

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Lei nº 14.133/2021, art. 18, §§ 1º, 2º e 3º e Instrução Normativa SEGES nº 58/2022

1 – NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 – O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como objetivo analisar a necessidade, a viabilidade e os requisitos para a prestação de serviços contínuos de telefonista, a fim de operar o PABX do Tribunal, realizando a triagem e o transbordo assistido para os ramais VoIP, ou outras atividades correlatas. Este estudo visa fundamentar a decisão de contratação, dimensionar a solução e definir os requisitos essenciais para a elaboração do Termo de Referência, em conformidade com as diretrizes da Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis.

1.2 – O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6) possui uma demanda contínua e essencial de atendimento telefônico ao público externo e integração entre suas unidades administrativas e judiciárias. A linha principal do Tribunal (81 3225-3200 / ramal 653200) recebe diariamente dezenas de ligações de jurisdicionados, advogados, partes processuais e cidadãos em geral, sendo a porta de entrada para a comunicação institucional.

1.3 – Atualmente, o serviço é prestado pela empresa CONSERG Empreendimentos, cujo contrato vigente se encerra em 14 de setembro de 2026. A referida empresa manifestou formalmente o desinteresse na prorrogação ordinária do ajuste, o que impõe a deflagração de novo certame licitatório para evitar a interrupção de serviço essencial.

1.4 – Após várias tratativas com a contratada, a mesma concordou em prorrogar a vigência do contrato por um período de mais 03 (três) meses, a partir de 15/09/2026, ou até a finalização do procedimento licitatório de idêntico objeto, o que ocorrer primeiro, para que haja tempo hábil de realizar novo planejamento para o atendimento da demanda.

1.5 – A descontinuidade do serviço de telefonistas geraria impacto negativo imediato, comprometendo o atendimento ao cidadão e a comunicação entre as unidades do Tribunal. A contratação é de fundamental importância para garantir a agilidade, a segurança e a padronização no atendimento telefônico, servindo como suporte essencial para as atividades-fim do Tribunal e contribuindo para a celeridade processual.

1.6 – A não contratação ou a descontinuidade do serviço de telefonistas resultaria em alguns prejuízos para o TRT6, tais como: aumento significativo do tempo em ligação, especialmente para cidadãos que encontram dificuldades em interagir exclusivamente com sistemas automatizados; sobrecarga e desvio de função de servidores, que passariam a atender as demandas antes realizadas pelas telefonistas, impactando negativamente a produtividade e a qualidade do trabalho; e, em última instância, a ineficiência administrativa e a insatisfação dos usuários internos e externos.

2 – ÁREA REQUISITANTE

2.1 – Divisão de Serviços Gerais / Núcleo de Apoio à Gestão dos Contratos de Serviços Gerais.

3 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 – A prestação dos serviços será executada de forma contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do TRT6, já que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

3.2 – A solução escolhida deverá estar disponível na Sede do TRT6 e seus Anexos, de segunda-feira a sexta-feira, entre 8h e 18h, para a prestação dos serviços de telefonista, a fim de operar o PABX do Tribunal, realizando a triagem e o transbordo assistido para os ramais VoIP, ou outras atividades correlatas, observando-se:

3.2.1 – A realização de tarefas pertinentes às funções descritas no **Item 5**;

3.2.2 – A manutenção de sigilo sobre informações das quais tenham acesso em decorrência das atividades;

3.2.3 – A apresentação ao trabalho utilizando o fardamento adequado à função e portando crachá de identificação;

3.2.4 – A obediência às normas ambientais e de sustentabilidade aplicáveis, em especial no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e no Guia de Contratações da Justiça do Trabalho;

3.2.5 – A depender da demanda apresentada pelas unidades do TRT6, a Administração poderá optar pelo aditamento do pacto para o acréscimo ou supressão de até 25% (vinte e cinco por cento) do total inicial contratado, nas mesmas condições contratuais, conforme estabelece o art. 125 da Lei 14.133/2021, bem como a redistribuição por unidades do TRT6 (Sede/Anexo, Fórum Trabalhista do Recife).

4 – LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DE MERCADO

4.1 – Análise de Viabilidade da Contratação

4.1.1 – Levantamento de Soluções

Id	Descrição da Solução
1	Contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra (postos de telefonistas).
2	Utilização exclusiva de URA (Unidade de Resposta Automática) e chatbots.
3	Solução híbrida (atendimento humano + URA e chatbots).
4	Alocação de servidores internos para tarefas atualmente realizadas por telefonistas.

