



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - SECOM
Coordenação de Serviços Gerais - SECOM/GAB/CHEGAB/DG/DA/CSG

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Identificação

Este documento trata de demanda por TELEATENDIMENTO, atendimento telefônico receptivo e ativo, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, incluindo instalação de uma central multimeios (telefone, web, fax, e-mails, etc) de atendimento aos usuários abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização nas instalações da Contratada, solução telefônica, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, front-end de atendimento, adequações ambientais, equipamentos - PABX (private automatic branch exchange), DAC (distribuidor automático de chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), funcionando integrados utilizando CTI (Computer Telephony Integration), mobiliário, pessoal especializado (operador, supervisor, gerente) e outros recursos necessários para operação dos serviços.

2. Órgão Requisitante

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Número do processo administrativo (Processo nº: 008.2147.2025.0005632-35)

3. Necessidade

3.1. Descrição da necessidade

A Ouvidoria Geral do Estado, criada pela Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002, e subordinada à Secretaria de Comunicação Social da Bahia.

Atende a todo o Estado e tem por finalidade a promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Estadual.

Anualmente, a OGE recebe em média 45 mil manifestações nos formatos: presencial, telepresencial, internet, rede social e whatsapp, sendo divididos nas seguintes tipologias:

Procedimentos	Quantidade média anual
Informação	32.000
Solicitação	7.000
Reclamação	5.000
Denúncia	500
Elogio	300
Sugestão	80

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para atendimento ao cidadão, através de atendimentos presenciais, telefônicos, telepresenciais, rede social, plataforma do whatsapp e correspondência eletrônica, disponibilizando Central de Atendimento (Call Center), com chamadas receptivas e ativas da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia/SECOM.

O serviço deverá ser realizado na sede da Ouvidoria Geral do Estado- OGE, situada na 3ª Avenida, nº 390, Plataforma IV, Ala Sul, Prédio da Governadoria, Térreo, Salvador-Ba, devendo a empresa CONTRATADA possuir escritório também em Salvador/Ba.

Realizar atendimentos aos cidadãos, prestando as informações necessárias, dentro dos prazos estabelecidos por normativos aplicáveis e pela Ouvidoria Geral do Estado, atendendo às solicitações, acolhendo as denúncias e elogios e adotando as medidas pertinentes, bem como realizando atendimento presencial e telepresencial à sociedade.

3.2. Descrição dos Requisitos da Contratação

A prestação dos serviços dar-se-á:

- a) Nas posições de teleatendimento (PA's): de segunda à sexta, das 7h às 13h e das 13h às 19h; e
- b) Nas posições de atendimento presencial: de segunda à sexta, das 7h às 13h e das 13h às 19h.

Em caráter excepcional, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE atendimento em finais de semana e feriados, situação que será previamente acordada com a CONTRATADA.

A CONTRATADA obriga-se a:

- designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução dos serviços, inclusive para atendimento de emergência, visitas mensais, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes;
- executar os serviços objeto deste contrato de acordo com as especificações técnicas constantes do instrumento convocatório e do presente contrato, nos locais, dias, turnos e horários determinados;

- manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;
- zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente as observações e exigências que lhe forem solicitadas;
- seguir o Plano de Comunicação, informando à CONTRATANTE, imediatamente, ocorrências na operação diária que possam afetar a execução dos serviços e as providências adotadas para sua resolução;
- comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom atendimento dos serviços;
- atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE;
- respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;
- reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;
- arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao CONTRATANTE e terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;
- manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive de apresentar, ao setor de liberação de faturas e como condição de pagamento, os documentos necessários;
- providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto as repartições competentes, necessários a execução dos serviços;
- efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato;
- adimplir os fornecimentos exigidos pelo instrumento convocatório e pelos quais se obriga, visando a perfeita execução deste contrato;
- emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação;
- observar a legislação federal, estadual e municipal relativa ao objeto do contrato;
- executar os serviços sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do contrato;
- fornecer todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CONTRATADA das atividades contratadas.
- prover o pessoal técnico exigido na licitação;
- alocar durante todo o período de execução do objeto a equipe técnica mínima exigida no instrumento convocatório, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo CONTRATANTE.

