

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do processo: 8502819-08.2025.8.06.0001

Área da Demanda: Diretoria Estadual de Atendimento

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda inserida no Documento de Formalização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a decisão de atendimento.

1. Descrição da necessidade

- 1.1.** Atualmente os serviços de atendimento são regidos pelo Contrato Emergencial n. 32/2025, que tramitou no processo administrativo de n. 8522587-61.2025.8.06.0000.
- 1.2.** Não obstante a existência de instrumento contratual voltado ao atendimento, sua natureza emergencial e sua vigência limitada evidenciam a insuficiência de estabilidade necessária para assegurar, em caráter contínuo e planejado, a manutenção dos serviços de recepção e atendimento ao público no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Tal cenário impõe à Administração a necessidade de avaliar, com antecedência e de forma estruturada, a melhor solução para evitar descontinuidade dos serviços e prejuízo ao atendimento do público interno e externo.
- 1.3.** Além disso, diante da política de planejamento, alinhada com o Planejamento Estratégico Institucional do TJCE 2030, com o objetivo (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”, sem comprometer as atividades das unidades administrativas e judiciárias, faz-se necessário a reavaliação da demanda de atendimento provocada pela necessidade do público interno (servidores) e externo (jurisdicionados e representantes judiciais), visando ao aprimoramento das capacidades de suporte ao atendimento relacionadas ao DFD, que motivaram estes estudos preliminares, a fim de atender ao necessário para manutenção das atividades.
- 1.4.** Inicialmente, foram avaliadas as efetivas necessidades que justificam a demanda, conforme indicado no Documento de Formalização da Demanda, com o objetivo de garantir a realização das atividades de recepção/triagem e atendimento ao público interno e externo no âmbito da Diretoria Estadual de Atendimento, dentre outras unidades do Tribunal de Justiça, contemplando serviços auxiliares indispensáveis ao regular funcionamento do atendimento.

- 1.5. Os serviços descritos possuem natureza acessória, porém, essencial e incontestável, mostrando-se indispensáveis para o adequado atendimento das necessidades de informação, orientação e suporte operacional em atendimento para atender as necessidades da Diretoria Estadual de Atendimento, Diretoria Negocial do PJE e, em menor escala, outras unidades, conforme será explanado no decorrer do presente estudo.
- 1.6. Com efeito, a escassez de servidores efetivos no órgão faz com que magistrados e os próprios servidores encontrem dificuldades de direcionar seu potencial e força de trabalho ao exercício de suas competências gerenciais e técnico-jurisdicionais quando acumulam, em seu cotidiano, tarefas de atendimento direto ao público, frequentemente de menor complexidade e meramente operacionais, o que acarreta sobrecarga de trabalho, dispersão de esforços e queda nos níveis de qualidade do serviço prestado ao jurisdicionado e ao público interno.
- 1.7. A necessidade dos quantitativos será detalhada em tópico próprio; contudo, ressalta-se a imprescindibilidade dos serviços de atendimento para este Tribunal, uma vez que, no âmbito da Diretoria Estadual de Atendimento, necessita-se da realização de atendimentos ao público tanto presenciais, quanto remotos, por meio de telefone, balcão virtual, WhatsApp, e-mail, Teams e demais canais que se mostrarem adequados para viabilizar o acesso do público em geral às informações de processos judiciais, administrativos e bases de dados. Somam-se a isso as atividades de recepção, identificação, cadastro e encaminhamento de usuários, entrega de crachás e adesivos de identificação, identificação por biometria e demais tarefas correlatas de recepção e atendimento.
- 1.8. Destaque-se que os contornos da necessidade aqui definidos, fundamentados em informações levantadas pela Diretoria Estadual de Atendimento, baseiam-se em dados que indicam crescimento contínuo e acelerado do volume de atendimentos, com projeções que superam a atual capacidade operacional da Diretoria. Esses elementos evidenciam que, além da permanente qualificação e aperfeiçoamento dos profissionais alocados, há limitação estrutural no número de postos de atendimento, especialmente nos de atendimento geral e especializado, o que dificulta o enfrentamento adequado da demanda existente e projetada, conforme registrado no Processo SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001, autuado especificamente para registrar o crescimento do atendimento interno e externo.
- 1.9. Além disso, importa destacar que a Diretoria Negocial do Processo Judicial Eletrônico – PJE, vinculada ao Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em razão da diretriz estratégica de implantação e expansão do sistema PJe nas unidades do Poder Judiciário, **demanda atendimento especializado aos usuários**, abrangendo atividades específicas que foram observadas no contrato 63/2023 e no vigente emergencial 32/2025, devendo permanecer na nova contratação para atendimento da demanda que ocorrerá em razão da expansão do sistema.
- 1.10. Resta evidenciada, em contornos iniciais deste estudo, a necessidade de garantir o provimento contínuo e adequado dos serviços de atendimento interno (servidores e magistrados) e externo (cidadãos(as), jurisdicionados, partes, advogados), de natureza acessória, mas essenciais ao funcionamento das unidades do Tribunal de Justiça, o que exige

aprofundamento em estudo de viabilidade e avaliação das possíveis soluções para enfrentar o volume atual e crescente de atendimentos presenciais e remotos.

1.11. Importante, para definir a solução da necessidade efetiva que sustenta a demanda, essencialmente caracterizada como serviço de recepção e atendimento, que sejam aprofundados os seguintes aspectos:

1.11.1. Periodicidade da necessidade: considerando a rotina das Centrais de Atendimento Judicial – CAJ (Comarcas do TJCE, Núcleos 4.0, Precatórios, Juizados Especiais, dentre outros), da Central Interna de Atendimento – CIAT e Diretoria Negocial do PJE, trata-se de **necessidade contínua, diária e permanente**, bem como das demais unidades que necessitam de atendimento, diretamente vinculadas ao regular exercício da atividade jurisdicional e ao suporte administrativo às unidades do Tribunal de Justiça. O serviço ocorre em todos os dias úteis, não se mostrando possível sua interrupção sem grave prejuízo ao jurisdicionado e ao público interno.

1.11.2. Locais de execução dos serviços: a necessidade descrita engloba, principalmente, a Diretoria Estadual de Atendimento, com Centrais de Atendimento Judicial implantadas nas Comarcas de entrância inicial, intermediária e final do Poder Judiciário Cearense e a CIAT, bem como a Diretoria Negocial do PJE, dentre outras unidades administrativas que o atendimento é necessário. As estimativas dos quantitativos e sua distribuição nas unidades serão abordados em tópico próprio.

1.11.3. Diferenciais de horários de execução e especificidades da execução: a disponibilização dos serviços de atendimento deverá ocorrer, em regra, dentro do horário de expediente forense e administrativo do Poder Judiciário, admitida, em situações específicas e justificadas, a extensão da jornada até o limite de 22 (vinte e duas) horas, vedado, em qualquer hipótese, o trabalho noturno após esse horário. Para melhor atendimento às necessidades da população e às determinações legais ou administrativas, o Poder Judiciário cearense poderá, a seu critério, interesse ou conveniência, ajustar a alocação das equipes para diferentes faixas de horário dentro do período diurno, inclusive em escalas diferenciadas para canais remotos (telefone, e-mail, WhatsApp e balcão virtual), com atuação em formato de remoto (home-office), mediante alinhamento prévio com o prestador de serviço, de modo a garantir maior disponibilidade ao usuário. Quando houver necessidade de execução dos serviços em horários fora do expediente padrão, a compensação deverá observar a legislação trabalhista e as normas internas, sendo vedado o labor em período compreendido entre 22 horas de um dia e 5 horas do dia seguinte.

1.11.4. Unidade de medida de realização: a unidade de medida utilizada será o **posto de trabalho de atendimento**.

1.11.5. Quantidade de postos: 824.

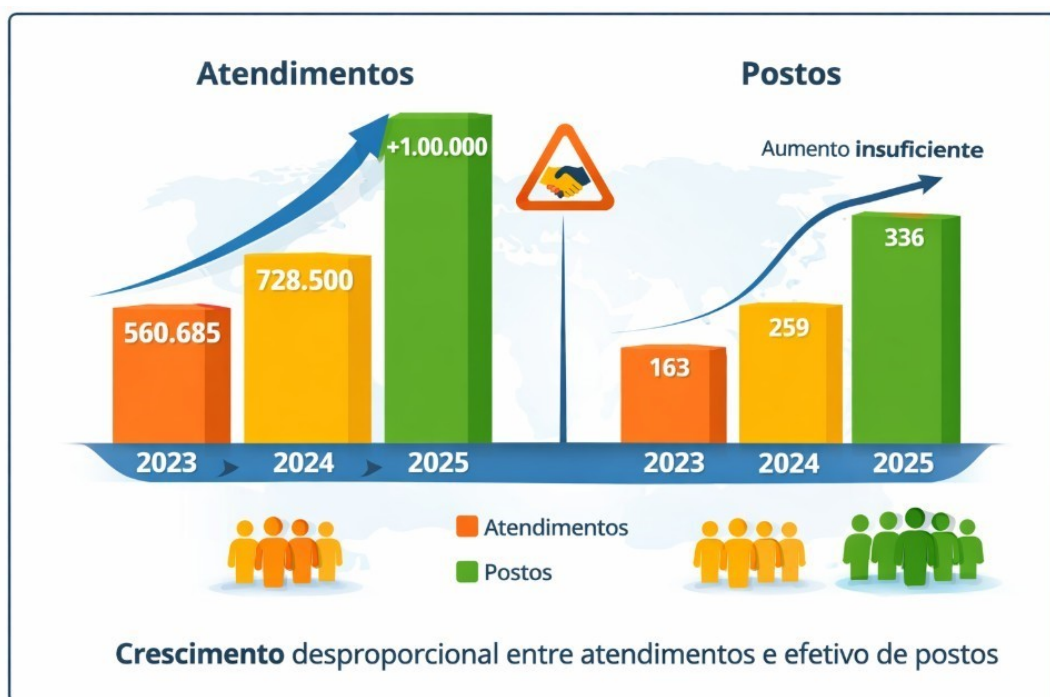
1.12. Demandas e usuários finais: os serviços atendem de forma imediata as necessidades das unidades judiciais e administrativas atendidas por essas estruturas de atendimento geridas

pela Diretoria Estadual de Atendimento, bem como de forma mediata a todo público interno e público externo, na medida em que a qualidade, a celeridade e a organização do atendimento repercutem diretamente na percepção dos serviços prestados pelo Poder Judiciário e no acesso efetivo à Justiça como um todo.

1.13. Havendo o atendimento desta demanda, o TJCE contará com os recursos necessários para a manutenção e o aperfeiçoamento dos serviços de atendimento interno e externo, compreendendo recepção, triagem, atendimento multicanal e atendimento especializado, de forma contínua e adequada ao volume atual e projetado de demandas. Com isso, será possível assegurar o regular funcionamento das CAJs atualmente implantadas, bem como das outras que necessitam ser instaladas, da CIAT, dos organismos necessitados de área de atendimento como Núcleos 4.0, Juizados Especiais e Núcleos Regionais remotos, dada a essencialidade dessas atividades para o bom funcionamento do Tribunal de Justiça e para a garantia do efetivo acesso à Justiça por parte de todo o público interno e externo.

2. Análise das soluções anteriores

- 2.1.** Esta demanda não é inédita e já foi atendida por meio do processo licitatório 851046794.2023.8.06.0000, que culminou na formalização do Contrato n. 63/2023. Atualmente, conforme explicitado acima, os serviços são realizados por meio de contratação emergencial (Processo n. 8522587-61.2025.8.06.0000) com prazo de vigência de 11 meses.
- 2.2.** Os serviços prestados na contratação anterior decorreram de contrato específico de recepção e atendimento, o qual resultou da aglutinação de contratações anteriores (recepção, atendimento, apoio de atendimento ao PJE e intérpretes de libras), justamente com vistas à obtenção de ganhos técnicos e gerenciais, por meio de padronização, simplificação da fiscalização e racionalização dos custos.
- 2.3.** Analisando a contratação vigente, a Equipe de Planejamento constatou a necessidade de ampliação do número de postos. A razão disso deriva de análise de que no interregno mais recente, houve crescimento expressivo e contínuo do número de atendimentos e da especialização desses atendimentos, que passou de **560.685 (quinhentos e sessenta mil, seiscentos e oitenta e cinco) registros em 2023 para aproximadamente 728,5 mil em 2024, atingindo patamar superior a 1.000.000 (um milhão) de atendimentos em 2025**, considerando-se a soma dos atendimentos presenciais e remotos. Tal incremento não foi acompanhado, na mesma proporção, pelo aumento do efetivo de postos, que evoluiu de 163 (cento e sessenta e três) colaboradores em 2023 para 259 (duzentos e cinquenta e nove) em 2024 e 336 (trezentos e trinta e seis) em 2025, gerando evidente saturação da estrutura existente.



2.4. Nesse cenário, conclui-se que a solução anterior carece de aperfeiçoamento tanto em termos quantitativos quanto qualitativos. De um lado, tornou-se imperioso a ampliação do número de postos disponíveis, de forma a compatibilizar a força de trabalho com o atual volume de demanda, sobretudo em um contexto em que mais de 80% (oitenta por cento) dos atendimentos já são realizados por canais remotos, conforme demonstrado neste estudo. De outro lado, evidenciou-se a necessidade de segmentar e diferenciar as atribuições dentro do próprio contrato de atendimento, criando perfis específicos para funções que, na prática, passaram a exigir maior especialização.