4.1.2 – Outras soluções

Não foram identificadas outras soluções.

4.2 – Análise das soluções

4.2.1 – Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços continuados de apoio administrativo, posto de trabalho de telefonistas – código CBO nº 4222-05, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra (Modelo Atual).

Descrição

Consiste na contratação de uma empresa especializada que aloca profissionais (telefonistas) para trabalhar exclusivamente nas dependências do TRT6, seguindo as rotinas e horários estabelecidos pelo Tribunal. A empresa contratada é responsável por toda a gestão de pessoal (salários, encargos, benefícios, substituições, etc.).

Vantagens:

- Controle e Padronização: Permite maior rigor na definição de perfis profissionais e na padronização do atendimento institucional;
- Continuidade do Serviço: Facilidade na substituição imediata de profissionais em casos de faltas, férias ou licenças, sem ônus adicional ou interrupção do atendimento;

- Foco na Atividade-Fim: Desonera a Administração da gestão direta de recursos humanos (folha de pagamento, encargos, uniformes), permitindo foco nas atividades judiciárias;
- Humanização: Garante o atendimento por pessoas capacitadas, essencial para a acessibilidade e o cumprimento do Selo Linguagem Simples;
- Eliminação de Custos Ocultos com Licenciamento de Softwares: Reduz o custo indireto da contratação, uma vez que esta solução prescinde do uso de softwares ou sistemas automatizados de resposta automática e assistentes virtuais;
- Redução das Barreiras de Acessibilidade: O atendimento humanizado simplifica o atendimento ao público externo e reduz/elimina a dificuldade de uso por idosos, pessoas com deficiência ou cidadãos com baixo letramento digital.

Desvantagens:

- Custo Operacional: Apresenta custo fixo mensal superior a soluções totalmente automatizadas, devido aos encargos trabalhistas e reserva técnica;
- Complexidade de Gestão: Exige fiscalização rigorosa do cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias pela contratada;
- Dependência de Terceiros: A qualidade do serviço está vinculada à capacidade de gestão e saúde financeira da empresa contratada.

4.2.2 – Utilização exclusiva de URA e chatbots.

Descrição

Implementação de sistemas de Unidade de Resposta Automática e assistentes virtuais para triagem e direcionamento de chamadas sem intervenção humana inicial.

Vantagens:

- Redução de Custos: Eliminação de gastos diretos com postos de trabalho e encargos sociais;
- Disponibilidade: Possibilidade de atendimento básico e direcionamento automático 24 horas por dia;
- Escalabilidade: Capacidade de processar múltiplas chamadas simultâneas sem necessidade de novos postos físicos.

Desvantagens:

- Aumento do Tempo de Atendimento: Dados de minutagem indicam que a navegação em menus automatizados triplicaria o tempo médio de ligação (atualmente inferior a 1 minuto);
- Barreiras de Acessibilidade: Dificuldade de uso por idosos, pessoas com deficiência ou cidadãos com baixo letramento digital;
- Impessoalidade: Falta de acolhimento humanizado, contrariando as diretrizes do Selo Linguagem Simples e a imagem institucional do Tribunal.

4.2.3 – Solução híbrida (Atendimento humano + URA e chatbots)

Descrição

Combinação do atendimento humano especializado (telefonistas) com a infraestrutura tecnológica de PABX Virtual em nuvem, permitindo recursos de gestão automatizadas.

Vantagens:

- Agilidade Comprovada: Mantém a rapidez do atendimento direto por telefonistas (média de 32 a 38 segundos), otimizando a experiência do usuário;
- Modernização Tecnológica: Integração com sistemas modernos de telefonia IP, permitindo integração de recursos tecnológicos licenciados relatórios detalhados de produtividade e qualidade;
- Flexibilidade Operacional: Facilita a transição para regimes de trabalho remoto ou contingenciamento em caso de problemas físicos no prédio;
- Conformidade Institucional: Alinhamento total com o Plano Estratégico 2021-2026 e requisitos de acessibilidade.

Desvantagens:

- Dependência de Infraestrutura de Rede: Exige conexão de internet estável e de alta performance para garantir a qualidade da voz;
- Custo de Licenciamento: Necessidade de investimento em licenças de software e manutenção da plataforma VoIP.

4.2.4 – Alocação de servidores internos**Descrição**

Utilização de servidores do quadro próprio do Tribunal para a execução das tarefas de recepção e direcionamento de chamadas telefônicas.