A Equipe Técnica da CONTRATADA deverá ter a capacidade para análise de, no mínimo, 45 mil manifestações anuais caracterizando a entrega de seus serviços prestados pela qualidade e eficiência e prazos:

A CONTRATADA deve dispor de equipe de apoio integrada por profissionais com experiência comprovada na área de Ouvidoria;

Fornecer e garantir o fardamento e crachá de identificação, com substituições do fardamento a cada 06 meses, orientar seus empregados a permanecer sempre adequadamente fardados e asseados.

Além das determinações acima descritas, a CONTRATADA que estiver sujeita à determinação do art. 429 do Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), regulamentado pelo Decreto no 5.598, de 1º de dezembro de 2005, deverá, no que concerne à aprendizagem:

- recrutar, preferencialmente, para a contratação de aprendizes prevista no art. 429 da CLT, os estudantes indicados nos incisos I e II do art. 9º da Lei estadual no 13.459, de 10 dezembro de 2015, regulamentada pelo Decreto estadual no 16.761, de 07 de junho de 2016, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da CONTRATADA;
- apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado do início efetivo da execução do serviço, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata o Decreto estadual no 16.761/16, devendo justificar, perante o CONTRATANTE, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

4. Solução

4.1. Levantamento de Mercado

Foram analisadas diversas outras soluções em órgãos e empresas privadas que tinham necessidades similares que as listadas acima e, a partir disto, realizou-se um filtro das que apresentavam condições mais vantajosas para o estado, foram elas:

Contrato de Teleatendimento Completo: Um contrato abrangente que cobre o atendimento telefônico receptivo e ativo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização

Treinamento e Capacitação de Equipes Internas: Soluções que envolvem o treinamento da equipe para aprimoramento no teleatendimento, complementadas por suporte técnico especializado.

Atendimento Emergencial Prioritário: Em caráter excepcional, poderá ser solicitado atendimento em finais de semana e feriados, situação que será previamente acordada com a CONTRATADA.

Estas soluções oferecem uma abordagem abrangente e flexível para os atendimentos realizados pela Ouvidoria geral do Estado, garantindo eficiência, confiabilidade, e um compromisso com a credibilidade e qualidade do serviço.

4.2. Descrição da solução como um todo

Optar por um contrato de Call Center é uma escolha estratégica que oferece inúmeras vantagens, especialmente em termos de vantajosidade para o Estado. Ao garantir que o cidadão possua um canal de acesso com a Administração Pública permite a promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral.

A transparência e o controle são garantidos por meio de relatórios detalhados fornecidos. Esses documentos permitem ao Estado acompanhar de perto os atendimentos e a eficácia dos serviços prestados, facilitando auditorias e assegurando que os recursos públicos sejam utilizados de maneira eficaz e conforme o planejado.

Por fim, um contrato de teleatendimento preza pela ênfase em eficiência administrativa para os resultados almejados pela Administração Pública de possuir um canal de acessibilidade com o cidadão.

Em resumo, a adoção de um contrato de Call Center especializado representa uma escolha que maximiza a vantajosidade para o Estado. Ao oferecer uma solução que combina economia de custos, gestão eficiente de recursos e garantia de funcionamento contínuo, este tipo de contrato promove a excelência na gestão pública e assegura o melhor uso possível dos recursos disponíveis.

4.3. Estimativa das Quantidades a serem contratadas

A execução adequada dos serviços licitados está diretamente vinculada à atuação de profissionais especializados, devendo ser apresentado na fase de qualificação técnica:

Gestor/preposto do contrato, com experiência em coordenação de contratos de gestão/administração de todos os serviços que compõem o sistema de gestão da OGE.

Equipe mínima responsável pelos processos de gestão, composta de profissionais com experiência mínima acima indicada nas áreas de:

Coordenação de Atendimento

Quantidade : 01 coordenador
Carga Horária: 40h
Escolaridade: superior completo
Experiência:

Experiência na função de Coordenador Operacional da Central de Atendimento.
Possuir conhecimentos comprovados de informática.