3. Formas de atendimento da necessidade

3.1. Diante das particularidades da necessidade identificada, além de informações técnicas obtidas, foram consideradas, para a solução da necessidade identificada, os seguintes meios:

3.1.1. Execução direta por servidores efetivos (Remanejamento interno ou Concurso Público).

A execução direta dos serviços de atendimento ao público por servidores efetivos, seja por meio de remanejamento interno, seja mediante realização de concurso público, não se revela solução adequada ou prioritária para a demanda em análise.

A ampliação do quadro próprio exigiria a criação e o provimento de número significativo de cargos permanentes, com impacto estrutural e continuado na despesa de pessoal, sujeita aos limites da Lei de Responsabilidade Fiscal. Além disso, a criação de

cargos depende de lei em sentido estrito e de tramitação legislativa complexa e morosa, incompatível com a necessidade atual e contínua de atendimento.

O simples remanejamento interno tampouco se mostra viável, pois o atual quadro de servidores encontra-se majoritariamente vinculado às atividades finalísticas da prestação jurisdicional. A sua alocação em funções típicas de atendimento básico ao público implicaria desvio de recursos humanos qualificados de atividades estratégicas e indelegáveis, contrariando o princípio da eficiência e o adequado aproveitamento da força de trabalho.

Ressalte-se, ainda, que o atendimento ao público apresenta variações significativas de demanda entre unidades e períodos, exigindo flexibilidade na gestão de equipes. A estrutura estatutária dos servidores efetivos, contudo, não permite ajustes ágeis de lotação e dimensionamento, podendo gerar ociosidade em períodos de baixa e insuficiência em momentos de pico, com evidente prejuízo à economicidade.

Há também risco de descompasso com as atribuições previstas nos planos de cargos e carreiras, o que pode ensejar questionamentos quanto a eventual desvio de função.

Diante desse cenário, marcado por impacto fiscal permanente, baixa flexibilidade operacional, risco de desvio funcional e potencial prejuízo às atividades finalísticas, conclui-se que a execução direta por servidores efetivos não se configura como a alternativa mais eficiente ou adequada, sendo mais adequado e aderente aos princípios da eficiência e da economicidade preservar os servidores nas funções diretamente relacionadas à prestação jurisdicional e avaliar soluções de execução indireta ou modelos híbridos.

3.1.2. Modelo híbrido (execução direta e indireta combinadas).

Também foi considerado como opção de solução para atender à necessidade administrativa a adoção de modelo híbrido, no qual parte do atendimento ao público permaneceria sob responsabilidade de servidores efetivos e parte seria executada por empregados de empresa contratada, especialmente nas atividades de recepção, triagem e prestação de informações padronizadas.

Embora, em tese, esse arranjo permita combinar a preservação de determinadas atribuições com a flexibilidade da execução indireta, a análise do cenário do Poder Judiciário Estadual demonstra que o modelo híbrido não se apresenta como solução mais adequada e eficiente.

O modelo não elimina a necessidade de manutenção de número relevante de servidores na linha de frente, sobretudo nas unidades de maior demanda, mantendo limitações já identificadas na execução direta, como restrição orçamentária para ampliação do quadro e dificuldades de remanejamento entre unidades distribuídas na capital e no interior. Assim, a insuficiência estrutural de pessoal apenas seria parcialmente mitigada.

Além disso, a coexistência de duas estruturas de atendimento — servidores e terceirizados — eleva a complexidade de gestão, exigindo detalhamento rigoroso de atribuições, fluxos e mecanismos de supervisão, com risco de sobreposição, lacunas ou perda de padronização entre unidades. Tal complexidade gera custos adicionais de coordenação, treinamento e harmonização de procedimentos, que devem ser considerados na análise comparativa das alternativas.

Ademais, ao manter servidores na linha de frente do atendimento, o modelo híbrido reduz os ganhos esperados de realocação de recursos humanos para atividades diretamente relacionadas à prestação jurisdicional.

Dessa forma, embora tecnicamente possível, o modelo híbrido não se mostra prioritário como solução padrão para o atendimento ao público em toda a estrutura do Poder Judiciário Estadual, podendo ser avaliado apenas para situações específicas, mas não como arranjo predominante.

3.1.3. Credenciamento de pessoas jurídicas para atendimento descentralizado.

Também foi analisada a possibilidade de utilização do credenciamento de pessoas jurídicas para a prestação de serviços de atendimento ao público, especialmente em razão da capilaridade do Poder Judiciário Estadual, com unidades localizadas na capital e em municípios do interior.

A jurisprudência do Tribunal de Contas da União admite o credenciamento como forma de contratação direta quando a Administração pretende realizar múltiplas contratações de um mesmo tipo de objeto, sob condições uniformes, com a maior rede possível de prestadores, demonstrando que essa opção é a única viável ou a mais vantajosa em comparação com outras alternativas, como licitação única ou múltiplas licitações, quando interesse à Administração a contratação de todos os interessados que atendam aos requisitos estabelecidos. Em determinados setores, como a prestação de serviços privados de saúde no âmbito do SUS, o credenciamento mostra-se particularmente adequado, dada a diversidade de prestadores e a necessidade de ampla rede de atendimento.

No caso em exame, contudo, **essa alternativa não se revela a mais apropriada por diversas razões.** Primeiramente, o atendimento ao público no Poder Judiciário Estadual exige elevado grau de padronização procedimental, controle de qualidade e sigilo de informações, além de aderência estrita às rotinas das unidades judiciárias e administrativas. A pulverização da prestação do serviço entre múltiplos credenciados, cada qual com sua estrutura própria, tende a gerar heterogeneidade de práticas e de qualidade de atendimento, dificultando a uniformização da experiência do jurisdicionado e o controle dos níveis de serviço em escala estadual.

Outro ponto a se destacar, é que o credenciamento pressupõe, por sua própria lógica, que a Administração esteja disposta a contratar todos os interessados que preencham os

requisitos, o que conduz, no contexto de diversas unidades, a um universo potencialmente elevado de contratos simultâneos, com diferentes fornecedores, multiplicando as demandas de fiscalização, gestão contratual e controle de desempenho. Isso impacta diretamente a capacidade de governança do Tribunal, que teria de estruturar uma rede de fiscalização de contratos muito mais extensa e complexa do que a exigida em um modelo de contratação unificada de empresa (ou empresas) especializadas.

Além disso, a demanda aqui tratada não se caracteriza primordialmente por “demanda aberta” em que se deseja apenas ampliar a rede de prestadores, como em saúde, mas sim pela necessidade de compor equipes estáveis em pontos específicos (fóruns, centrais de atendimento, unidades administrativas), com quantitativos de postos e horários definidos, características que se ajustam melhor a modelos de contratação por serviços continuados do que ao regime típico de credenciamento.

Considerando, ainda, que a Lei nº 14.133/2021 e as boas práticas já consolidadas recomendam a seleção da solução que, após análise comparativa, se mostre mais vantajosa em termos técnicos, econômicos e de governança, **conclui-se que, para o caso concreto, o credenciamento não oferece a melhor relação custo-benefício nem a estrutura de controle mais adequada, razão pela qual é afastado como solução prioritária para o atendimento ao público no âmbito do Poder Judiciário Estadual.**

3.1.4. Canais eletrônicos de atendimento.

Considerou-se, ainda, a alternativa de suprir a necessidade de atendimento por meio da ampliação de canais digitais, como portais de autoatendimento, agendamento eletrônico, centrais automatizadas e chatbots, em consonância com as diretrizes de governo digital e transformação tecnológica.

Embora a modernização dos serviços seja medida desejável e alinhada ao princípio da eficiência, bem como às boas práticas recomendadas para análise de soluções tecnológicas, a adoção exclusiva de canais eletrônicos não se mostra, no cenário atual, alternativa suficiente para atender à demanda analisada neste ETP.

O perfil dos jurisdicionados, especialmente nas comarcas do interior, ainda evidencia limitações de inclusão digital, como dificuldades de acesso à internet e baixa familiaridade com ferramentas eletrônicas, o que pode comprometer o acesso efetivo à Justiça caso o atendimento presencial seja substituído integralmente por meios digitais.

Além disso, determinados serviços exigem interação humana direta, seja para conferência de documentos, orientação detalhada ou atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade, para as quais o atendimento presencial, acolhedor e acessível, é essencial.

A implantação de soluções tecnológicas robustas também demanda investimentos, prazos de implementação, integração com sistemas e capacitação, configurando

estratégia de médio e longo prazo, que não elimina, no curto prazo, a necessidade de estrutura adequada de atendimento humano.

Assim, embora os canais digitais devam ser estimulados como medida complementar e possam contribuir para a redução gradual da demanda presencial, não se apresentam como solução autônoma e suficiente para o atendimento ao público no contexto atual do Poder Judiciário Estadual, permanecendo necessária a adoção de solução de atendimento humano estruturado.

3.1.5. Contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.

Após a análise das alternativas no âmbito deste Estudo Técnico Preliminar, essa solução mostrou-se com mais adequação para atender à demanda de atendimento ao público no Poder Judiciário Estadual.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, esse regime caracteriza-se pela permanência dos empregados da contratada à disposição da Administração, sem compartilhamento simultâneo com outros contratos, possibilitando controle direto da alocação, frequência e desempenho da equipe. O modelo mostra-se especialmente apropriado para atividades contínuas, presenciais e de alta interação com o público, como o atendimento ao jurisdicionado.

O atendimento apresenta natureza permanente, sensível e distribuída entre capital e interior, exigindo postos fixos e dimensionamento adequado por unidade. A dedicação exclusiva permite previsibilidade de cobertura, ajustes contratuais quando necessários e maior flexibilidade operacional, sem o aumento permanente de despesa de pessoal que decorreria da criação de cargos efetivos.

Sob a ótica fiscal, a solução representa despesa contratual de custeio, sujeita às condições do contrato, preservando os limites da responsabilidade fiscal. A legislação também prevê mecanismos de repactuação e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, conferindo segurança orçamentária à Administração.

O modelo favorece ainda a padronização e a manutenção da qualidade do atendimento, permitindo a definição de requisitos de qualificação, treinamentos obrigatórios, metas de desempenho e procedimentos uniformes para todas as unidades. Além disso, facilita a fiscalização contratual, dado o controle direto sobre a equipe alocada e a vedação de compartilhamento de recursos humanos.

Importa destacar que a contratação restringir-se-ia a atividades de apoio e atendimento inicial, sem atribuição de funções típicas da atividade-fim jurisdicional, observando-se o entendimento consolidado dos órgãos de controle quanto à vedação de terceirização de atribuições próprias de cargos efetivos.

A solução também se harmoniza com a agenda de transformação digital, funcionando como suporte à inclusão e ao atendimento presencial em regiões com limitações de acesso tecnológico, sem prejuízo da ampliação gradual dos canais eletrônicos.

Diante da aderência ao perfil da demanda, melhor relação custo-benefício, maior padronização e controle, facilidade de fiscalização e respeito ao regime constitucional do concurso público, conclui-se que a contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra demonstra ser a alternativa adequada, nos termos do art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

4. Descrição da solução como um todo

- 4.1.** A necessidade administrativa e indicação da solução, conforme já exposto, destina-se à execução de atividades de apoio administrativo e operacional relacionadas à recepção, triagem e atendimento ao público interno e externo nas unidades judiciais e administrativas, com o objetivo de assegurar organização, fluidez e padronização no contato inicial com os usuários dos serviços do Poder Judiciário.
- 4.2.** Cumpre salientar que as atividades aqui delineadas se distinguem das atividades típicas dos servidores do Tribunal, na medida em que possuem natureza auxiliar e acessória, voltada à execução de rotinas de atendimento e apoio como atividade meio, enquanto as atribuições dos cargos efetivos concentram-se em funções de natureza técnico-jurisdicional e de gestão.
- 4.3.** A solução proposta, portanto, busca liberar o corpo funcional permanente das tarefas repetitivas e meramente operacionais de atendimento, permitindo que magistrados e servidores direcionem seus esforços às atividades nucleares da prestação jurisdicional e da gestão administrativa.
- 4.4.** Destaca-se que a Lei n. 14.786/2010, que estabelece o plano de Cargos, Carreira e Remuneração dos Servidores do Poder Judiciário, prevê os seguintes Cargos de Carreiras na área administrativa, de nível superior e médio:
 - 4.4.1. Área técnico-administrativa (nível superior):** área técnico-administrativa (nível superior): compreende atividades de natureza técnica, realizadas por graduados em cursos de nível superior, com formação ou habilitação específica, relacionadas ao planejamento, organização, coordenação, supervisão, controle e execução de tarefas relativas à gestão estratégica de recursos humanos, materiais e patrimoniais; organização e métodos; licitação e contratos; orçamento e finanças públicas; controle interno e auditoria; elaboração de laudos e cálculos, pareceres e informações; desenvolvimento de sistemas, tecnologia e segurança da informação; organização, direção e execução de trabalhos técnicos relativos às atividades de arquivo e conservação de acervo bibliográfico e de documentos, gerenciamento eletrônico de documentos e comunicação; saúde, assistência social e psicológica; pesquisa e estatística; engenharia e arquitetura e outras de suporte técnico e administrativo que sejam demandadas no interesse do serviço;

4.4.2. Área técnico-administrativa (nível médio): compreende atividades de nível intermediário, de natureza técnica, referentes à execução de tarefas de apoio administrativo relacionadas a recursos humanos, contabilidade e finanças públicas, auditoria e controle interno, serviços de precatórios, aquisição de materiais e serviços e outras atividades de suporte administrativo que sejam demandadas no interesse do serviço; (Nova redação dada pela Lei n.º 16.739, de 26/12/2018).