Vantagens:

- Conhecimento Institucional: Servidores tendem a possuir domínio profundo da estrutura e funcionamento do Tribunal;
- Segurança da Informação: Maior controle sobre o trânsito de informações internas e sigilo de dados.

Desvantagens:

- Desvio de Função: Retirada de servidores de suas atividades finalísticas (judiciárias ou administrativas) para funções de apoio operacional;
- Custo Elevado: O custo salarial de um servidor público é significativamente superior ao valor de mercado de um posto de telefonista terceirizado;
- Inflexibilidade de Escala: Dificuldade de substituição imediata em casos de afastamentos legais, gerando lacunas no atendimento ao público.

4.3 – Critérios para classificação das soluções**4.3.1 – Análise Comparativa das Soluções de Mercado**

Crítérios de Avaliação	Solução A (Terceirização)	Solução B (URA/Chatbot)	Solução C (Híbrida)	Solução D (Servidores)
1. Agilidade no atendimento (Minutagem)	5	1	5	5
2. Acessibilidade (Linguagem Simples)	5	1	3	5
3. Custo-benefício operacional	4	3	4	1
4. Integração com PABX Virtual (VoIP)	4	1	5	3
5. Humanização do atendimento	5	1	4	5

6. Disponibilidade de mão de obra	5	4	5	1
7. Facilidade de gestão contratual	4	2	2	1
8. Segurança da informação	3	4	3	5
9. Escalabilidade da solução	4	5	4	1
10. Viabilidade de implantação imediata	5	4	1	5
PONTUAÇÃO TOTAL	44	26	36	32

Legenda da Pontuação:

- 1: Muito Baixo / Ruim
- 2: Baixo / Regular
- 3: Médio / Aceitável
- 4: Alto / Bom
- 5: Muito Alto / Excelente

4.3.2 – Análise dos Resultados da Pontuação:

A. Contratação com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra (Terceirização): Obteve a maior pontuação total (**44 pontos**). Destaca-se pela agilidade comprovada no atendimento (média de **32 a 38 segundos** por chamada), alta acessibilidade em conformidade com o **Selo Linguagem Simples**, humanização do atendimento ao público, disponibilidade de mão de obra com substituição imediata em casos de ausências e, sobretudo, pela viabilidade de implantação imediata — fator crítico diante do encerramento do contrato com a **CONSERG** em setembro de 2026. Tramita na Administração o pedido de prorrogação ordinária por apenas 90 (noventa) dias, pondo fim à relação contratual em 14/12/2026. Embora exija fiscalização rigorosa das obrigações trabalhistas (risco subsidiário), os benefícios superam amplamente as desvantagens para uma demanda contínua e essencial como a do **TRT6**.

B. Utilização Exclusiva de URA e Chatbots: Obteve a menor pontuação (**26 pontos**). Embora ofereça redução de custos com mão de obra e escalabilidade para múltiplas chamadas simultâneas, é a solução menos indicada para um órgão público que prioriza o atendimento humanizado e a acessibilidade. O tempo de atendimento, atualmente inferior a 1 minuto (média de **32 a 38 segundos**), seria triplicado pela navegação em menus automatizados, conforme demonstrado pelos dados de minutagem do ramal **653200**. Além disso, a solução não atende às diretrizes de acessibilidade do **Selo Linguagem Simples**, excluindo cidadãos com baixo letramento digital, idosos e pessoas com deficiência.

C. Solução Híbrida (Atendimento Humano + URA e chatbots): Obteve **36 pontos**, ficando em segundo lugar. Esta solução é excelente em agilidade, integração tecnológica, humanização e conformidade institucional. No entanto, sua pontuação é inferior à da terceirização porque o critério "**Viabilidade de implantação imediata**" (peso crítico para o cenário atual) revela-se determinante: a solução híbrida depende de investimentos em infraestrutura de rede e licenciamento de plataforma VoIP em nuvem que demandam tempo para ser concluídos, comprometendo a certeza da transição contratual com a **CONSERG**, razão pela qual recebeu nota 1 neste critério. É uma solução que pode ser considerada no médio/longo prazo para modernização do atendimento, mas não para implantação imediata no cenário atual.

