



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DIRETORIA ESTADUAL DE ATENDIMENTO

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD
(DFD/DOD)

Síntese do Tipo de Demanda: Busca a melhor solução para suprir a necessidade de prestação contínua dos serviços de atendimento especializado junto aos jurisdicionados no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DA DEMANDA

Área da Demanda: Diretoria Estadual de Atendimento - Atendimento do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Solicitante: Nelson Ricardo de Moraes Nogueira

Matrícula: 201350

E-mail: nelson.nogueira@tjce.jus.br

Telefone: 85 992538008

OBJETIVO DESTE DOCUMENTO

Contratação de serviço continuado de Recepção/Triagem, Atendimento e Intérpretes de Libras, com dedicação exclusiva da mão de obra, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), para atender as necessidades do Poder Judiciário Cearense.

IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE

Atualmente os serviços de fornecimento de Mão de Obra com Dedicção Exclusiva para desempenho de atividades continuadas de Recepção e Atendimento são regidos pelo **Contrato Emergencial n. 32/2025**, firmado com a empresa **SERVAL SERVIÇOS DE LIMPEZA LTDA**, que tramitou sob o processo

administrativo de n. 8522587-61.2025.8.06.0000.

Apesar da existência de contrato vigente, trata-se de ajuste emergencial, com vigência máxima de 11 (onze) meses, o que impõe a imediata realização do planejamento para a contratação definitiva.

Considera-se que a situação emergencial que ensejou o Contrato nº 32/2025 se extinguirá com a retomada regular e contínua da prestação dos serviços por meio de licitação. Assim, a vigência do Contrato nº 32/2025 fica restrita ao período necessário à condução do planejamento ordinário, que culminará no certame destinado à contratação definitiva.

A atividade de Recepção e Atendimento é essencial para o bom funcionamento do Tribunal de Justiça e não são correspondentes às atividades presentes no Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará estabelecido pela Lei nº 14.786, de 13 agosto de 2010.

Além disso, a prestação dos referidos serviços no âmbito do Poder Judiciário Cearense constitui uma atividade meio.

Tal pretensão está alinhada à diretriz fornecida pela Instrução Normativa 5/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Governo Federal que dispõe que a execução de atividades-meio deverão ser realizadas por execução indireta quando os órgãos não possuem em seu quadro permanente servidores efetivos com atribuições que atendam à demanda.

DESCRIÇÃO SUSCINTA DA SOLUÇÃO

Para atendimento desta necessidade, em princípio a contratação de serviço continuado de Recepção/Triagem, Atendimento e Intérpretes de Libras, com dedicação exclusiva da mão de obra parece ser a melhor alternativa para o atendimento requerido.

A solução envolve a contratação de serviços de Recepção, Atendimento e Intérpretes de Libras, com regime exclusivo de mão de obra, que podem atuar em diferentes canais de comunicação, como Telefone, E-mail, Whatsapp, Balcão Virtual, Atendimento Presencial ou outros canais/sistemas de atendimento que possam ser adotados pelo tomador de serviço visando atender a demanda de atendimento em crescimento no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Busca-se otimizar os serviços prestados, conferindo maior eficiência e uniformização do atendimento ao público, em conformidade com as diretrizes institucionais voltadas ao aprimoramento dos serviços judiciais. Ademais, a escassez de servidores efetivos para a execução dessa atividade-meio tem levado ao uso ineficiente desses profissionais em tarefas auxiliares e acessórias, o que compromete o pleno desempenho da atividade-fim. Diante disso, impõe-se a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de atendimento.

A equipe de atendimento será responsável por prestar suporte, orientação, esclarecimento de dúvidas jurisdicionais e administrativas, além da resolução de problemas dos usuários/clientes no tocante a natureza de atendimento, seguindo procedimentos e diretrizes estabelecidas.

O regime exclusivo de mão de obra implica que a contratada será responsável por fornecer uma equipe dedicada e qualificada para realizar o atendimento. A equipe deve possuir conhecimentos e habilidades adequadas para desempenhar suas funções de forma eficiente e satisfatória, garantindo um serviço de qualidade aos usuários/clientes.

MOTIVAÇÃO E RESULTADOS ESPERADOS

Atualmente, atendimento às unidades do TJCE encontra-se, no momento, amparado por contratação emergencial, a qual assegura a continuidade mínima do serviço, porém não supre o dimensionamento necessário à execução do Planejamento Estratégico da instituição.

O quantitativo de postos previsto no ajuste anterior (CT nº 63/2023 – Pregão Eletrônico nº 16/2023, com suplementações legais) mostrou-se insuficiente para a uniformização do atendimento e para que essa atividade-meio contribua efetivamente para o melhor desempenho da atividade-fim. Além disso, a Diretoria Estadual de Atendimento, com base na consultoria da Ernst & Young (Contrato nº 107/2022), delineou ações para fortalecimento do atendimento do TJCE, incluindo ampliação de canais (presencial e remotos) e a cobertura em diversas áreas de atendimento, o que evidencia a necessidade de contratação definitiva, via licitação, com expansão do quantitativo de postos e padronização de procedimentos.