Atribuições: Responsável por toda a Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado, tem como atribuições:

- Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar tecnicamente, atividades de planejamento, controle e execução a central de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado;
- Orientar a supervisão em relação aos procedimentos e atividades desenvolvidas na central de atendimento;
- Realizar reuniões com a supervisão e atendentes visando uma boa relação interpessoal, buscando a solução de conflitos e a maximização da eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Estado;
- Participar de reuniões de acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Estado, juntamente com o Ouvidor Geral e demais funcionários do quadro da CONTRATANTE.

Supervisão da Central de Atendimento

Quantidade : 02 Supervisores, sendo ambos exclusivos para a Ouvidoria Geral do Estado, que deverá ter pelo menos um Supervisor de Atendimento presente durante o horário de trabalho dos Operadores.
Carga Horária: 40h
Escolaridade: Curso superior completo ou cursando. Os Supervisores com Escolaridade Superior cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
Experiência:

Experiência na função de supervisor de Central de Atendimento.
Possuir conhecimentos comprovados de informática.

Atribuições: Esse técnico deverá estar apto a desempenhar as funções especificadas abaixo:

- Exercer a função de Supervisor da Central de Atendimento, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela monitoração do pessoal alocado no atendimento e dos recursos empregados;
- Supervisionar as ações da Central de Atendimento no seu turno de trabalho, provendo o administrador do contrato com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados;

- Planejar e avaliar campanhas de motivação e capacitação, a fim de manter a equipe de atendimento articulada ao objetivo da Ouvidoria Geral;
- Participar, juntamente com o administrador do contrato, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação do período;
- Supervisionar as ações de logística necessárias ao atendimento;
- Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como comunicar eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado;
- Suporte técnico ao atendimento;
- Gestão das atividades do projeto Diálogo CIDADÃO:
 - 1) Realizar contatos com os cidadãos dos municípios que serão visitados pelo governador para inauguração de obras ou serviços, informando sobre a presença do mesmo e convidando os munícipes para participar do evento, e registrar as demandas;
 - 2) Pesquisar contatos dos munícipes na internet para gerar um banco de dados do município visitado pelo Governador;
 - 3) Elaborar script para os atendentes que irão realizar o Diálogo Cidadão;
 - 4) Orientar os atendentes no momento do teleatendimento;
 - 5) Copilar os dados originados das demandas registradas através do Diálogo Cidadão;
 - 6) Elaborar relatórios estatísticos das demandas registradas no TAG.
- Capacitação de atendentes;
- Realização de registros;
- Help desk às Ouvidorias Especializadas sobre procedimentos operacionais e do Sistema TAG.

Operador - Atendimento de Telemarketing

Quantidade : 36 atendentes.

Carga Horária: 30h

Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.

Experiência e Habilidades:

Experiência em teleatendimento;

Conhecimentos básicos de informática;

Apresentar habilidade em digitação, comunicação verbal e norma culta da língua portuguesa em razão da realização de registros;

A equipe de Operadores da CONTRATADA deverá ser capacitada em Técnicas de Teleatendimento, com ênfase em Linguagem, Objeções e Motivação, dentre outras, sendo coordenada por Supervisores.

Atribuições:

- Atendimento telefônico;
- Registrar manifestações para a Ouvidoria: solicitações, elogios, sugestões, reclamações, informações e denúncias referentes aos serviços prestados pelo governo estadual, em sistema de responsabilidade da CONTRATANTE;
- Triagem e classificação dos registros;
- Encaminhamento e acompanhamento das demandas recebidas pela internet e por todos os canais de acesso da Ouvidoria Geral (telefone, internet, fax, carta rede social, caixa de mensagem, diálogo com o cidadão, ofício, ouvidoria itinerante, presencial);
- Informar, quando solicitado, sobre andamento de manifestações registradas pelo cidadão na Ouvidoria consultando o Sistema de Gestão Pública Tomás Antônio Gonzaga - TAG;
- Realizar ligações aos cidadãos para obter informações relacionadas aos registros referentes a dados cadastrais obrigatórios, esclarecimentos do relato e consentimento pelo cidadão para encaminhamento de denúncias cadastradas como sigilosas de autores vítimas, a fim de dar prosseguimento na tramitação da demanda;
- Realizar ligações aos cidadãos a fim de desenvolver pesquisas de satisfação ou programas desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Atendimento Presencial

Quantidade : 04 atendentes.