D. Alocação de Servidores Internos: Com **32 pontos**, apresenta alto controle operacional, segurança da informação e conhecimento institucional. Contudo, é a menos vantajosa em termos de custo-benefício para uma atividade de apoio, pois não libera recursos internos — ao contrário, aloca servidores em funções que não são suas atividades finalísticas, caracterizando desvio de função. Sua rigidez para ajuste de escala e substituição imediata em casos de afastamentos legais também são pontos fracos, gerando lacunas no atendimento ao público.

4.3.3 – Conclusão:

A análise pontuada reforça que a **Contratação de Serviços com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra (Terceirização)** é a solução mais vantajosa e alinhada às necessidades do **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região** para o serviço de telefonistas. Ela oferece o equilíbrio ideal entre agilidade no atendimento, acessibilidade, humanização e a viabilidade de implantação imediata — aspectos cruciais para a operação de um órgão do Poder Judiciário, especialmente diante da iminência do término contratual com a **CONSERG Empreendimentos** em **14 de setembro de 2026**.

A **Solução Híbrida (atendimento humano + Ura/Chabot)**, embora tecnicamente superior em integração tecnológica, deve ser vista como estratégia de médio/longo prazo para modernizar o serviço e otimizar a eficiência operacional, e não como substituto imediato para a contratação de postos de telefonistas dedicados no contexto atual.

4.4 – Descrição da solução escolhida

4.4.1 – Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços continuados de telefonistas, posto de trabalho — CBO nº 4222-05, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

4.5 – Justificativa da solução escolhida

4.5.1 – Considerando a natureza das atividades do TRT6, que envolvem o atendimento ao público externo, a comunicação institucional e a necessidade de agilidade e acessibilidade, a contratação de serviços de telefonistas com dedicação exclusiva de mão de obra (**Solução A**) é, de fato, a solução mais adequada e eficiente.

4.5.2 – Os dados de consumo do ramal **653200 (81 3225-3200)** demonstram que o atendimento humano presencial resolve demandas de forma ágil e direta, com mais de **90%** das ligações recebidas sendo atendidas em menos de 1 minuto (média de **32 a 38 segundos**), conforme análise dos relatórios de minutagem de Dezembro/2025 a Abril/2026.

4.5.3 – A solução garante a continuidade do serviço essencial de atendimento ao público, permitindo substituição imediata de profissionais em casos de faltas ou férias, desonerando a Administração da gestão direta de recursos humanos e permitindo que os servidores sejam alocados integralmente em atividades finalísticas do Tribunal.

4.5.4 – As outras soluções, como a automação por URA/Chatbots ou a solução híbrida, são importantes complementos ou metas futuras que podem otimizar o serviço, mas não substituem integralmente os postos de telefonistas dedicados para as necessidades operacionais do Tribunal no médio/longo prazo. A solução híbrida, em particular, deve ser vista como estratégia de modernização futura quando houver disponibilidade de infraestrutura de rede e recursos orçamentários adequados.

4.6 – Relação entre a demanda prevista e o número de postos a ser contratado

4.6.1 – Os dados apurados neste ETP apontam para a necessidade de 02 (dois) postos de trabalho de telefonista, considerando o volume de chamadas registrado nos relatórios de minutagem do ramal 653200, a jornada legal da categoria (06 horas diárias, nos termos do art. 227 da CLT) e o horário de funcionamento do Tribunal com cobertura integral durante o expediente.

4.6.2 – A quantidade de postos identificada neste estudo é a mesma informada no Documento de Formalização da Demanda (DFD), sendo o dimensionamento ratificado pelos dados de volumetria e

minutagem analisados, não havendo necessidade de ajustes ou de justificativa complementar quanto ao quantitativo proposto.

5 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1 – A solução consiste na contratação de empresa especializada para a prestação contínua de serviços de telefonistas, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, sob supervisão técnica da contratada e fiscalização do Tribunal.

5.1.1 – A empresa contratada será integralmente responsável pela gestão de pessoal, incluindo seleção, treinamento, remuneração, controle de ponto, substituições em casos de faltas e férias, e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, nos termos da legislação trabalhista vigente e da Lei nº 14.133/2021, e suas alterações.

5.2 – O escopo dos serviços abrangerá:

5.2.1 – Atendimento telefônico ao público externo;

5.2.2 – Triagem e encaminhamento de chamadas;

5.2.4 – Prestação de informações institucionais básicas; e

5.2.5 – Suporte aos ramais internos e operação do sistema de telefonia do Tribunal.