4.5. No presente estudo, o objeto da contratação deverá restringir-se exclusivamente a atividades de caráter auxiliar e acessório, não sendo admitida a inclusão de atribuições de natureza técnica que: envolvam a análise, a condução e/ou a elaboração de informações técnicas em processos ou procedimentos administrativos; exijam a prática ou assinatura de atos administrativos, ou qualquer outra manifestação revestida de fé pública; importem em tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão ou controle; sejam enquadradas como funções estratégicas para o órgão ou entidade, cuja terceirização possa comprometer o controle de processos, de conhecimentos ou de tecnologias; ou, ainda, possuam natureza jurídica ou demais características típicas de cargos previstos no PCCR, nos termos da Lei nº 12.786/2010.

4.6. Assim, a solução proposta para atender à necessidade tratada neste estudo guarda relação indireta com a atividade-fim do TJCE, porquanto se refere a atividades essenciais ao regular funcionamento da Instituição, mas situadas como atividade meio consistindo na prestação de serviços de apoio que viabilizam e sustentam o exercício das funções jurisdicionais e administrativas do Tribunal.

4.7. A solução apontada pelo presente estudo deverá abranger a prestação dos serviços de Recepção, Atendimento e Intérprete de Libras para áreas do Tribunal de Justiça do Ceará, através das seguintes funções:

- 4.7.1.** Recepcionista
- 4.7.2.** Operador de Atendimento
- 4.7.3.** Operador de Atendimento Especializado
- 4.7.4.** Supervisor de Atendimento
- 4.7.5.** Coordenador de Atendimento
- 4.7.6.** Assistente de Gestão do Atendimento
- 4.7.7.** Apoio de Gestão do Atendimento
- 4.7.8.** Intérprete de Libras

4.8. A partir de levantamentos realizados e com base na experiência cumulada na execução do contrato vigente e dos ajustes anteriores, concluiu-se pela necessidade de aperfeiçoar o modelo de atendimento remoto praticado no âmbito da Diretoria Estadual de Atendimento e Diretoria Negocial do PJE, que deverá **ser executado, sempre que autorizado pela Administração, por meio de teletrabalho, em regime de escala a ser organizada e gerida pela empresa contratada.**

4.8.1. Para subsidiar essa necessidade consideraram-se os dados de predominância de atendimentos realizados por canais remotos, as limitações de espaço físico nas unidades do TJCE, em razão do alto volume de postos de atendimento, e a necessidade de contingências para indisponibilidades de energia e conexão à internet em Comarcas do Interior, revelando-se conveniente e oportuna a adoção, para parte dos postos de trabalho, **de modelo híbrido de execução, com possibilidade de teletrabalho/home office, mediante escala a ser formulada pela empresa.**

4.8.2. A fim de fundamentar a possibilidade, destaca-se que em parecer efetuado pela Advocacia Geral da União, após consulta da Agência Nacional de Transportes Terrestres (NUP: 50500.015987/2022-18), ficou evidenciado a possibilidade da previsão da referida atuação remota, desde que o formato e os postos estejam adequados às necessidades da Administração Pública., vejamos:

EMENTA: DIREITO ADMINISTRATIVO. LICITAÇÕES E CONTRATOS. SERVIÇOS CONTINUADOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA. REGIME DE TRABALHO REMOTO. POSSIBILIDADE. I - **É possível a contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra em regime de trabalho remoto, nos termos do art. 5º-A, §2º, da Lei n. 6.019, de 1974, com redação da Lei n. 13.467, de 2017, desde que tal regime seja adequado às necessidades da Administração contratante, o que deve ser objeto de estudo e comprovação na fase de planejamento da licitação. (grifo nosso)** II A previsão de trabalho remoto deve recair apenas sobre os postos cujas atividades se compatibilizem com o regime de teletrabalho e desde que não haja prejuízo à execução do contrato. III - Em contratos em vigor, é possível a alteração do regime de prestação de serviços, de presencial para remoto, desde que sejam feitos estudos que evidenciem e comprovem ser a alteração a melhor forma de atendimento às necessidades supervenientes do órgão contratante e haja concordância da contratada, com fundamento no art. 65, II, da Lei n. 8.666/93. **IV - As planilhas de custos e formação de preços deverão ser adequadas, para eliminação dos custos relacionados à prestação do serviço de forma presencial, tais como, vale transporte, uniformes, relógios de ponto, entre outros. (grifo nosso)** V - O termo de referência deverá trazer a indicação clara da forma de fiscalização do serviço e mensuração dos resultados. VI - A previsão, na planilha, de item relacionado à ajuda de custo para o trabalho remoto somente é permitida se houver previsão em

lei, convenção coletiva de trabalho ou acordo coletivo de trabalho. Art. 57, §1º, c/c art. 6º da Instrução Normativa SEGES/MP n. 05/2017.

4.8.3. Em relação aos dados de atendimentos realizados pelas unidades da Diretoria Estadual de Atendimento, Central de Atendimento Judicial (CAJ) e pela Central Interna de Atendimento (CIAT), comprova-se a predominância do atendimento realizado em canais remotos (+ 85%), conforme as seguintes imagens dos Painéis de *Business Inteligent (Dados do ano de 2025)*:

TOTAL GERAL	
1026511	
PRESENCIAL	
174996	
REMOTO	
851515	
ISA - MÉDIO	
98,40%	

ATENDIMENTOS (PRESENCIAL E REMOTO)		
Mês	Atendimentos	Comparativo
janeiro	76413	76.413
fevereiro	78614	2.201
março	71453	-7.161
abril	85367	13.914
maio	84627	-740
junho	86633	2.006
julho	101372	14.739
agosto	90161	-11.211
setembro	99490	9.329
outubro	101295	1.805
novembro	87812	-13.483
dezembro	63274	-24.538
Total	1026511	1.026.511

QUANTITATIVO DE PESQUISAS		
Mês	Pesquisas Totais	Pesquisas Positivas
janeiro	5831	5737
fevereiro	7155	7045
março	6049	5938
abril	7586	7430
maio	8147	7991
junho	7408	7285
julho	8616	8454
agosto	7112	7023
setembro	5109	5043
outubro	4876	4803
novembro	6397	6314
dezembro	4910	4844
Total	79196	77907

4.8.4. Essa medida visa aprimorar a capacidade de resposta do Tribunal às demandas da sociedade, ampliando a capilaridade do atendimento, permitindo a redistribuição de chamados entre diferentes unidades e possibilitando a adoção de planos de contingência em situações de indisponibilidade de infraestrutura local (energia elétrica e conectividade) que são anotados por meio de planilha pela Diretoria Estadual de Atendimento e que foram registradas no SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001 sem prejuízo da continuidade e qualidade da prestação dos serviços. Destaca-se que previsão de trabalho em regime de home office limitar-se-á, portanto, aos postos em que não haja risco para a adequada execução contratual, observadas as balizas fixadas pela legislação aplicável e pelo parecer jurídico.

4.8.5. Dessa forma, a previsão contratual de atendimento em formato home office, de forma controlada e para postos compatíveis, alinha-se ao interesse público de garantir atendimento eficiente, ininterrupto e descentralizado ao jurisdicionado e ao público em geral, para os postos cujas atividades sejam compatíveis com o teletrabalho, nos termos do art. 5º-A, §2º, da Lei nº 6.019/1974 e do entendimento consolidado no parecer jurídico acima referido, bem como em observância à legislação trabalhista e às demais normas de regência, no que couber.

Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017

Art. 17. Os serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra são aqueles em que o modelo de execução contratual exija, dentre outros requisitos, que:

I - os empregados da contratada fiquem à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços;

II - a contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos; III - a contratada possibilite a fiscalização pela contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

Parágrafo único. Os serviços de que trata o caput poderão ser prestados fora das dependências do órgão ou entidade, desde que não seja nas dependências da contratada e presentes os requisitos dos incisos II e III.

Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023

São premissas que devem ser observadas na construção do Termo de Referência, independentemente da modalidade adotada:

[...] n) definição do local de prestação dos serviços (presencial ou remota);

[...] 5.4.1.4. Nessa modalidade, todos os serviços são prestados por meio da alocação de profissionais da contratada, seja de forma presencial ou remota, conforme condições previamente previstas em instrumento convocatório. (grifou-se)

- 4.8.6.** À luz desses dispositivos, a prestação dos serviços previstos neste Estudo Técnico Preliminar poderá ser realizada em regime de teletrabalho, de forma excepcional e sempre que tal regime se mostrar adequado às necessidades da Administração, devendo a situação ser previamente autorizada pela gestão do contrato.
- 4.8.7.** O trabalho remoto poderá ser adotado em regime de rodízio (modelo híbrido) ou, em situações específicas e justificadas, em regime integral, observadas as condicionantes fixadas neste estudo, no Termo de Referência e na legislação trabalhista aplicável
- 4.8.8.** O regime de trabalho remoto/teletrabalho será prestado por jornada, sendo obrigatório o registro de frequência diariamente e o cumprimento da jornada relativa ao cargo, nos termos a serem definidos no Termo de Referência e no contrato
- 4.8.9.** Considerando a natureza das atribuições, o regime de trabalho remoto somente se aplicará aos seguintes postos: Operador de Atendimento, Operador de Atendimento Especializado, Supervisor de Atendimento, Coordenador de Atendimento, Assistente de Gestão do Atendimento e Apoio à Gestão do Atendimento, cujas atividades são predominantemente passíveis de execução por meios digitais, sem prejuízo da qualidade do serviço. Tais funções podem ser desempenhadas de forma eficiente fora do ambiente físico das unidades, mediante infraestrutura mínima de tecnologia da informação, garantindo a continuidade e a produtividade das atividades desenvolvidas.
- 4.8.10.** O posto de Recepcionista não foi incluído no rol de funções aptas ao teletrabalho, em razão de suas atribuições essencialmente presenciais: controle de fluxo físico de

usuários, recepção local, organização de filas e acolhimento inicial, as quais não são plenamente adaptáveis ao formato remoto sem comprometimento da finalidade do cargo

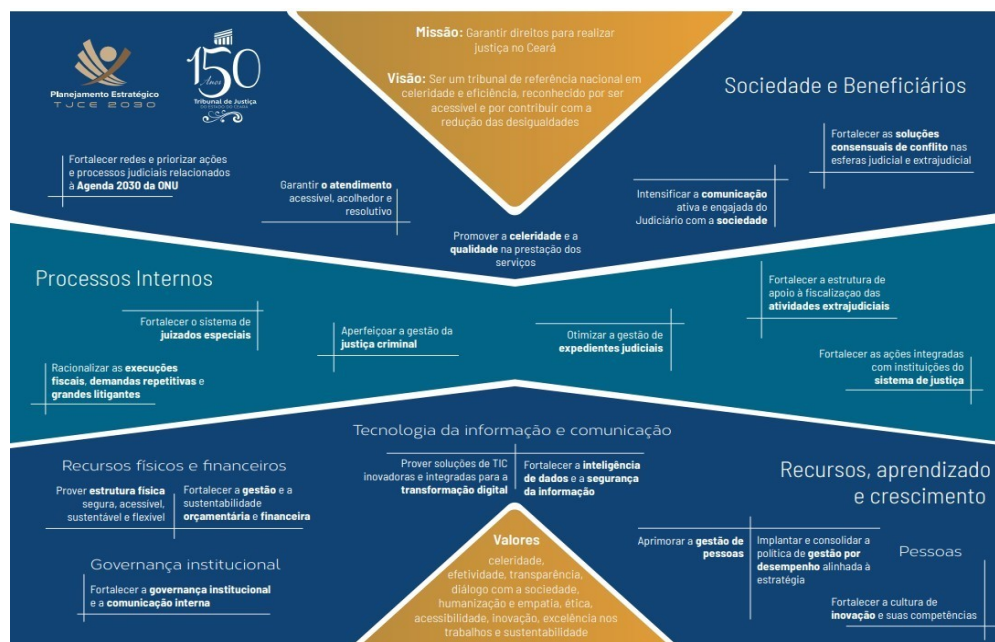
4.8.11. A contratada deverá comprovar, por meio de termo de responsabilidade assinado pelo empregado, que este possui infraestrutura adequada para a realização do trabalho remoto, tais como computador, acesso à internet e mobiliário compatível com a jornada de trabalho. Não havendo previsão em lei, convenção coletiva de trabalho ou acordo coletivo de trabalho, **a contratante não poderá arcar com qualquer custo adicional decorrente do teletrabalho**, o que inclui despesas de energia elétrica, internet, mobiliário ou outras relacionadas ao ambiente residencial, as quais não poderão ser incluídas na planilha de preços. Destaca-se que o empregado **não estará condicionado** à aceitação do termo de teletrabalho para fins de contratação ou manutenção do vínculo; entretanto, caso anua expressamente à prestação de serviços em regime remoto, declarará que possui as referidas condições materiais para o teletrabalho.

4.8.12. Os meios de comunicação entre os empregados em regime de trabalho remoto/teletrabalho e a Administração serão, preferencialmente, Microsoft Teams, WhatsApp, Outlook ou quaisquer outros aplicativos ou sistemas corporativos disponibilizados pelo Tribunal para controle e acompanhamento das atividades.

4.8.13. A gestão e a fiscalização contratual poderão, a qualquer tempo, solicitar a alteração do regime remoto para o presencial, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade do serviço prestado.

4.8.14. Durante a realização do trabalho remoto/teletrabalho, deverão ser observadas as disposições previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943), especialmente nos artigos 75-B, 75-C, 75-D e 75-E, bem como as normas coletivas aplicáveis. Eventuais ajustes na planilha de custos, decorrentes da adoção do regime remoto, deverão observar o entendimento firmado em pareceres jurídicos e a legislação vigente, sempre resguardando que a Administração não instituirá, tampouco custeará, benefícios trabalhistas não previstos no ordenamento jurídico ou em instrumentos coletivos aplicáveis.