Carga Horária: 30h

Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.

Experiência e Habilidades:

Experiência em atendimento ao público;

Conhecimentos básicos de informática;

Apresentar habilidade em digitação, comunicação verbal e norma culta da língua portuguesa em razão da realização de registros;

A equipe de Operadores da CONTRATADA deverá ser capacitada em Técnicas de atendimento ao público, com ênfase em Linguagem, Objeções e Motivação, dentre outras, sendo coordenada por Supervisores.

Atribuições:

- Atendimento presencial;
- Registrar manifestações para a Ouvidoria: solicitações, elogios, sugestões, reclamações, informações e denúncias referentes aos serviços prestados pelo governo estadual, em sistema de responsabilidade da CONTRATANTE;
- Triagem e classificação dos registros;
- Encaminhamento e acompanhamento das demandas recebidas de forma presencial;
- Informar, quando solicitado, sobre andamento de manifestações registradas pelo cidadão na Ouvidoria consultando o Sistema de Gestão Pública Tomás Antônio Gonzaga - TAG;
- Realizar ligações aos cidadãos para obter informações relacionadas aos registros referentes a dados cadastrais obrigatórios, esclarecimentos do relato e consentimento pelo cidadão para encaminhamento de denúncias cadastradas como sigilosas de autores vítimas, a fim de dar prosseguimento na tramitação da demanda;
- Realizar ligações aos cidadãos a fim de desenvolver pesquisas de satisfação ou programas desenvolvidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

4.4. Estimativa do Valor da Contratação

Através de estimativa feita junto a fornecedores em licitação anterior e em consulta a contratação similar realizada pela SECOM/OGE, fora identificado um valor médio mensal de R\$ 169.319,91 (cento e sessenta e nove mil, trezentos e dezenove reais e noventa e um centavos) e, um custo global de R\$ 2.031.838,94 (dois milhões, trinta e um mil, oitocentos e trinta e oito reais e noventa e quatro centavos).

4.5. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Tendo em vista que para a eficácia do serviço de Call Center, a prestação de serviço precisa ser realizada por apenas uma CONTRATADA, não existe a necessidade de parcelamento da solução.

4.6. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Esta administração vem firmado com sucesso contratações neste mesmo objeto.

4.7. Demonstração de previsão da contratação no planejamento da Administração

O pedido de contratação está em conformidade com o Plano Plurianual - PPA, a Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO e a Lei de Orçamento Anual - LOA. Estando no Programa de Governo: 315 - Gestão Governamental - PAOE: 4360 - Funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.

5. Planejamento

5.1. Resultados Pretendidos

Dentre os resultados expectados nesta contratação, dentre os principais estão a garantia do exercício da democracia participativa sobre os serviços públicos prestados pelo Estado, contribuindo para a inclusão social, transparência e a qualidade da gestão.

5.2. Providências a serem adotadas

Todas as providências prévias e posteriores já estão devidamente explicitadas vide ao Termo de Referência anexo a este processo.

5.3. Possíveis Impactos Ambientais

A realização desta contratação não causará novos impactos ambientais.

6. Viabilidade

6.1. Declaração de Viabilidade/Inviabilidade

Após análise técnica do serviço a ser contratado, constatou-se que é viável. A manutenção de um Call Center no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado corrobora e contribui com os princípios da transparência; eficiência; ética; justiça; confiança; respeito; imparcialidade; credibilidade e qualidade no serviço público estadual.

7. Prazo de Execução e Vigência

Prestação de serviços contínuo, com prazo de 12 meses, podendo ser prorrogado, conforme art.107, da Lei nº 14.133/2021.

Salvador, 01 de julho de 2025

Andréa Montenegro
Ouvidora Geral do Estado, em exercício



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Natividade Montenegro, Assessora Especial**, em 01/07/2025, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00116455532** e o código CRC **26E35E63**.

Referência: Processo nº 008.2147.2025.0005632-35

SEI nº 00116455532