5.3 – Futuramente, caso a Administração opte por implementar infraestrutura de PABX Virtual em nuvem, esta contratação poderá evoluir para o modelo híbrido (atendimento humano + Ura/Chatbot), otimizando ainda mais a eficiência operacional sem perder o componente humano essencial ao atendimento público.

6 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

6.1 – A estimativa do quantitativo de postos de trabalho de telefonistas necessários para atender à demanda contínua deste Regional considerou, inicialmente, a jornada legal da categoria. Nos termos do art. 227 da CLT e da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria (CCT SINTTEL-PE 2025/2027), a jornada de trabalho da telefonista é de 06 (seis) horas diárias, perfazendo 30 (trinta) horas semanais. Considerando que o atendimento telefônico do Tribunal deve ser prestado de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, totalizando 10 (dez) horas diárias de cobertura necessária, e que cada profissional cumpre jornada de 6 (seis) horas, verifica-se a necessidade de no mínimo 02 (dois) postos de trabalho para assegurar a cobertura integral do expediente, inclusive com a observância do intervalo intrajornada.

6.2 – A análise dos relatórios de minutagem do ramal **653200 (81 3225-3200)**, encaminhados pela contratada responsável pela telefonia fixa (3CORP), referentes aos meses de dezembro/2025 a abril/2026, registrou dezenas de ligações diárias com duração média inferior a 40 (quarenta) segundos. Os dados demonstram que o volume de chamadas é plenamente absorvido por 02 (dois) postos de trabalho, uma vez que a capacidade operacional conjunta desses postos, considerando o volume histórico de chamadas e a agilidade média do atendimento (32 a 38 segundos por ligação), é suficiente para atender à demanda registrada, descartando-se a necessidade de postos adicionais. O quantitativo de 02 (dois) postos assegura a cobertura integral do horário de expediente (8h às 18h), com folga operacional adequada para absorver eventuais variações de demanda.

6.3 – Assim, o quantitativo foi dimensionado para cobrir o horário integral de expediente do Tribunal, considerando a necessidade de pausa intrajornada, ausências programadas (férias) e não programadas (faltas, atestados), garantindo a continuidade ininterrupta do serviço. A empresa contratada deverá prever em sua proposta a forma de substituição imediata dos profissionais para manter o quantitativo contratado sempre disponível.

6.4 – A planilha de formação de preços da licitação deverá refletir este quantitativo de postos, detalhando todos os custos associados à mão de obra e insumos necessários para a prestação dos

serviços, conforme a legislação trabalhista e previdenciária vigente e os acordos/convenções coletivas da categoria profissional.

6.5 – A Contratada, ao selecionar sua mão de obra, deverá observar a participação equânime de homens e mulheres, com perspectiva interseccional de raça e etnia – mínimo de 50% de mulheres por função, conforme Resolução CNJ nº 540/2023.

6.6 – Na hipótese de eventual alteração da realidade atual com o aumento ou redução da demanda, a Administração poderá optar pelo aditamento do pacto para o acréscimo ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do total inicial contratado, nas mesmas condições contratuais, conforme estabelece o art. 125 da Lei 14.133/2021.

7 – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1 – O custo total anual estimado da contratação é de **R\$ 126.014,88**, conforme tabela detalhada no subitem 7.2 e Mapa de Preços, levando-se em consideração os custos de formação de preços da mão de obra, bem como a base salarial estabelecida na convenção coletiva de trabalho da categoria do exercício de 2026.

7.2 – Orçamento detalhado

Item	Descrição	Qtd.	Valor unitário do posto de trabalho	Valor total mensal	Valor total anual
1	Serviço de telefonistas	02	R\$ 5.250,62	R\$ 10.501,24	R\$ 126.014,88
Valor total da contratação					

7.2.1 – O valor estimado da contratação já considera as Convenções Coletivas de referência para a respectiva categoria do ano de 2026, conforme memorial de cálculo da “Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP” e “Mapa de Preços e Análise Crítica (insumos)”

7.3 – Adequação Orçamentária

7.3.1 – Fonte de Recursos

Id	Valor	Fonte (Programa/Ação)
1	R\$ 126.014,88	02.122.0033.4256.0026 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco.

7.3.2 – Estimativa de Impacto Econômico-Financeiro

Id	Valor da Dotação	Exercício	Percentual	Análise e Conclusão
1	R\$ 5.600,66	2026	Com expectativa orçamentária	Contratação a partir de 15 dezembro de 2026, com dotação correspondente a 16/30 avos de execução contratual.