5. Previsão da contratação no Plano de Contratação Anual



5.1. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, cuja visão institucional é a de ser referência em gestão judiciária, reconhecido como instituição confiável e célere na promoção da justiça, orienta-se pelas diretrizes do seu Planejamento Estratégico Institucional – TJCE 2030. Entre seus objetivos estratégicos, destacam-se, para a contratação em análise: (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”.

5.2. Para que o Poder Judiciário cearense possa cumprir esse papel institucional, revela-se indispensável o aperfeiçoamento contínuo da sua estrutura de atendimento, de forma a assegurar força de trabalho suficiente e adequadamente especializada para acolher, orientar e informar o cidadão, bem como para dar suporte ao público interno.

5.3. A contratação ora pretendida está em consonância com os objetivos estratégicos deste Tribunal (Planejamento Estratégico 2030), visto que uma estrutura adequada e dimensionada de serviços de atendimento ao público interno e externo é imprescindível para o funcionamento do Judiciário cearense e constitui atividade-meio relevante de suporte às atividades fim. Ademais, a contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações do Poder Judiciário – PAC 2026, sob o código TJCE_SEGOV_RDP 2026-237.

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

6.1. Em consonância com a legislação e normas que regulam o processo licitatório, visando-se a racionalização e maior efetividade da gestão e fiscalização contratual, a contratação dos serviços de recepção, atendimento e intérprete de libras deverá contemplar os seguintes requisitos básicos:

- 6.1.1.** A Contratada deverá possuir estrutura e experiência em atividades compatíveis com os serviços objetos deste estudo. Os serviços de recepção/triagem, atendimento possuem natureza contínua, considerando, sobretudo, as necessidades das rotinas internas deste Tribunal de Justiça, logo, restam configuradas as características da essencialidade e habitualidade;
- 6.1.2.** A Contratada deve alocar nas atividades trabalhadores com vínculos formais, observando as descrições das atividades, as atribuições, requisitos de grau de instrução, exigências legais, experiências, conhecimentos, habilidades e atividades previstas no Termo de Referência, além de necessariamente estarem segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.
- 6.1.3.** O cumprimento de jornada de trabalho semanal será de 40 horas para os postos de Recepcionista, Operador de Atendimento, Operador Especializado de Atendimento, Supervisor e Coordenador de Atendimento, bem como para Assistente de Gestão e de Apoio à Gestão do Atendimento.
- 6.1.3.1. Há vantajosidade na adoção de redução da carga horária de 40 horas semanais, em detrimento das 44 horas praticadas na contratação vigente, não havendo prejuízo para prestação do serviço de atendimento na instituição, que continuará ocorrendo no período de segunda a sexta feira, de 8h às 18h, e, excepcionalmente, a critério do contratante, nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto, ficando vedado o pagamento de horas extras, sendo o período excedente sendo objeto de compensação de horas.
- 6.1.3.2. A alteração trará impactos financeiros positivos a instituição, com a diminuição da carga horária e consequente redução de custos contratuais, mantendo-se a qualidade do serviço prestado dentro da carga horária do tribunal. A equipe de planejamento baseou-se nas inovações aos contratos administrativos promovidas pelo Governo Federal, através da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 190, com relação a esses postos de trabalho.
- 6.1.3.3. De outro vertente, observamos ganhos para os prestadores de serviços que passarão a ter maior valorização no trabalho e qualidade de vida, visto que uma jornada excessiva tende a reduzir a eficácia, aumentando erros e retrabalhos. Além disso, com a redução da jornada, sem a redução do salário do trabalhador, o valoriza, melhora sua saúde física e mental, reduz absenteísmo e aumenta a produtividade, trazendo ganhos efetivos a instituição contratante.
- 6.1.3.4. Para assegurar a cobertura integral do horário de expediente do Tribunal, compreendido entre 8h e 18h de segunda a sexta-feira, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá organizar escalas que contemplem a atuação de empregados em turnos diferenciados dentro desse período, de forma que a somatória das jornadas individuais de 40 horas semanais garanta a cobertura dos postos durante todo o expediente. A organização das escalas será de responsabilidade exclusiva da

PRESTADORA DE SERVIÇOS, sujeita à validação prévia pela fiscalização do contrato.

6.1.4. O cumprimento da jornada de trabalho semanal será de 30 horas para o posto de Intérprete de Libras, de segunda a sexta feira, e excepcionalmente, a critério do contratante, nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto e a Lei nº 14.704 de 2023.

6.1.5. A jornada de trabalho poderá ser executada entre o período de 7h e 21h59.

6.1.6. A realização excepcional de horas extras pelos postos de trabalho será compensada dentro da jornada de trabalho, condicionada à prévia autorização da autoridade competente do contratante e com prévia comunicação, sendo proibida a remuneração de hora extra.

6.1.7. A Contratada deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas, além da prevenção de riscos e acidentes de trabalho.

6.1.8. A Contratada deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento das prescrições contidas nas resoluções do Conselho Nacional de Justiça, especialmente aquelas atinentes à participação equânime de homens e mulheres, com perspectiva interseccional de raça e etnia, bem como aquelas que determinam o estabelecimento de critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade.

6.1.8.1. Dentre as resoluções das quais trata o item acima enunciam-se: a Resolução CNJ nº 255/2018, atualizada pela Resolução CNJ nº 540/2023; a Resolução nº 497/2023; a Resolução CNJ 651/2025 e suas alterações; a Resolução CNJ n. 307/2019; a Resolução CNJ n. 400/2021; a Resolução CNJ n. 401/202, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital.

6.1.8.2. Será observada, sempre que possível, a participação equânime de homens e mulheres, com perspectiva interseccional de raça e etnia, proporcionando a ocupação de, no mínimo, 50% de mulheres, em contratação de empresa prestadora de serviço terceirizado, considerada cada função do contrato. (redação dada pela Resolução n. 540, de 18.12.2023).

6.1.8.3. Será reservado o percentual de, no mínimo, 8% (oito por cento) das vagas nos contratos que envolvam prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do disposto no inciso XVI do caput do art. 6º da Lei n. 14.133/2021, para as mulheres incluídas em uma das situações previstas no art. 2º da Resolução 497 do Conselho Nacional de Justiça.

6.1.9. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:

6.1.9.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH Nº 4 DE 11/05/2016.

6.1.9.2. Não ter sido condenada, a PRESTADORA DE SERVIÇOS ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

6.1.10. A Contratada deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991.

6.1.11. A Contratada deverá disponibilizar os postos de trabalho na data de início da execução dos serviços, observados os prazos dispostos no Termo de Referência, inclusive quanto às substituições definitivas e temporárias de postos de trabalho, não ficando o início da execução condicionado ao fornecimento integral do fardamento, desde que a contratada assegure, desde o primeiro dia de atuação, apresentação pessoal compatível com o ambiente institucional e conclua a entrega integral dos uniformes no prazo a ser fixado no Termo de Referência.

6.1.12. A Contratada deverá prestar garantia de execução contratual que contemple também a cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza previdenciária, social e trabalhista, inclusive FGTS, com validade durante a vigência do contrato e mais 90 dias após o seu encerramento.

6.1.13. Deverá ser estabelecido indicadores de desempenho por parte da contratada na execução dos serviços, por meio de Índice de Medição de Serviços - IMR, ou instrumento substituto, com possibilidade de impacto do pagamento devido pelo contratante.

6.1.14. A contratação terá duração inicial de 24 meses, podendo ser prorrogados por interesse das partes até o limite de 10 anos, com base no Art. 107 da Lei 14.133/21.

6.1.14.1. Considerando tratar-se de serviços contínuos de atendimento, com dedicação exclusiva de mão de obra, cuja descontinuidade ocasionaria grave prejuízo ao acesso do jurisdicionado e do público interno às informações e orientações prestadas pelo Tribunal, mostra-se recomendável a adoção de vigência contratual plurianual, com prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses,

prorrogável, a critério da Administração, até o limite previsto na Lei nº 14.133/2021.

6.1.14.2. A opção pela vigência plurianual traz, em primeiro lugar, redução de custos transacionais, na medida em que diminui a frequência de realização de novos certames, com conseqüente economia de tempo e de recursos humanos envolvidos na elaboração de estudos técnicos preliminares, termos de referência, editais, análises de propostas e demais atos preparatórios, sem prejuízo da observância das revisões periódicas de vantajosidade.

6.1.14.3. A vigência mais extensa também favorece a amortização de custos iniciais relevantes, tais como treinamentos, uniformes, certificações digitais e eventual adequação tecnológica para o atendimento remoto (home office), possibilitando que esses dispêndios sejam diluídos em período maior, o que tende a refletir-se em preços unitários mais competitivos.

6.1.15. A contratação deverá realizar o enquadramento das categorias profissionais dos empregados de acordo com a CBO, aprovada pela Portaria nº 397 do MTE, de 09 de outubro de 2022, e na forma especificada no Termo de Referência.

6.1.16. Da contratação deverá constar declaração da empresa licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para prestação do serviço, além do cumprimento pela contratada e pelo contratante das obrigações previstas no Termo de Referência e anexos.

6.1.17. O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) é a seguinte:

ATIVIDADE OU SERVIÇO	CÓDIGO	OCUPAÇÃO
Recepcionista	CBO 4221-05	Recepcionista com atuação de 40 horas semanais
Operador de Atendimento	CBO 42	Atendente com atuação de 40 horas semanais
Operador de Atendimento Especializado	CBO 42	Atendente com especialização de área de trabalho com atuação de 40 horas semanais
Supervisor de Atendimento	CBO 4201-25	Supervisionará as equipes de atendimento ao público e recepção com atuação de 40 horas semanais.
Coordenador de Atendimento	CBO 4201-25	Coordenará as áreas de atendimento formado pelas equipes de atendimento com atuação de 40 horas semanais.

Assistente de Gestão do Atendimento	CBO 4110-10	Prestará assistência ao Gerente de Atendimento nas rotinas/ações relativas ao desenvolvimento das áreas de atendimento com atuação de 40 horas semanais.
Apoio à Gestão do Atendimento	CBO 4110-10	Prestará suporte ao assistente de atendimento e supervisores de atendimento no desenvolvimento do atendimento com atuação de 40 horas semanais.
Intérprete de Libras	CBO 2614-25	Realizará interpretação da linguagem de sinais com atuação durante 30 horas semanais, conforme a Lei 14.704/2023.

6.1.18. Em determinados ambientes de trabalho vinculados à execução contratual poderá haver incidência de adicional de insalubridade, desde que a exposição do empregado a agente insalubre seja efetivamente caracterizada em avaliação técnica específica, na forma da legislação trabalhista e das normas regulamentadoras aplicáveis.

6.1.18.1. Os estudos realizados no âmbito da contratação vigente indicaram, em caráter meramente referencial e sem efeito vinculante para a nova contratação, a existência de postos com enquadramento em grau máximo de insalubridade, atualmente correspondente a 40% (quarenta por cento), abrangendo 3 (três) postos de recepção e 1 (um) posto de intérprete de Libras, em ambientes determinados. Tais dados, contudo, não autorizam a fixação prévia, definitiva e generalizada de quantitativos ou percentuais para o novo contrato, uma vez que a caracterização da insalubridade depende das condições concretas e atuais de cada ambiente, da lotação efetiva dos empregados, da organização do serviço e da exposição real aos agentes nocivos.

6.1.18.2. Em razão disso, caberá à futura contratada realizar, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do início da execução contratual, levantamento técnico específico dos ambientes e postos de trabalho, por profissional legalmente habilitado, com emissão do respectivo laudo, a fim de verificar a existência, ou não, de condição insalubre, bem como o eventual grau aplicável, observadas as disposições da CLT, da NR-15 e demais normas pertinentes.

6.1.18.3. O adicional de insalubridade, quando devido, incidirá apenas em relação aos empregados efetivamente lotados nos postos e ambientes que venham a ser enquadrados no laudo técnico da contratada, não se mostrando possível, nesta fase de planejamento, estabelecer quantitativo fixo e definitivo de postos sujeitos ao adicional, nem incorporar, de forma linear, tal custo a todos os postos da contratação. Para fins exclusivamente estimativos da planilha referencial de custos, a rubrica de insalubridade foi considerada apenas em relação aos cargos de recepção e intérprete de Libras, por serem as únicas funções que, no contrato vigente, apresentaram histórico de incidência do adicional, sem que isso represente reconhecimento automático do direito a todos os postos dessas

funções, o qual permanecerá condicionado ao novo laudo técnico a ser elaborado pela futura contratada.

6.1.18.4. Havendo alteração superveniente das condições ambientais, da distribuição dos postos ou da forma de execução dos serviços, a contratada deverá promover a atualização do levantamento técnico correspondente, a fim de manter a adequada aderência entre a realidade da execução contratual e as parcelas efetivamente devidas aos empregados.

6.1.19. A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido sua substituição.

6.1.20. A Contratada deverá indicar e manter, durante toda a vigência contratual, prepostos com poderes para representá-la perante a Administração, o qual atuarão como interlocutor direto e permanente entre a Contratante e os empregados alocados na execução dos serviços, em conformidade com a legislação vigente e as melhores práticas aplicáveis aos contratos de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra.

