



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Avenida André Araújo, nº 200 - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tre-am.jus.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP Nº 0000120157 - TRE-AM/PRES/SETRIB/SGP/COEDE/SECAP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 016/2023-SECAP/COEDE/SGP

Unidades Interessadas: SECAP; OUVIDORIA

Assunto: Contratação de empresa para promover ação de capacitação **“EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE”**, requerida no bojo do SEI 10260-19.2023.6.04.0000. O evento ocorrerá no formato presencial, no período de 13 a 15/12/2023, no auditório do Fórum Eleitoral.

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Trata-se de proposta de contratação de empresa para ministrar treinamento/reciclagem **para até 120 servidores** e colaboradores que trabalham nas funções de recepção, atendimento e controle de acesso de usuários aos serviços prestados por este Regional, especialmente nas dependências do Fórum Eleitoral. A contratação visa a melhoria continuada dos serviços prestados pelo TRE/AM aos seus usuários.

ESTUDOS PRELIMINARES

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação objetiva atender a capacitação, qualificação e o desenvolvimento continuado dos servidores que atuam diretamente no atendimento ao público.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A ação está prevista no Programa Anual de Capacitação do TRE-AM, aprovado pela Portaria TRE-AM nº 208, de 14 de março de 2023, sendo parte integrante de seu Anexo da Portaria.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos específicos para a presente contratação constarão do Termo de Referência correspondente.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

Estima-se capacitar até 120 (cento e vinte) servidores, na modalidade presencial.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Documentos juntados neste SEI.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor da inscrição individual é de R\$ 1.099,50 (mil e noventa e nove reais e cinquenta centavos). Serão inscritos 120 participantes, ao valor total de **R\$ 65.970,00 (sessenta e cinco mil, novecentos e setenta reais)**.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Trata-se de proposta de contratação de empresa para ministrar treinamento/reciclagem de servidores e colaboradores que trabalham nas funções de recepção, atendimento e controle de acesso de usuários aos serviços prestados por este Regional, especialmente nas dependências do Fórum Eleitoral. A contratação visa a melhoria continuada dos serviços prestados pelo TRE/AM aos seus usuários. A rotatividade de servidores indicados pelas zonas eleitorais, em regime de escala, implica na necessidade de conscientização e capacitação geral, ou seja, para todos os chefes, demais servidores e terceirizados que atuam ou venham a atuar na Central. As recorrentes reclamações registradas junto à Ouvidoria deste Regional vêm a demonstrar que a ação deve se estender para além dos que estão atualmente destacados para as atividades de atendimento ao eleitor. Nesse diapasão, a presente contratação refere-se a serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissional de notória especialização. Trata-se de tema específico, que necessita de aptidão, conhecimento específico e vasta experiência, sendo inviável licitar tal objeto, pela incomparabilidade objetiva entre as propostas.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Não se aplica.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Objetiva-se promover o desenvolvimento e capacitação individual e corporativo dos servidores do TRE/AM que trabalham diretamente no atendimento ao público.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Adotaremos previamente, à celebração do contrato: analisar as ações de treinamento disponibilizadas na plataforma digital; consultar se as ações de treinamento atendem as necessidades especificadas no PAC 2023; realizar a análise técnica da contratação, com a devida elaboração do Termo de Referência; verificar a regularidade fiscal da empresa, sua idoneidade, capacidade técnica e formação de seu corpo pedagógico; analisar o melhor custo x benefício para o TRE-AM; utilizar o princípio da economicidade quanto à disponibilidade orçamentária; inscrever previamente os servidores, se for o caso; submeter à análise jurídica; aprovar a contratação pela Alta Administração; dar publicidade ao ato contratual; emitir a Nota de Empenho (compromisso de pagamento); e acompanhar o trâmite processual até o encerramento.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há no presente exercício, contratações correlatas e/ou interdependentes que conflitem com o objeto da presente contratação.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

Sendo contratação de ações de treinamento a se realizar durante o expediente normal deste Regional, não haverá consumo extra de energia no TRE-AM, com a utilização de recursos materiais ou tecnológicos. A logística e os materiais de apoio serão disponibilizados pela contratada, não necessitando desfazimento nem reciclagem de bens e refugos.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Espera-se com a contratação dessa ação de treinamento, uma abordagem prática e eficaz, proporcionar aos participantes uma experiência imersiva, na qual eles aprendam

a aplicar de forma assertiva os conceitos e regramentos afetos à área de atendimento ao usuário.

DANNA MICHELLE GORDIANO VALENTE
SECAP

Em 11 de dezembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **DANNA MICHELLE GORDIANO VALENTE, Chefa de Seção**, em 11/12/2023, às 09:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-am.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0000120157** e o código CRC **F33749D4**.

0013150-28.2023.6.04.0000

0000120157v2