8 – JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

8.1 – Justifica-se a **não divisão da solução** em parcelas (lotes) para contratação com diferentes empresas, optando-se pela contratação integral do serviço de telefonistas com uma única pessoa jurídica.

8.2 – A natureza do serviço de telefonistas no TRT6 exige uma coordenação centralizada e uma operação integrada para garantir a padronização do atendimento, permitindo economia de escala e gestão e fiscalização contratual mais eficientes.

8.3 – Para a contratação desta solução, não há viabilidade jurídica e técnica para restringir a participação exclusivamente a ME e EPP, conforme preconiza o art. 48, I, da Lei Complementar n.º 123/2006, em razão do valor estimado para a contratação e pela impossibilidade de divisibilidade do objeto.

8.4 – A impossibilidade de **divisão do objeto** da contratação impede a reserva de cotas específicas para ME e EPP, conforme previsto no inciso III do mesmo artigo. A natureza indivisível do objeto contratual exige a execução integral por um único fornecedor, o que inviabiliza a fragmentação da contratação para atender ao critério de exclusividade, garantindo, assim, a ampla concorrência e a obtenção da proposta mais vantajosa para a administração pública.

9 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

9.1 – Não há contratações correlatas ou interdependentes no Plano de Contratações Anual – exercício 2026, deste TRT6.

9.2 – Nada obstante, a presente contratação possui vinculação funcional e complementaridade com a contratação de serviços de telefonia fixa, objeto de DFD próprio, uma vez que os recursos e instrumentos de telefonia disponibilizados por esta última constituem meios necessários à execução das atividades desempenhadas pelos profissionais telefonistas.

9.3 – As duas contratações possuem objetos distintos e poderão ser processadas de forma independente, porém estão operacionalmente relacionadas, considerando que a prestação dos serviços de telefonistas pressupõe a disponibilidade e o adequado funcionamento da infraestrutura e dos recursos de telefonia fixa utilizados no atendimento e na realização das ligações telefônicas.

9.4 – Dessa forma, recomenda-se que os processos de contratação sejam considerados de maneira coordenada, de modo a assegurar a compatibilidade entre os serviços e a continuidade das atividades de atendimento telefônico do Tribunal.

9.5 – O Contrato vigente foi celebrado nos termos da Lei 8.666/1993, cujo prazo máximo para vigência é de 60 meses, marco que seria alcançado em 14/09/2027, sendo que a referida empresa manifestou formalmente o desinteresse na prorrogação ordinária do ajuste, o que impôs a deflagração de novo certame licitatório para evitar a interrupção de serviço essencial.

9.6 – A vigência do contrato prorrogada, excepcionalmente, por um período de mais 03 (três) meses, a partir de 15/09/2026, ou até a finalização do procedimento licitatório de idêntico objeto, o que ocorrer primeiro, de acordo com o artigo 57, inciso II e §4o, da Lei no. 8.666/93, com a Cláusula Nona do instrumento original e com a autorização da Presidência deste Regional.

10 – ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

10.1 – Em face da negativa, pela contratada, quanto à prorrogação do pacto atualmente em vigor por mais uma ano, a nova contratação dos serviços de telefonista com dedicação exclusiva de mão de obra foi há pouco submetida à autoridade superior, aguardando-se sua inclusão no Plano Anual de Contratações para o exercício de 2026.

10.2 – A contratação dos serviços de telefonistas com dedicação exclusiva de mão de obra está plenamente alinhada com o Planejamento Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região e com seus planos de ação. Especificamente, esta contratação contribui diretamente para o alcance de objetivos estratégicos relacionados à:

Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais

- Os serviços de telefonistas contribuem diretamente para o fortalecimento da comunicação institucional do Tribunal, constituindo importante canal de atendimento, orientação e encaminhamento de chamadas entre as unidades do TRT6 e seus públicos interno e externo, de forma que a atuação dos profissionais responsáveis pelo atendimento telefônico favorece a fluidez da comunicação, a adequada interlocução com órgãos públicos, instituições parceiras, entidades representativas, advogados, jurisdicionados e demais usuários dos serviços do Tribunal, contribuindo para o estabelecimento e a manutenção de relações institucionais pautadas pela eficiência, cordialidade e adequada prestação de informações.