6.1.20.1. Em razão da elevada dimensão operacional da contratação, que abrange 824 postos de trabalho distribuídos em diversas frentes de atendimento do Poder Judiciário Cearense, com equipes já implantadas em 54 comarcas e projeção de expansão para mais 52 comarcas, além de 64 Pontos de Inclusão Digital/Postos de Justiça Digital, mostra-se necessária a manutenção de atuação presencial e assídua dos prepostos da contratada, a fim de assegurar pronta resposta às demandas operacionais, administrativas e trabalhistas relacionadas à execução contratual. Essa medida se justifica pela necessidade de tratamento célere de ocorrências relativas a substituições, ausências, escalas, comunicação com os empregados, regularização documental e demais questões inerentes à gestão da mão de obra, prevenindo que a Contratante e a fiscalização técnica sejam oneradas com atribuições que competem exclusivamente à contratada. Para viabilizar essa atuação, a Administração deverá disponibilizar estrutura mínima de apoio, consistente em sala ou ponto de apoio físico nas dependências do Tribunal, com mesa, cadeira e condições básicas de permanência e interlocução, sem que isso implique assunção, pela Contratante, de qualquer obrigação relacionada à remuneração, direção ou gestão do preposto, que permanecerão integralmente sob responsabilidade da empresa contratada. Os prepostos deverão manter presença presencial mínima de 20 (vinte) horas semanais, preferencialmente distribuídas em 4 (quatro) horas diárias, sem prejuízo de sua disponibilidade permanente para atendimento remoto e comparecimento sempre que convocados pela fiscalização ou pela Administração para tratamento de questões urgentes relacionadas à execução contratual.

6.1.20.2. Compete aos prepostos centralizar a interlocução com os colaboradores da contratada, recebendo e repassando orientações, solucionando questões operacionais e apoiando a resolução de eventuais demandas de natureza trabalhista e contratual, de modo a evitar qualquer relação de subordinação direta entre os empregados da contratada e os servidores da Contratante.

6.1.20.3. Os prepostos ou representantes legais da contratada, **sempre que convocados e previamente avisados**, deverão participar de reuniões com a Administração, presenciais ou por videoconferência, para tratar de assuntos relacionados à execução contratual, adoção de medidas corretivas, aprimoramento dos serviços e demais temas pertinentes.

6.1.21. A contratada deverá fornecer uniformes aos seus colaboradores, de acordo com as especificações abaixo e nos formatos previstos no Anexo pertinente, observado que a entrega inicial poderá ocorrer de forma escalonada, em prazo compatível com a medição de tamanhos, ajustes e logística de distribuição, sem prejuízo do início da execução dos serviços, devendo, em qualquer caso, garantir que seus empregados se apresentem sempre com vestimenta adequada, em boas condições de uso, transmitindo imagem profissional e compatível com a representação institucional do Judiciário Cearense. O fornecimento integral do fardamento deverá ser concluído no prazo a ser estabelecido no Termo de Referência, e a sua renovação ocorrerá a cada 06 (seis) meses de prestação dos serviços.

6.1.21.1. A cada fornecimento deverão ser observados os seguintes quantitativos: 4 camisas, 02 calças, 02 blazers, 02 pares de sapato, 04 pares de meia, 01 cinto e 02 gravatas. A pesquisa de mercado estabelece a descrição dos fardamentos adequados à contratação em estudo.

6.1.22. A empresa contratada deverá preencher e enviar a planilha de composição dos custos através do modelo fornecido, com os itens já estabelecidos que contemplaram todos os custos da contratação. A planilha de custos deverá ser em formato de Excel e deverá conter as memórias de cálculos das rubricas. Além disso, deve indicar a Convenção Coletiva de Trabalho ou utilização do valor base informado pela Administração para o cálculo da planilha de formação de preço, quando for o caso.

6.1.23. Para a adequada prestação dos serviços de atendimento especializado, especialmente naqueles postos que demandem acesso e prática de atos nos sistemas processuais eletrônicos do Tribunal (a exemplo do PJe e demais sistemas correlatos), todos os colaboradores vinculados a tais postos, quais sejam, Operadores de Atendimento Especializado, Supervisores e Coordenadores de Atendimento deverão possuir certificado digital do tipo A3, padrão ICP-Brasil, válido por 24 meses e em pleno funcionamento. Caberá à contratada providenciar, às suas expensas, a emissão, renovação e eventual substituição dos certificados digitais necessários, bem como zelar pela correta utilização, sigilo e guarda dos respectivos meios de acesso, respondendo por qualquer uso indevido decorrente de culpa ou dolo de seus empregados. Após a aquisição do certificado, a contratada deverá comprovar o pagamento para fiscalização a fim de

solicitar o ressarcimento dos valores contratados. O referido ressarcimento foi previsto em sede de provisionamento. Essa medida verificou-se ser positiva em razão da precariedade para execução contratual e para empresa em marginalizar uma quantidade específica e fixa de certificados.

6.1.23.1. A contratada ficará limitada, para fins de ressarcimento, aos seguintes parâmetros apurados na pesquisa de mercado: custo médio unitário para 24 meses de R\$ 420,80 por certificado A3 (ICP-Brasil) — equivalente a R\$ 17,53/mês por posto — considerando a quantidade estimada de 201 certificados provisionados; custo médio anual por certificado de R\$ 42.290,40 e custo por certificado para 24 meses de R\$ 84.580,80 para as 201 unidades; o custo mensal médio calculado (distribuindo o total para 24 meses) corresponde a R\$ 3.524,20, valores que servirão de limite para solicitação de ressarcimento mediante comprovação documental. Dados detalhados e planilha de cotações constam na Pesquisa de Mercado anexa.

Item	FONTE 1	FONTE 2	FONTE 3	CUSTO MÉDIO (UNIDADE)	CUSTO MÉDIO MENSAL - 1 POSTO	CUSTO MENSAL COM CERTIFICAÇÃO DIGITAL (CUSTO MÉDIO X QTD)	QUANTIDADE ESTIMADA	CUSTO MÉDIO ANUAL	CUSTO MÉDIO 24 MESES
	Certisign	SP Certificado Digital	Valid Certificadora						
e-CPF A3 TOKEN - validade de 24 meses	R\$ 412.40	R\$ 455.00	R\$ 395.00	\$420.80	\$17.53	\$3,524.20	201	\$42,290.40	\$84,580.80

6.1.24. É vedado à contratada e a seus empregados utilizarem, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações técnicas, operacionais ou negociais às quais tenham acesso em razão da execução do contrato, inclusive dados de usuários, fluxos de atendimento, relatórios, estatísticas, códigos de acesso e demais informações sigilosas ou estratégicas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Tais informações deverão ser utilizadas exclusivamente para a execução dos serviços contratados, sendo proibida sua reprodução, divulgação, compartilhamento ou armazenamento para fins estranhos ao objeto, sob pena de responsabilização nas esferas contratual, civil, administrativa e penal.

6.1.25. Para garantir a satisfação dos usuários e a eficiência das operações, a empresa contratada deverá observar padrões mínimos de qualidade na execução dos serviços de atendimento.

6.1.25.1. Atendimento cortês e profissional: os empregados da contratada deverão manter comportamento cortês, profissional e empático durante todo o atendimento ao público interno e externo, em qualquer canal utilizado (presencial ou remoto), assegurando comunicação clara, respeitosa e amigável;

6.1.25.2. Conhecimento dos serviços e procedimentos: os profissionais de atendimento deverão ser treinados de forma a possuir conhecimento adequado sobre

os serviços, fluxos e sistemas utilizados pelo Tribunal, de modo a fornecer informações precisas, sanar dúvidas e oferecer suporte adequado aos usuários;

- 6.1.25.3. **Capacitações técnicas:** a contratada deverá promover, demandar e controlar capacitações técnicas periódicas necessárias aos colaboradores, voltadas aos conhecimentos específicos das atividades desempenhadas pelo atendimento no TJCE (sistemas de atendimento, normativos internos, protocolos de vulnerabilidade, acessibilidade, fluxos de CAJ/CIAT e núcleos remotos), com o objetivo de manter os colaboradores atualizados quanto a práticas, normas, regulamentos e avanços relevantes à execução do contrato.
- 6.1.25.4. **Capacitações comportamentais:** a contratada deverá, ainda, promover capacitações voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais, tais como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança (quando for o caso), gestão do tempo e habilidades relacionais com o público, visando à melhoria do desempenho profissional e da interação com usuários e colegas de trabalho.
- 6.1.25.5. Sem prejuízo das capacitações gerais previstas nos subitens anteriores e considerando que a responsabilidade pela capacitação dos empregados é da contratada, a esta fica **recomendado** investir em programas de capacitação específicos para Supervisores e Coordenadores de atendimento, além do Assistente de Gestão do Atendimento utilizando plataformas ou instituições reconhecidas no mercado (tais como SENAC, SEBRAE ou equivalentes), ou ainda entidades especializadas em liderança, atendimento ao público e gestão de equipes.
- 6.1.25.5.1. Os conteúdos deverão contemplar, entre outros, temas relacionados à gestão de pessoas, liderança de equipes de atendimento, gestão de conflitos, atendimento humanizado, acessibilidade e inclusão, gestão de indicadores e melhoria contínua de processos.
- 6.1.25.6. A contratada deverá apresentar à fiscalização relatórios anuais de capacitação, contendo, no mínimo, a carga horária, o conteúdo programático, o nome das instituições ou plataformas utilizadas e a lista dos participantes, para fins de comprovação do cumprimento das obrigações ora estabelecidas.
- 6.1.25.7. As capacitações mencionadas nos subitens anteriores deverão ser realizadas em cronograma previamente apresentado à fiscalização, preferencialmente em periodicidade semestral, ou conforme necessidade identificada pela Administração.
- 6.1.26. A contratada deverá adotar procedimentos para tratamento ágil de reclamações/denúncias, demandas sensíveis e problemas apontados pelos usuários, garantindo que os atendentes estejam preparados para ouvir atentamente, identificar a causa das dificuldades e oferecer soluções adequadas dentro dos limites de sua atuação.

6.1.27. A contratada deverá assegurar que os profissionais de atendimento mantenham registros fidedignos e atualizados das interações com os usuários, incluindo informações relevantes, soluções adotadas, encaminhamentos realizados, solicitações especiais e demais observações pertinentes, nos sistemas indicados pela Administração.

6.1.28. A contratada deverá estabelecer diretrizes para garantir a confidencialidade e a segurança das informações processuais e pessoais dos usuários, treinando seus empregados para observância das políticas de proteção de dados e de acesso a informações confidenciais, em alinhamento com as normas do Tribunal.

6.1.29. A contratada deverá implementar mecanismos de acompanhamento e avaliação permanentes da qualidade do atendimento, podendo utilizar avaliações de desempenho, pesquisas de satisfação, monitoramento de chamadas e outros indicadores relevantes, cujos resultados deverão ser compartilhados com a fiscalização para identificação de oportunidades de melhoria.

6.2. Considerando a necessidade de deslocamento eventual de empregados terceirizados para atendimento a demandas específicas em outras comarcas e unidades do interior do Estado, deverá o Termo de Referência prever a possibilidade de pagamento de diárias pela contratada aos seguintes postos: operadores de atendimento, operadores de atendimento especializado, supervisores de atendimento, coordenadores de atendimento, apoio à gestão do atendimento, assistentes de gestão do atendimento e intérpretes de Libras.

6.2.1. No caso dos intérpretes de Libras, as diárias serão devidas especialmente para cobertura de eventos presenciais, audiências, sessões ou ações institucionais que exijam deslocamento para comarcas diversas da lotação habitual, abrangendo despesas de viagem, hospedagem e alimentação, quando cabíveis

6.2.2. Para operadores de atendimento e operadores de atendimento especializado, supervisores, coordenadores, assistentes de gestão do atendimento e apoio à gestão do atendimento, as diárias serão admitidas para viabilizar deslocamentos às comarcas de sua área de atuação, com vistas à coordenação, acompanhamento, orientação e apoio às equipes de atendimento locais, assegurando que a gestão do serviço seja realizada de forma próxima e efetiva, inclusive em unidades mais distantes, conforme os valores previstos na CCT 2025/2026 do Asseio.

6.2.2.1. A Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria (Empregados em empresas de Asseio e Conservação e Terceirização de Mão de Obra) estabelece que trabalho realizado fora da sede, o pagamento de diária no valor de R\$ 121,75 para deslocamentos superiores a 100 km do local habitual de prestação de serviços, a título de custeio das despesas decorrentes de viagem/deslocamento. Trata-se, portanto, de piso mínimo, podendo ser mantidas condições mais vantajosas já praticadas pelo empregador.

6.2.2.2. No que se refere às diárias de viagem ordinário, trata-se de despesa não eventual, porém previsível, associada à necessidade de deslocamento de equipes de atendimento para atuação em comarcas do interior e outras unidades jurisdicionais. Em atenção às orientações da Lei nº 14.133/2021 e da IN Seges/MP nº 5/2017, a estimativa de custos da contratação deve abranger todos os encargos e benefícios previsíveis, inclusive aqueles de natureza variável, desde que lastreados em critérios objetivos e memórias de cálculo adequadas.

6.2.2.3. Para estabelecimento do valor a ser provisionado para fins de ressarcimento, utilizou-se como base o consumo histórico de diárias do exercício de 2025, informado pela Diretoria Estadual de Atendimento, no qual se verificou a utilização de 102,5 diárias ao longo de 12 meses, por um universo de 49 colaboradores aptos ao recebimento desse benefício, o que corresponde a uma média de aproximadamente 8,54 diárias/mês e a um índice de uso anual por empregado que foi projetado para o novo quantitativo de 603 postos com potencial de deslocamento. Com fundamento nessa proporcionalidade, estimou-se um consumo médio de cerca de 105,7 diárias mensais no cenário da nova contratação, que, multiplicado pelo valor unitário de R\$ 121,75, resulta em um custo mensal de referência de aproximadamente R\$ 12.868,97 para fins de provisionamento na planilha de custos.