Nos resultados espera-se que uniformização dos fluxos e padrões de atendimento no âmbito do TJCE, aumento da capacidade instalada (postos) e melhor cobertura por turnos e unidades, redução de tempo de espera e de atendimento (TME/TMA) e elevação do índice de resolução no primeiro contato, ampliação e estabilização dos canais (presencial e remotos), com supervisão e gestão de escala, acessibilidade fortalecida (incluindo atendimento em Libras, quando aplicável) e melhoria da satisfação do usuário, transição planejada da contratação emergencial para a contratação definitiva, sem descontinuidade e monitoramento por indicadores e emissão de relatórios gerenciais para tomada de decisão.

ENCAMINHAMENTO

Encaminho à gestão do contrato, Secretária de Governança Institucional, para análise e providências, especialmente para definir a pertinência e forma de atendimento e, caso decidido pela contratação, encaminhamento à equipe de planejamento para providências seguintes.

Sugestão de Equipe de planejamento:

Nelson Ricardo de Moraes Nogueira – Diretor Estadual de Atendimento

Mariana de Oliveira Nunes Freitas – Gerente de Atendimento Externo

André Luis Gurgel Café – Coordenador de Governança da DEA

Naeliton Lima Simão - Técnico Judiciário

Aeldo Evangelista Júnior – Técnico Judiciário

Nelson Ricardo de Moraes Nogueira
Solicitante

Fortaleza, 01 de dezembro de 2025

.....*Continuação do DFD/DOD*.....

Ciente da demanda apresentada, passo a complementar a avaliação da mesma e indicação de providências.

ALINHAMENTO ENTRE A DEMANDA E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Esta demanda está diretamente vinculada aos objetivos estratégicos inseridos no Planejamento Estratégico do TJCE 2030, em especial: **(i)** Garantir o atendimento acessível, acolhedor e resolutivo; **(ii)** Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços e **(iii)** intensificar a comunicação ativa e engajada do Judiciário com a sociedade. A contratação visa contribuir significativamente para uniformização e humanização do atendimento nas Comarcas do Poder Judiciário Cearense, com foco em garantir acessibilidade à justiça aos jurisdicionados(as). Ademais, busca-se, através da ampliação de canais e postos de atendimento, fortalecer a comunicação ativa com o público, reduzindo as barreiras de informação e melhorando a percepção da sociedade com o Judiciário.

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES 2023

Trata-se de demanda prevista no PAC 2026, conforme abaixo identificado:

ITEM	DESCRIÇÃO
TJCE_SEGOV_RDP 2025-0237	Contratação de atividades relativas aos serviços de recepção, atendimento ao público (interno e externo), atendimento especializado no PJE e interpretação de libras nas unidades judiciárias.

FONTE DE RECURSOS

Para a demanda ora posta, registra-se que o Plano Anual de Contratações já contempla nova contratação destinada à continuidade desses serviços. Assim, infere-se a mesma disponibilidade da fonte de recursos prevista na contratação vigente, o que autoriza o regular prosseguimento das etapas necessárias à contratação.

Órgão: 04200001 - FUNDO ESPECIAL DE REAPARELHAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FERMOJU;

Unid. Orçamentaria: 04100191 - SECRETARIA DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL;

Ação: 10716 - MODERNIZAÇÃO E APRIMORAMENTO DOS SISTEMAS DE GOVERNANÇA E GESTÃO - TJ (1º GRAU);

Ação: 10717 - MODERNIZAÇÃO E APRIMORAMENTO DOS SISTEMAS DE GOVERNANÇA E GESTÃO - TJ (2º GRAU).

COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES

Sem informações complementares.

DECISÃO DE ANDAMENTO

Em vista das constatações deste documento, aprovo o prosseguimento do atendimento da demanda na forma de elaborado o Estudo Técnico Preliminar para a identificação de solução que atenda à necessidade apresentada.

Para tanto, encaminho à unidade demandante para a elaboração do referido estudo,

Após a conclusão do ETP, submeta-se à Secretaria de Governança Institucional para deliberação.

Rafaella Lopes Ferreira
Secretária de Governança Institucional

Fortaleza, 01 de dezembro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **NELSON RICARDO DE MORAES NOGUEIRA**, Gestor de Unidade, em 01/12/2025, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAFAELLA LOPES FERREIRA**, Gestor de Unidade, em 02/12/2025, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0452581** e o código CRC **22247664**.

Referência: Processo nº 8502819-08.2025.8.06.0001

SEI nº 0452581