Promover o trabalho decente e a sustentabilidade

- Contribui também para a acessibilidade e inclusão, assegurando o cumprimento das diretrizes do Selo Linguagem Simples, e para a segurança da informação, com profissionais treinados e procedimentos padronizados.
- Acessibilidade e Inclusão: A manutenção do atendimento humano capacitado assegura o cumprimento das diretrizes do Selo Linguagem Simples, garantindo que cidadãos com baixo letramento digital, idosos e pessoas com deficiência tenham atendimento adequado e humanizado.

Incrementar modelo de Gestão de Pessoas

- Outrossim, auxilia no atendimento do objetivo "Incrementar modelo de Gestão de Pessoas" ao liberar servidores do quadro próprio de tarefas de recepção e direcionamento de chamadas telefônicas, permitindo que se concentrem em suas atribuições principais. A comunicação eficiente contribui ainda para a celeridade processual e o atendimento ao cidadão.

Aprimorar a infraestrutura física, material, de TIC e de segurança institucional:

- Eficiência Operacional: Ao garantir a agilidade e a confiabilidade no atendimento telefônico ao público externo e na integração entre as unidades do Tribunal, a contratação de postos de telefonistas dedicados otimiza os fluxos de trabalho e reduz gargalos na comunicação institucional, impactando positivamente a eficiência das secretarias, gabinetes e demais unidades judiciárias.
- Segurança da Informação: O serviço de telefonistas dedicados, com profissionais treinados e procedimentos padronizados, aumenta a segurança no tratamento de informações institucionais e dados sensíveis, minimizando riscos de vazamento ou tratamento inadequado.

Celeridade Processual e Atendimento ao Cidadão:

- Comunicação Eficiente: A rápida e eficiente conexão das chamadas externas com os setores competentes contribui diretamente para a agilidade no atendimento ao jurisdicionado e para a célere prestação jurisdicional, um dos pilares da atuação do TRT6.

10.3 — A manutenção de um serviço de telefonistas eficiente é uma condição de suporte para diversas metas e iniciativas do Planejamento Estratégico do TRT6 que dependem da comunicação telefônica ágil e humanizada, mesmo em um contexto crescente de transformação digital. A contratação proposta assegura a infraestrutura de apoio necessária para que o Tribunal continue a cumprir sua missão institucional com excelência.

11 – RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1 – Os principais resultados esperados com a contratação dos serviços contínuos de telefonistas, em regime de contratação de mão de obra com dedicação exclusiva, para o TRT6 são:

- a) **Garantia da Continuidade do Serviço;**
- b) **Agilidade no atendimento (conforme dados de minutagem);**
- c) **Padronização e satisfação dos usuários internos e externos.**

11.2 — A solução híbrida (atendimento humano + Ura e Chatbot) permanece como meta de médio/longo prazo para modernização do atendimento, devendo ser objeto de novo planejamento quando da disponibilidade de infraestrutura adequada.

12 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

12.1 – Não será necessária adequação no órgão para que a contratação surta efeito.

12.2 – Há necessidade perene de capacitação para os(as) servidores(as) que irão desempenhar as funções de gestão e fiscalização contratual.

13 – POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

13.1 – Impactos mínimos, com adoção de práticas de eficiência energética e uso consciente de recursos.

14 – DECLARAÇÃO DE ADEQUAÇÃO E VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

14.1 – O presente ETP analisou a necessidade, a viabilidade técnica e econômica, e as alternativas para a contratação dos serviços contínuos de apoio administrativo no posto de telefonista para o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

14.2 – Conclui-se pela adequação e viabilidade da contratação, dada a essencialidade do serviço, a necessidade premente de substituição do contrato com a CONSERG Empreendimentos e o equilíbrio entre custo-benefício, agilidade no atendimento e acessibilidade proporcionado pela solução de terceirização com dedicação exclusiva de mão de obra.

14.3 – A Solução Híbrida (atendimento humano + Ura/Chatbot), embora reconhecida como tecnicamente superior, permanece como meta de médio/longo prazo para modernização do atendimento telefônico do Tribunal, devendo ser objeto de novo planejamento conjunto com a Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - SGTIC, quando houver disponibilidade de infraestrutura e recursos orçamentários adequados.

14.4 – A solução escolhida é a que melhor atende aos requisitos e necessidades do TRT6, em conformidade com os princípios da Lei nº 14.133/2021, assegurando a eficiência, a segurança e a continuidade das atividades de atendimento das chamadas telefônicas ao PABX por telefonistas do Tribunal em prol de suas atividades finalísticas.

15 – CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

15.1 – Critérios Técnicos Pontuáveis

Não se aplica.