6.2.2.4. Ressalte-se que tal estimativa não configura reserva técnica genérica, vedada pela jurisprudência do TCU, mas sim provisão especificamente vinculada a evento certo e mensurável (deslocamentos a serviço), calculada a partir de dados históricos e parâmetros operacionais verificáveis, em consonância com o modelo de planilha preconizado pela IN Seges/MP nº 5/2017, que admite a previsão de benefícios diários e provisões, desde que fundamentadas e em consonância com a legislação trabalhista e normativa aplicável.

6.3. As solicitações da contratante para a substituição definitiva de prestadores de serviço deverão ser efetivadas em até 15 (quinze) dias corridos a contar do dia seguinte ao da solicitação, compreendendo neste prazo as etapas de recrutamento, seleção e treinamento. A substituição temporária deverá ocorrer no mesmo dia que for constatada a falta, devendo ser realizada por parte da CONTRATADA.

6.4. Nos casos em que a Administração de não tiver a cobertura do posto de trabalho (substituição), no caso de ausência do prestador de serviço, deverá ser realizada a glosa proporcional do posto de trabalho descoberto na medição, sem que isto configure descumprimento do contrato. Da mesma forma, caso haja interesse do prestador de serviço na compensação de jornada e autorização formal da contratante, não haverá a glosa de descoberta e deverão ser seguidas as condições previstas no Termo de Referência.

6.5. Os empregados alocados nos postos de trabalho de recepção, atendimento geral e especializado, supervisão, coordenação de atendimento, dentre outros receberão, por parte do contratante, as orientações técnicas necessárias ao adequado desempenho das rotinas de atendimento ao público interno e externo, inclusive quanto ao acesso, à operação e à correta

utilização dos sistemas informatizados utilizados pela Diretoria Estadual de Atendimento e as demais unidades que necessitam de atendimento, sempre que tais recursos forem necessários à execução dos serviços.

6.6. O contratante, a empresa contratada e os empregados vinculados aos postos de atendimento deverão observar rigorosamente as obrigações e responsabilidades estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, em especial aquelas relativas à gestão e fiscalização da execução dos serviços, bem como ao cumprimento das obrigações fiscais, previdenciárias, sociais e trabalhistas – inclusive depósitos de FGTS –, respeitando-se, ainda, a jornada e o horário de trabalho fixados para os diversos canais e unidades de atendimento (presencial e remoto).

6.7. O fornecimento de mão de obra exclusiva seguirá os parâmetros definidos no Termo de Referência, abrangendo, entre outros aspectos, os requisitos de qualificação técnica, a experiência profissional comprovada nas atividades de atendimento e a descrição detalhada das atribuições de cada função, em consonância com a Classificação Brasileira de Ocupações.

6.8. A proposta deverá conter somente duas casas decimais.

6.9. No preço proposto já deverão estar inclusos todos os custos e capital de giro necessários e para o cumprimento do objeto da licitação, bem como demais tributos não elencados na planilha de custos e formação de preços, como fretes, seguros e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

6.10. A critério da administração, mediante justificativa, outros benefícios de natureza trabalhista ou social poderão compor a planilha de custos e formação de preços.

6.11. Após a homologação do certame, a empresa que se sagrar vencedora será convocada, conforme a necessidade da Administração, para realização de reunião inicial e assinatura do contrato, momento em que se definirá o início da execução contratual.

7. Estimativas de Quantidades

7.1. Os quantitativos de postos de trabalho foram dimensionados com base em informações técnicas fornecidas pelas unidades diretamente envolvidas na gestão e execução dos contratos de atendimento, especialmente a Diretoria Estadual de Atendimento e a Diretoria Negocial do PJe.

7.2. O dimensionamento dos quantitativos considerou: (i) o histórico de expansão do atendimento no âmbito do Tribunal, que evoluiu de 560.685 registros em 2023 para aproximadamente 728,5 mil em 2024 e superou 1.000.000 de atendimentos em 2025; (ii) o crescimento do número de postos nas contratações anteriores, de 163 colaboradores em 2023 para 259 em 2024 e 336 em 2025, sem que esse incremento tenha acompanhado, na mesma proporção, a elevação da demanda; (iii) as necessidades operacionais específicas das unidades judiciais e administrativas atendidas; e (iv) as projeções de ampliação e especialização do serviço. Com base nesses elementos, foram estimados os quantitativos de

postos indicados na tabela a seguir, cuja memória de cálculo e documentos de suporte constam dos autos.

7.3. Como ponto de partida para a análise quantitativa, apresenta-se o quadro descritivo da situação atual, correspondente ao vigente Contrato Emergencial nº 32/2025, que contempla atualmente 450 (quatrocentos e cinquenta) postos de trabalho. Deve-se ressaltar que esse número se refere exclusivamente à composição do instrumento vigente e constitui a base comparativa para as projeções. A partir dessa base foram identificadas insuficiências operacionais e demandas adicionais decorrentes da expansão de unidades e do aumento do volume de atendimentos, o que fundamenta os acréscimos propostos e a projeção do quantitativo requerido na contratação subsequente — que alcançará até 824 (oitocentos e vinte e quatro) postos.

Quadro Descritivo da situação atual do contrato vigente (Emergencial), a fim de projetar os acréscimos necessários para uma nova contratação:

Diretoria Estadual de Atendimento	Quantidade
Gerência de Atendimento Externo	319
CAJ - Precatórios: 8 Operadores de Atendimento CAJ - Núcleos 4.0: 14 Operadores de Atendimento CAJ – Juizados Especiais: 6 Operadores de Atendimento CAJ – Ouvidoria: 7 Operadores de Atendimento CAJ Mulher: 8 Operadores de Atendimento PID/PJUD: 7 Operadores de Atendimento CAJ – Fortaleza: 36 Triagens, 30 Atendentes, 2 Op. de Atendimento Espec., 15 Supervisores e 6 Coordenadores CAJ – 7 Núcleos Regionais de Atendimento: 66 Triagens e 104 Operadores de Atendimento, 8 Supervisores	
Gerência de Atendimento Interno	24
2 – Triagens 19 – Operador de Atendimento 2 – Supervisor de Atendimento 1 – Coordenador de Atendimento	

Diretoria Negocial do PJE	44
40 Operadores de Atendimento Especializados 3 Supervisores de Atendimento 1 Coordenador de Atendimento	
Outras unidades:	63

<p>17ª Vara Criminal da Comarca de Fortaleza (Custódia): 2 Triagens</p> <p>1º Juizado da Viol. Dom. e Fami. Contra a Mulher – Fortaleza: 2 Triagens</p> <p>1º Núcleo de Custódia - Juazeiro do Norte: 2 Triagens</p> <p>2º Núcleo de Custódia – Iguatu: 2 Triagens</p> <p>3º Núcleo de Custódia - Quixadá: 2 Triagens</p> <p>4º Núcleo de Custódia – Caucaia: 2 Triagens</p> <p>5º Núcleo de Custódia – Sobral: 2 Triagens</p> <p>6º Núcleo de Custódia - Crateús: 2 Triagens</p> <p>Almoxarifado - FCB – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Assessoria de Comunicação Social – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Assistência Militar – Fortaleza: 1 Op. Atendimento</p> <p>CEJUSC - 2º Núcleo - Iguatu: 1 Triagem</p> <p>CEJUSC – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Central de Atendimento de Estatísticas Processuais – Fortaleza: 2 Op. Atendimento</p> <p>Central de Cumprimento de Mandados Judiciais – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Cerimonial TJCE – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Corregedoria Geral de Justiça - Fortaleza: 2 Triagem</p> <p>Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua - Fortaleza: 2 Triagem</p> <p>Diretoria do Fórum da Comarca de Juazeiro do Norte: 1 Op. de Atendimento</p> <p>Fórum da Comarca de Tamboril: 1 Triagem</p> <p>Gerencia Administrativa - Corregedoria – Fortaleza: 1 Triagem e 1 Op. de Atendimento</p> <p>Gerencia de Governança - SGP – Fortaleza: 1 Triagem</p> <p>Juiz. Aux. Priv. das Varas de Exec. Penal e Correg. dos Pres.– Fort.: 2 Triagens</p> <p>Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – Fortaleza: 2 Triagens</p> <p>Núcleo Socioambiental – Fortaleza: 1 Op. Atendente</p> <p>Presidência TJCE – Fortaleza: 1 Op. Atendente</p>	
---	--

Psicologia e Serviço Social - FCB – Fortaleza: 2 Triagens Seção de Arquivo - FCB – Fortaleza: 4 Intérpretes de Libras Seção de Depósito Público - Fortaleza: 2 Triagens Seção de Malotes - FCB – Fortaleza: 1 Intérprete de Libras Seção de Patrimônio - Fortaleza: 1 Triagem Secretaria de Administração e Infraestrutura – Fortaleza: 1 Triagem Secretaria de Governança Institucional – Fortaleza: 1 Triagem Secretaria-Geral Judiciária – Fortaleza: 1 Triagem SEJUD 1 – Fortaleza: 1 Triagem e 2 Op. De Atendimento Serviço de Acompanhamento Funcional – Fortaleza: 1 Triagem Serviço de Arquivo TJCE – Fortaleza: 1 Intérprete de Libras Unidade de Gestão Documental – Fortaleza: 1 Intérprete de Libras	
Total de Postos	450

7.4. Para fins de organização e rastreabilidade deste Estudo Técnico Preliminar, a equipe de planejamento constituiu o processo SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001, com o objetivo de reunir e documentar os dados relativos ao crescimento da quantidade de atendimento das unidades da Diretoria Estadual de Atendimento — tanto na Gerência Interna quanto na Gerência Externa —, bem como os levantamentos quantitativos que evidenciam a necessidade de ampliação dos postos de trabalho. Os dados ali registrados fundamentam os acréscimos propostos, conferindo objetividade e transparência ao dimensionamento adotado.

7.5. Inicialmente, em relação a Diretoria Negocial do PJE observamos, através dos quadros abaixo, uma elevação de demanda nos anos comparados, que demonstra a necessidade de aumento da postos de trabalho, bem como da necessidade de atuação de profissionais de Apoio à Gestão do Atendimento para atuar junto as equipes de atendimento especializado, supervisores e coordenadores do PJE, que serão ainda mais demandados futuramente pelas expansões da plataforma judicial do PJE em substituição ao SAGPG, conforme pode ser observado nesta matéria extraída do site do TJCE <https://www.tjce.jus.br/noticias/pje-passa-a-abranger-todos-os-processos-da-area-civel-no-judiciario-cearense/>.

Evolução de demandas do PJE:

2022 a 2023

2022	CHAMADOS	2023	CHAMADOS	% CRESCIMENTO
Janeiro	834	Janeiro	2793	234,89
Fevereiro	1539	Fevereiro	3172	106,11
Março	1538	Março	3638	136,54
Abril	1361	Abril	3107	128,29
TOTAL	5272	TOTAL	12710	141,08

2024-2025

COMPARATIVO DE CHAMADOS				
ANO 2024	QUANTIDADE DE CHAMADOS	ANO 2025	QUANTIDADE DE CHAMADOS	% DE CRESCIMENTO
Janeiro	3858	Janeiro	4956	28%
Fevereiro	4667	Fevereiro	5385	15%
Março	3554	Março	5038	42%
Abril	4201	Abril	6974	66%
Maio	3815	Maio	7397	94%
Junho	3944	Junho	6298	60%
Julho	4106	Julho	7467	82%
Agosto	4188	Agosto	7058	69%
Setembro	4962	Setembro	7752	56%
Outubro	4843	Outubro	8227	70%
Novembro	5187	Novembro	8300	60%
Dezembro	3604	Dezembro	5302	47%
Total	50929	Total	80154	57%

7.5.1. Do comparativo dos quadros apresentados, que trazem a quantidade de chamados em períodos idênticos de anos distintos, verifica-se expressivo crescimento da demanda ao longo da série histórica. Entre 2022 e 2023, o total de

chamados passou de 5.272 para 12.710 registros, o que representa um aumento de aproximadamente 141% (cento e quarenta e um por cento). No período de 2024 para 2025, observa-se novo incremento relevante, com elevação de 50.929 para 80.154 chamados, correspondendo a um crescimento em torno de 57% (cinquenta e sete por cento). Considerando o intervalo mais amplo, de 2023 para 2025, a demanda evoluiu de 12.710 para 80.154 chamados, o que significa um acréscimo de cerca de 531% (quinhentos e trinta e um por cento), sem a incorporação proporcional de novos postos de trabalho.

