuários antes que se tornem problemas, como ajustes de áudio ou vídeo. Essa inércia pode resultar na perda de oportunidades para um atendimento mais eficiente, gerando insatisfação. A ausência de proatividade também pode levar a uma percepção negativa do TRE-SP, comprometendo a reputação do Tribunal.

GRUPO 1 - CÁLCULO DO FATOR DE ACEITAÇÃO (1)							
ITENS 1 e 2 - Postos de Trabalho de Recepcionista e Recepcionista Bilíngue em Português e LIBRAS							
Imperfeição	1	2	3	4	5	6	7
Total de Ocorrências (TO)							
Tolerância Mensal (TM) (-)	0	0	0	1	1	1	1
Excesso de Imperfeições (EI) (=)							
Multiplicador (M)	3	2	1	1	1	1	1
Número Corrigido (NC) (=)							
Fator de Aceitação (1)							

GRUPO 1 - CÁLCULO DO FATOR DE ACEITAÇÃO (2)							
ITEM 3 - Posto de Trabalho de Encarregado(a) de Recepcionista							
Imperfeição	8	9	10	11	12	13	14
Total de Ocorrências (TO)							
Tolerância Mensal (TM) (-)	0	0	0	1	0	0	0
Excesso de Imperfeições (EI) (=)							
Multiplicador (M)	4	3	2	2	2	2	2
Número Corrigido (NC) (=)							
Fator de Aceitação (2)							

GRUPO 1 - SOMA DOS FATORES DE ACEITAÇÃO (1) e (2)	
ITENS 1, 2 e 3 - Total de Postos de Trabalho	
Fator de Aceitação (1)	
Fator de Aceitação (2)	
Soma dos Fatores de Aceitação (1) + (2)	

GRUPO 2 – CÁLCULO DO FATOR DE ACEITAÇÃO (3)							
Postos de Trabalho de Assistente de Operações Audiovisuais							
Imperfeição	1	15	16	17	18	19	20
Total de Ocorrências (TO)							
Tolerância Mensal (TM) (-)	0	0	0	0	0	0	0
Excesso de Imperfeições (EI) (=)							
Multiplicador (M)	3	4	4	2	2	2	2
Número Corrigido (NC) (=)							
Fator de Aceitação (3)							

SOMATÓRIO DOS NÚMEROS CORRIGIDOS (FATOR DE ACEITAÇÃO): _____

EFEITOS REMUNERATÓRIOS:

Faixa 01 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 97% do valor mensal contratado

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 95% do valor mensal contratado

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 93% do valor mensal contratado

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% do valor mensal contratado

Faixa 05 – MAIS DE 100: 85% do valor mensal contratado e penalização conforme contrato

Instruções para aplicação desta tabela:

1. A Fiscalização Contratual preencherá a linha **Total de Ocorrências (TO)** a partir dos dados constantes da tabela **Total de Ocorrências** da Lista de Imperfeições (Apêndice B).

2. A seguir, do valor totalizado para cada coluna de verificação qualitativa será deduzido o respectivo valor da **Tolerância mensal (TM)** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **Excesso de Imperfeições (EI)**, por imperfeição.

$$EI_{\text{tipo de imperfeição}} = TO_{\text{tipo de imperfeição}} - TM_{\text{tipo de imperfeição}}$$

Exemplo: $EI_1 = TO_1 - TM_1$

3. Posteriormente, cada valor de excesso de imperfeições será multiplicado pelo **Multiplicador (M)** indicado em cada coluna, obtendo-se, assim, o **Número corrigido (NC)** por tipo de apontamento.

$$NC_{\text{tipo de imperfeição}} = EI_{\text{tipo de imperfeição}} \times M_{\text{tipo de imperfeição}}$$

Exemplo: $NC_1 = EI_1 \times M_1$

4. Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO (FA) por posto**. Este número será aplicado às faixas de **Efeitos Remuneratórios**

para daí se obter o percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA.

$$FA_{\text{Por posto}} = \sum NC = (NC_i + NC_{ii} + NC_{iii} + \dots)$$

Observação: Sempre que o resultado, na linha Excesso de Imperfeições, for um valor negativo, deve-se substituí-lo por 0 (zero).

ANEXO B

MODELO DE RELATÓRIO DE IMPERFEIÇÕES

Objeto:		
Processo Administrativo SEI nº:		
Contrato nº:	Valor global anual:	
Empresa contratada:	Início:	Término:
Fiscalização Contratual:	Unidade do TRE:	

(NOME DO POSTO DE TRABALHO)			
(PERÍODO DE VERIFICAÇÃO)			
NÚMERO DA OCORRÊNCIA	DATA DA OCORRÊNCIA	NÚMERO DA IMPERFEIÇÃO	DESCRIÇÃO SINTÉTICA
1			
2			
3			
.			
.			
.			
.			