15.2 – Critérios de Seleção

15.2.1 – Modalidade de Licitação

15.2.1.1 – A modalidade de licitação utilizada será o pregão eletrônico.

15.2.1.2 – Trata-se da contratação de serviços, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo primeiro do artigo 6º, incisos XIII e XLI, e o artigo 29, ambos da Lei nº 14.133/2021, em conjunto com o Decreto nº 10.024/2019.

15.2.2 – Critério de julgamento

15.2.2.1 – O critério de julgamento adotado será o menor preço **GLOBAL**, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021, e observadas as exigências contidas neste ETP quanto às especificações do objeto.

15.2.3 – Justificativa para contratação direta

15.2.3.1 – Não se aplica a justificativa para contratação direta, pois o presente Estudo Técnico Preliminar aponta para a realização de procedimento licitatório por Pregão Eletrônico.

15.3 – Qualificação Técnica

15.3.1 – Requisitos de Capacidade e Experiência

15.3.1.1 – Para assegurar que a empresa contratada possui a capacidade técnica necessária para executar os serviços com a qualidade e segurança requeridas pelo TRT6, serão estabelecidos requisitos de qualificação técnica na fase de habilitação da licitação.

15.3.1.2 – Estes requisitos visam comprovar a aptidão da licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. Exemplos de requisitos de capacidade técnico-operacional e técnico-profissional incluem:

Id	Experiência	Forma de comprovação
1	Aptidão para a prestação de serviços gestão de mão de obra com dedicação exclusiva de mão de obra.	Apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços similares (gestão de mão de obra) em volume e complexidade compatíveis com o objeto da licitação.

15.3.1.3 – Os atestados deverão evidenciar o atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

a) Experiência mínima de 1 ano na prestação de serviços terceirizados (gestão de mão de obra), admitindo-se o somatório de atestados de períodos distintos.

b) Execução de contrato(s) de gestão de mão de obra com um quantitativo mínimo de 50% do número de postos de trabalho a serem contratados, sendo aceito o somatório de atestados de serviços executados concomitantemente.

c) Aceitação de atestados em nome da matriz ou filial da empresa licitante.

d) Obrigação do licitante de fornecer informações para comprovação da legitimidade dos atestados, incluindo cópia do contrato, endereço da contratante e local dos serviços, quando solicitado.

e) Os atestados devem referir-se a serviços prestados na atividade econômica principal ou secundária da empresa.

f) Aceitação de atestados de entidades estrangeiras com tradução para o português, salvo comprovação de inidoneidade da emissora.

g) Admissão de atestados de consórcios dos quais a empresa tenha feito parte, conforme legislação pertinente.

15.3.1.4 – Estes requisitos serão detalhados no Termo de Referência.

16 – EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO / EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

16.1 – Integrantes indicados(as) para a Equipe de Apoio à Contratação, conforme art. 21, § 1º e §2º, do Ato TRT6 nº 655/2023:

- Divisão de Serviços Gerais (integrantes da unidade requisitante):

- Maria Isabel dos Santos Kaehler / maria.isabel@trt6.jus.br
- Martha de Andrade Landim / martha.landim@trt6.jus.br

- Divisão de Apoio Administrativo ao Planejamento das Contratações (integrante administrativo):

- Luciana Leite Silva Barboza / luciana.barboza@trt6.jus.br

16 – EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

16.1 – Conforme a Lei nº 14.133/2021, serão designados formalmente servidores para atuar como gestor e fiscais do contrato:

- a) Maria Isabel dos Santos Kaehler – Gestora titular
- b) Martha de Andrade Landim – Gestora substituta
- c) Flávia Mendonça de Vasconcelos – Gestora substituta eventual
- d) Rafael Leitão de Albuquerque Gonçalves da Silva – Fiscal técnico
- e) Marina Falcão Spencer Hartmann – Fiscal técnica substituta
- f) Marina Falcão Spencer Hartmann – Fiscal administrativa
- g) Rafael Leitão de Albuquerque Gonçalves da Silva – Fiscal administrativo substituto

Recife, *data conforme assinatura eletrônica*.

Maria Isabel dos Santos Kaehler

Núcleo de Apoio à Gestão dos Contratos de Serviços Gerais / DSG

Martha de Andrade Landim

Divisão de Serviços Gerais / SA

Luciana Leite Silva Barboza

Divisão de Apoio Administrativo ao Planejamento das Contratações / CLC