- 7.6. Já para as funções de intérpretes, a equipe de planejamento registra que, em razão de solicitações de unidades administrativas como Seção de Arquivo, através dos processos administrativos SAJ CPA nº 8512157-58.2023.8.06.0001 e consequentemente 850544433.2024.8.06.0001 faz-se necessário aumento do quantitativo de colaboradores para dar suporte nas atividades de intérprete. Neste caso, não foi possível colacionar aos autos o histórico de demandas anteriores, tendo em vista não ser mantido pelas unidades um controle específico para tal finalidade. O critério utilizado, a partir do levantamento de necessidades, foi baseado nas solicitações realizadas pelas unidades necessitadas.
- 7.7. Em relação a outras unidades que possuem quadro de recepcionistas ou atendentes, verificamos que a necessidade reflete o quadro atualmente praticado no âmbito do Contrato Emergencial 32/2025, com exceção das Unidades de Custódia que, em razão da diminuição da carga horária de 44h semanais para 40 horas, **necessitarão do aumento de 1 posto de Triagem para cada**, a fim de viabilizar que a unidade que possua recepcionistas disponíveis para cumprir todo o horário de expediente do tribunal, de 08:00h às 18h, por se tratarem de unidades que possuem fluxo de pessoas elevado em razão de sua natureza. Essa informação foi obtida pela equipe de planejamento após a realização de reuniões com as gestões dos núcleos de custódia e a partir de pesquisas nos painéis de Power BI relativos a registros de entrada do usuário e destinos no SISPORT (Dados inseridos registrados no SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001).
- 7.8. Com base nos dados registrados no processo administrativo mencionado, apresentam-se, a seguir, os quantitativos de acréscimos das unidades de atendimento externo e interno da Diretoria Estadual de Atendimento, bem como das demais unidades atendidas pelos serviços de atendimento.
- 7.8.1. Inobstante exista o processo SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001, com os dados de crescimento da demanda de atendimento nas unidades da Diretoria, Estadual de Atendimento, tornando o quadro atual insuficiente, explicitamos a necessidade dos novos postos, principalmente, em razão das questões que serão destacadas a seguir. Cumpre relatar que ao longo dos anos de 2024 e 2025 foram instaladas 54 Centrais de Atendimento Judicial no Estado do Ceará, provocando um aumento de equipes de atendimento de 163 pessoas em 2023 para 336 em 2025.
- 7.8.2. Em razão das limitações do Contrato nº 63/2023 e, posteriormente, do Contrato Emergencial nº 32/2025, não foi possível dar continuidade ao plano de expansão do atendimento, notadamente quanto à instalação e consolidação das Centrais de

Atendimento Judicial, que se constituem em porta de entrada das informações judiciais no âmbito do TJCE. Tal expansão revela-se especialmente relevante, na medida em que o modelo de atendimento adotado vem apresentando resultados positivos, conforme demonstram os índices de satisfação da sociedade com os serviços prestados, evidenciados no quadro de Evolução da Pesquisa de Satisfação do Judiciário Cearense com o atendimento:



7.8.3. Além do crescimento quantitativo dos postos de atendimento existentes da contratação vigente, constatou-se, a partir da necessidade de continuidade da expansão do atendimento por meio de nova contratação, ser ainda mais pertinente a criação de postos específicos de apoio ao atendimento (Assistente de Gestão do Atendimento e Apoio a Gestão do Atendimento) realizado pelos Núcleos de Atendimento que serão expandidos, de modo a permitir que os Coordenadores e Supervisores de Atendimento concentrem sua atuação na priorização dos procedimentos e serviços prestados pelas equipes nas comarcas do Poder Judiciário Cearense. Para demonstrar donde vem o volume de postos a ser necessário, destaca-se a lista de comarcas objeto de expansão do atendimento, tanto em CAJs, quanto em PIDs. Estas somam-se as 54 Comarcas que atualmente possuem equipes de atendimento e são atendidas pela contratação emergencial vigente, contendo os 450 postos descritos na tabela acima.

Relação das 52 Comarcas para Expansão de Centrais de Atendimento Judicial e

64 Posto de Justiça Digital/ Ponto de Inclusão Digital

Central de Atendimento Judicial

1º Núcleo: 1 - Aurora, 2 – Milagres e 3 - Nova Olinda.

2º Núcleo: 4 - Icó, 5 – Acopiara, 6 – Ipaumirim, 7 - Jucás, 8 – Jaguaribe, 9 - Solonópole
10 – Aiuaba e 11 – Pereiro.

3º Núcleo: 12 – Quixeramobim, 13 – Aracoiaba, 14 – Iracema, 15 - Alto Santo, 16 - Tabuleiro
do Norte, 17 – Ocara ,18 – Jaguaretama e 19 – Capistrano.

4º Núcleo: 20 – Paraipaba, 21 – Paracuru, 22 – Umirim, 23 – Pentecoste, 24 – Caridade, 25 –
Pacoti e 26 – Mulungu.

5º Núcleo: 27 - Guaraciaba do Norte, 28 – Ipu, 29 – Ubajara, 30 - Tianguá, 31 – Granja, 32 –
Reriutaba, 33 – Amontada, 34 - Jijoca de Jericoacoara, 35 - Bela Cruz, 36 – Ibiapina, 37 –
Mucambo, 38 – Marco, 39 - Santana do Acaraú, 40 - Coreaú, 41 – Uruoca, 42 - Cariré, 43 –
Chaval e 44 – Itarema.

6º Núcleo: 45 - Independência e 46 - Nova Russas.

7º Núcleo: 47 - Maracanaú, 48 – Cascavel, 49 – Beberibe, 50 – Aracati, 51 – Jaguaruana e 52
Redenção

Pontos de Inclusão Digital/Postos de Justiça Digital

1º Núcleo: Jati, Penaforte, Abaiara, Granjeiro, Altaneira, Santana do Cariri, Tarrafas, Antonina
do Norte, Salitre e Potengi;

2º Núcleo: Quixelô, Piquet Carneiro, Baixio, Umari, Cariús, Catarina e Milhã

3º Núcleo: Ibicuitinga, Banabuiu, Choró L., Ibaretama, Ererê, Potiretama, São João do
Jaguaribe, Quixerê, Palhano e Itapiuna.

4º Núcleo: São Luis do Curu, Apuiarés, Paramoti, Guaramiranga, Aratuba e Tururu

5º Núcleo: Forquilha, Meruoca, Alcantaras, Catunda, Hidrolândia, Irauçuba, Miraíma, Cruz,
Morrinhos, Senador Sá, Groairás, Frecheirinha, Moraujó, Martinopole, Barroquinha, Varjota,
Pires Ferreira, Croatá, Carnaubal, Graça, Pacujá.

6º Núcleo: Poranga, Ipaporanga e Madalena.

7º Núcleo: Guaiuba, Chorozinho, Acarape, Barreira, Fortim, Itaiçaba e Pindoretama

7.9. Diante da necessidade de expandir para essas comarcas e de preservar a atual equipe de atendimento nas Centrais de Atendimento instaladas, além de considerar o quantitativo de atendimento total da Diretoria Estadual de Atendimento, destacamos um quadro resumo de acréscimos de postos a serem somados ao quadro atualmente vigente, considerando a adequação dos perfis profissionais às complexidades identificadas na execução contratual:

DIRETORIA ESTADUAL DE ATENDIMENTO	Quantidade:
Gerência de Atendimento Externo	332
<p>CAJ – Precatórios: acréscimo de +5 Operadores de Atendimento Especializados* *(8 postos de Operador de atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Operadores Especializados, além do acréscimo dos 5 postos acima)</p> <p>CAJ - Núcleos 4.0: acréscimo de+ 9 Operadores de Atendimento Especializados* *(14 postos de Operador de atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Operadores de Atendimento Especializados além do acréscimo dos 9 postos acima).</p> <p>CAJ – Juizados Especiais: acréscimo de + 24 Operadores de Atendimento Especializados* *(Os 6 postos de Operadores de Atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Operadores de Atendimento Especializados, além do acréscimo dos 9 postos acima)</p> <p>CAJ – Ouvidoria: acréscimo de + 3 Operadores de Atendimento</p> <p>CAJ Mulher: acréscimo de +3 Operadores de Atendimento Especializados* *(Os 8 postos de Operadores de Atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Operadores de Atendimento Especializados, além do acréscimo dos 3 postos acima)</p> <p>PID/PJUD: acréscimo de +13 Operadores de Atendimento</p> <p>CAJ – Fortaleza: acréscimos de + 20 Recepcionistas, + 32 Operadores de Atendimento, + 3 Apoio à Gestão, *(Os 2 postos de Operadores de Atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Apoio à Gestão, além do acréscimo dos 3 postos acima) + 3 Apoio à Gestão, *(Os 2 postos de Operadores de Atendimento Especializados, do quadro atual, foram convertidos para Apoio à Gestão, além do acréscimo dos 3 postos acima) + 3 Supervisores de Atendimento, +1 Coordenador de Atendimento e</p>	

<p>+4 Assistentes de Gestão do Atendimento.</p> <p>CAJ – 7 Núcleos Regionais de Atendimento (Interior): acréscimos de</p> <p>+ 51 Recepcionistas, + 121 Operadores de Atendimento, + 7 Operadores de Atendimento Especializados, + 7 Apoio à Gestão, + 18 Supervisores e + 5 Coordenadores.</p>	
Gerência de Atendimento Interno:	24
<ul style="list-style-type: none"> - Operador de Atendimento: acréscimo de + 21 - Supervisor de Atendimento: acréscimo de + 2 - Assistente de Gestão do Atendimento: acréscimo de + 1 	
Diretoria Negocial do PJE	11
<ul style="list-style-type: none"> - Operadores de Atendimento Especializados: acréscimo de + 6 - Apoio à Gestão: acréscimo de + 4 - Supervisores: acréscimo de +1 	
Outras unidades:	7
<p>7º Núcleo de Custódia – Maracanaú: acréscimo de + 2 Recepcionistas</p> <p>Seção de Arquivo do FCB: acréscimo de + 3 Intérpretes de Libras</p> <p>Central de Atendimento de Estatísticas Processuais – Fortaleza: acréscimo de + 1 Operadores de Atendimento Especializado*</p>	

<p>*(Os 2 postos de Operadores de Atendimento, do quadro atual, foram convertidos para Operadores de Atendimento Especializados, além do acréscimo de mais 1)</p>	
---	--

<p>Gerência de Administração - FCB- Fortaleza: acréscimo de +1 Recepcionista</p>	
--	--

7.10. Destacamos que, o quadro acima revela a quantidade de postos que necessitam ser acrescidos a contratação vigente e que deverão ser estabelecidos à medida que as expansões das Centrais de Atendimento e dos serviços de atendimento solicitados à Diretoria Estadual de Atendimento ocorrerem, com exceção daqueles que por necessidade das unidades e da demanda de atendimento elevada para o quadro atual, precisem realizar contratação de imediato, após o início da execução contratual.

7.11. Além desses postos acrescidos e destacados no quadro, ressaltamos que, em razão da avaliação realizada sobre os atendimentos dos Núcleos 4.0, Precatórios, Juizados Especiais e Caj Mulher houve necessidade de aumentar e alterar os quantitativos de postos de operador de atendimento para operador de atendimento especializado, em razão da complexidade e especificidade das atividades, atuando com sistemas e procedimentos específicos utilizados no Poder Judiciário Cearense.

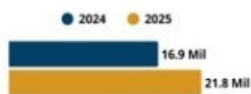
7.11.1. No que se refere aos núcleos especializados, destaca-se que o TJCE vem demandando da Central de Atendimento Judicial a atuação em unidades que exigem atendimento mais qualificado e tecnicamente orientado, tais como os Núcleos de Justiça 4.0, o Setor de Precatórios, os Juizados Especiais (especialmente no módulo de atermação eletrônica) e demais frentes que operam com sistemas próprios e fluxos específicos de tramitação. Nesses ambientes, o atendente não se limita à prestação de informações básicas, devendo conhecer rotinas, telas, funcionalidades e procedimentos próprios de cada sistema, bem como regras específicas de protocolo, prazos e formas de encaminhamento das demandas de informação.

7.11.2. Em razão dessa maior complexidade operacional e da necessidade de garantir maior segurança, precisão e resolutividade no atendimento ao jurisdicionado e aos demais usuários, verificou-se a necessidade de reclassificar parte dos postos originalmente previstos como “operador de atendimento” para “operador de atendimento especializado”, de modo a alinhar o perfil do posto às competências efetivamente exigidas nesses núcleos. Tal adequação confere maior compatibilidade entre as atribuições desempenhadas e a qualificação requerida dos profissionais, contribuindo para a padronização, a qualidade e a eficiência do atendimento nas unidades especializadas. Inobstante os levantamentos de dados estejam anexados no SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001, destaca-se quadro que explicita o surgimento do atendimento especializado (Precatórios, Juizados Especiais, Núcleos 4.0) não previsto na

contratação vigente e que também provocam a necessidade de crescimento dos quantitativos de postos.

RETROSPECTIVA 2025 PRECATÓRIO

Total de Atendimentos



Média Mensal

- 2024: 1,4 mil
- 2025: 2 mil

*Crescimento: 42%

Índice de Satisfação 2024 x 2025



RETROSPECTIVA 2025 JUIZADOS ESPECIAL

O que são?

Qual a função da CAJ no Juizado Especial?



Juizados Especiais – Primeiro Atendimento

Unidades-Piloto

- 1º Juizado Especial de Juazeiro do Norte
- 2º Juizado Especial de Juazeiro do Norte
- Juizado Especial de Crato
- 9º Juizado Especial de Fortaleza
- 5ª Turma Recursal

Total de Atendimentos



Média Mensal

- 2025: 1,7 mil

Resolutividade



Índice de Satisfação



*Período de 2025, compreendido entre janeiro à novembro de 2025.



RETROSPECTIVA 2025
NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0

O que são?

Qual a função da CAJ no Núcleo de Justiça 4.0 ?



Unidades-Piloto

- Cumprimento de Sentença Cível
- Cumprimento de Sentença Fazendário
- Execução Fiscal
- Execução de Título Extrafiscal
- Saúde Pública
- Direito Privado
- Seguro DPVAT
- Alerta Celular

Total de Atendimentos



Índice de Satisfação
2024 x 2025



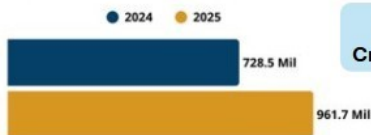
*Período de 2025, compreendido entre janeiro à novembro de 2025.

A seguir, quadro que demonstra o crescimento constante da demanda de atendimento versus o crescimento da quantidade de postos que alcançou seu limite em razão do número de vagas que foram previstas no contrato vigente:



RETROSPECTIVA 2025
COORDENADORIA DE ESTRATÉGIA DO ATENDIMENTO

Total de Atendimentos - DEA

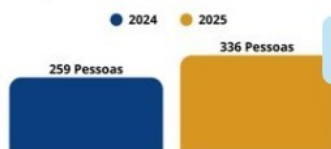


32% de Crescimento

Índice de Satisfação - DEA
2024 x 2025

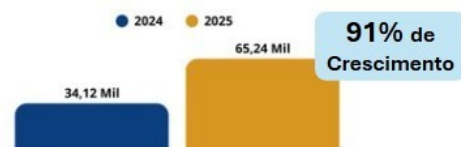


Quantidade de Colaboradores



30% de Crescimento

Pesquisas Coletadas - DEA



91% de Crescimento

*Período de 2025, compreendido entre janeiro à novembro de 2025.

7.12. Diante da necessidade de expansão do atendimento no interior e do surgimento de unidades especializadas de atendimento, destacamos o Quadro resumo da estimativa de quantidade necessária para nova contratação:

Posto	Quantidade
Operador de Recepção e Triagem	221
Operador de Atendimento	362
Operador de Atendimento Especializado	133
Supervisor	52
Coordenador	16
Assistente de Gestão do Atendimento	5
Apoio à Gestão do Atendimento	21
Intérprete de Libras	14
Total de postos necessários	824

7.13. Ressalta-se que o dimensionamento de 824 postos de trabalho ora proposto resulta de uma análise técnica integrada que considera tanto a expansão quantitativa da demanda quanto as transformações qualitativas verificadas na execução dos serviços de atendimento. O crescimento expressivo dos chamados do PJe, que saltou de 5.272 registros em 2022 para 80.154 em 2025, a instalação de 54 Centrais de Atendimento Judicial ao longo dos anos de 2024 e 2025 e a projeção de expansão para mais 52 comarcas e 64 Postos de Inclusão Digital evidenciam a impossibilidade de manutenção do modelo vigente, de apenas 450 postos, sem grave comprometimento da continuidade, da qualidade e da acessibilidade dos serviços prestados ao jurisdicionado e ao público interno.

7.14. Além do crescimento da demanda e da expansão territorial, a ampliação proposta decorre ainda da necessidade de criação de novas funções (assistente de gestão do atendimento e apoio a gestão do atendimento), a complexidade das atividades desenvolvidas em unidades especializadas — como os Núcleos de Justiça 4.0, o Setor de Precatórios, os Juizados Especiais e o Atendimento do PJe. Essas adequações conferem maior compatibilidade entre os perfis profissionais exigidos e as atribuições efetivamente desempenhadas, assegurando padrão, precisão e eficiência na

prestação dos serviços, e fundamentam, de forma objetiva e tecnicamente consistente, o quantitativo total de 824 postos apresentado no quadro acima.

8. Levantamento de Mercado

- 8.1. Para a presente contratação, procedeu-se ao levantamento de mercado com o objetivo de identificar soluções disponíveis para a execução de serviços de recepção, atendimento ao público, triagem inicial e apoio operacional em unidades judiciais e administrativas, inclusive com perfis especializados, bem como verificar a aderência da solução pretendida às práticas consolidadas na Administração Pública.
- 8.2. Foram analisadas contratações similares realizadas pelo próprio Tribunal e por outros Tribunais de Justiça e órgãos públicos, além de consultas a bancos públicos de preços, editais e termos de referência disponíveis em portais de transparência, com vistas a mapear modelos de contratação, critérios de dimensionamento, perfis profissionais exigidos e regime de execução adotado.
- 8.3. A pesquisa evidenciou que o modelo de contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra é amplamente adotado para atividades de atendimento ao público e recepção, notadamente quando se trata de serviços de natureza contínua, com necessidade de presença física permanente, controle de jornada e padronização de procedimentos. Também se constatou que a segmentação por perfis profissionais — atendimento geral, atendimento especializado e postos de acessibilidade — constitui prática recorrente e recomendável para garantir qualidade e resolutividade.
- 8.4. Verificou-se, ainda, que soluções exclusivamente digitais ou modelos híbridos não substituem, no cenário atual, a necessidade de estrutura de atendimento humano presencial, especialmente em órgãos com grande capilaridade territorial e diversidade de perfis de usuários, como é o caso do Poder Judiciário Estadual.
- 8.5. As evidências coletadas demonstram que o modelo pretendido apresenta viabilidade técnica e econômica, encontra respaldo na prática de mercado e na jurisprudência dos órgãos de controle, e constitui solução consolidada para serviços contínuos de apoio administrativo e atendimento ao público, confirmando a adequação da alternativa definida neste Estudo Técnico Preliminar.
- 8.6. Assim, foram analisadas as seguintes contratações com o mesmo escopo:

8.6.1. Solução A – Apoio Administrativo

- 8.6.1.1. **Descrição da Solução A:** A Solução A consiste na contratação de serviços de apoio administrativo, por meio de profissionais de apoio administrativo em geral, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atuação nas áreas de recepção, atendimento, apoio à gestão e apoio administrativo às unidades organizacionais do Tribunal.

8.6.1.2. A contratação seria realizada com empresa terceirizada especializada no fornecimento de mão de obra de apoio administrativo. Os profissionais, embora não possuam formação técnica específica em recepção institucional ou gestão, são capacitados para executar atividades administrativas e operacionais de apoio.

8.6.1.3. Os empregados alocados desempenhariam, entre outras, as seguintes atividades auxiliares: recepção e atendimento ao público interno e externo, controle de acesso, atendimento telefônico, apoio a setores administrativos, organização e arquivamento de documentos físicos e digitais, apoio logístico às unidades administrativas, suporte básico às atividades de gestores e equipes, sem caráter técnico especializado e outras atividades administrativas correlatas.

8.6.1.4. **Vantagens da Solução A: Processo de contratação simplificado:** a terceirização de apoio administrativo geral tende a possibilitar seleção, alocação e substituição mais ágeis de profissionais; **Flexibilidade nas atividades:** os profissionais podem executar diversas funções administrativas, de recepção e atendimento, sem vinculação a uma especialidade específica, permitindo sua realocação conforme as necessidades do Tribunal; **Ampla disponibilidade no mercado:** há grande oferta de empresas e profissionais aptos a desempenhar funções de apoio administrativo geral; **Atendimento a demandas operacionais e rotineiras:** a solução mostra-se adequada para atividades padronizadas e de menor complexidade administrativa.

8.6.1.5. **Desvantagens da Solução A: Falta de qualificação técnica específica:** os profissionais podem não possuir conhecimentos especializados em gestão administrativa ou atendimento institucional, o que pode comprometer a eficiência em atividades de maior complexidade. **Maior necessidade de treinamento interno:** pode ser necessário período adicional de capacitação para alinhamento às normas, procedimentos e sistemas do Tribunal, aumentando o tempo de adaptação. **Impacto na padronização dos serviços:** a ausência de formação técnica específica pode resultar em variações na qualidade dos serviços prestados, especialmente nas atividades de atendimento e apoio à gestão. **Menor domínio de ferramentas e rotinas especializadas:** profissionais de apoio administrativo geral podem apresentar limitações no uso de sistemas de gestão documental, de processos administrativos e de protocolos institucionais. **Risco de sobreposição de atribuições:** as atividades executadas podem se aproximar daquelas já desempenhadas por servidores do Tribunal, dificultando a clara delimitação de responsabilidades. **Possível impacto na imagem institucional:** eventuais falhas no atendimento ou no suporte à gestão podem repercutir negativamente na percepção do público interno e externo quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal.

8.6.2. Solução B – Recepção e Atendimento/Atendimento Especializado

8.6.2.1. **Descrição da Solução B:** A Solução B propõe a contratação de serviços especializados de recepção, atendimento, de apoio à gestão e assistente de gestão do

atendimento, por meio de profissionais com formação técnica específica ou qualificação compatível, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para execução de atividades administrativas internas de natureza acessória do Tribunal.

8.6.2.2. A contratação seria realizada junto a empresa terceirizada especializada no fornecimento de mão de obra qualificada, composta por profissionais com formação técnica e/ou experiência comprovada nas áreas de gestão administrativa, atendimento institucional e apoio à gestão.

8.6.2.3. Os profissionais contratados desempenhariam atividades essenciais ao funcionamento administrativo do Tribunal, tais como: recepção e atendimento institucional qualificado ao público interno e externo; orientação precisa quanto a serviços, procedimentos e fluxos administrativos; controle de acesso conforme normas internas; gestão e organização de documentos oficiais; controle e acompanhamento de processos administrativos; apoio direto a gestores e unidades administrativas de atendimento; elaboração e revisão de documentos institucionais; utilização de sistemas informatizados de gestão administrativa e documental; execução de atividades típicas de assistência ao atendimento.

8.6.2.4. **Vantagens da Solução B: Profissionais capacitados para as funções:** os trabalhadores possuem formação técnica e qualificação compatível com as atividades de recepção, atendimento e apoio à gestão, promovendo maior eficiência e qualidade na execução dos serviços. **Redução da necessidade de treinamento interno:** os profissionais ingressam com conhecimentos prévios das rotinas administrativas e de gestão, reduzindo o tempo de adaptação. **Maior padronização e profissionalismo:** a especialização contribui para a uniformidade dos procedimentos e para o alinhamento às normas institucionais do Tribunal. **Domínio de ferramentas e sistemas especializados em atendimento:** os profissionais são capacitados para operar sistemas de gestão documental, administrativa e de processos, o que melhora o controle e a rastreabilidade das atividades. **Melhor suporte às atividades de gestão do atendimento:** o apoio técnico qualificado aos gestores favorece maior organização, controle de prazos e eficiência na atividade. **Fortalecimento da imagem institucional:** atendimento qualificado e suporte técnico adequado repercutem positivamente na percepção do público interno e externo sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal.

8.6.2.5. **Desvantagens da Solução B: Possível menor disponibilidade no mercado:** profissionais especializados em atendimento institucional e apoio à gestão podem ser menos numerosos do que os de apoio administrativo geral. **Potencial custo mais elevado:** a maior qualificação técnica exigida tende a refletir-se em valores de contratação superiores aos praticados para mão de obra de apoio administrativo genérico.

8.6.3. Considerando as pesquisas realizadas, constatou-se que a contratação de empresa especializada para prestação de serviço de recepção e atendimento, com utilização da modalidade Pregão Eletrônico, constitui solução eficiente e

amplamente utilizada no Setor Público, adequando-se às necessidades da Administração, uma vez que se trata de atividade meio do órgão.

9. Estimativa de Valor

9.1. Para fins de estimativa do orçamento da contratação, realizou-se pesquisa de mercado específica para a remuneração da mão de obra, com o objetivo de definir salários referenciais aderentes à realidade praticada em serviços de natureza e complexidade semelhantes, assegurando a adequada atração e retenção de profissionais qualificados e comprometidos com as atividades a serem desempenhadas.

9.2. Os valores estimados para os salários foram definidos considerando a complexidade e o grau de responsabilidade inerentes às funções contratadas, bem como a necessidade de compatibilidade com as atribuições descritas neste Estudo Técnico Preliminar. Para tanto, observaram-se também os parâmetros remuneratórios atualmente praticados em contratos vigentes no âmbito desta Corte, a fim de assegurar coerência interna, equilíbrio econômico e continuidade da política remuneratória adotada. Além disso, para os salários, foram priorizados painéis de contratações públicas similares. As bases como Glassdoor, Indeed e Vagas.com foram usadas apenas de forma complementar, e não como fonte principal do levantamento dos preços, estando anexadas ao Termo de Referência, tendo sido registradas data e hora da captura das bases.

9.2.1. Durante o processo licitatório para contratação dos serviços de recepção, atendimento e intérprete de libras no ano de 2023, que atualmente desempenham suas atividades no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, foi realizada pesquisa de mercado no bojo do processo administrativo 8510467-94.2023.8.06.0000, o qual estabeleceu os postos e os salários em valor superior ao piso previsto para categoria na Convenção Coletiva de Trabalho, vigente à época. Veja-se:

Posto	Salário Inicial – CT 63/2023	CCT	Salário Atual dos Postos
Operador de Recepção e Triagem	R\$ 2.089,53	CCT/24 e CCT/25-26	R\$ 2393,15
Operador de Atendimento	R\$ 2.607,66	CCT/24 e CCT/25	R\$ 2986,57
Operador de Atendimento Especializado	R\$ 3.389,96	CCT/24 e CCT/25	R\$ 3882,54
Supervisor de Atendimento	R\$ 3.967,50	CCT/24 e CCT/25	R\$ 4544,01

Coordenador de Atendimento	R\$ 4.897,89	CCT/24 e CCT/25	R\$ 5609,58
Intérprete de Libras	R\$ 2.329,71	CCT/24 e CCT/25	R\$ 2668,23

9.2.2. Destacamos inicialmente que a possibilidade de definir salário acima da CCT em razão das responsabilidades e qualificação exigidas para o cargo é plenamente plausível e aceitável, conforme acórdão 1589 de 2024 do TCU, observando-se os requisitos destacados abaixo:

i) justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades, a execução por profissional com nível de qualificação acima da média;

ii) realização de pesquisa de preços demonstrando a compatibilidade com os valores de mercado para contratações similares, ou seja, comprovação de que no mercado existe tal distinção salarial em função da qualificação do trabalhador”. (TCU, Acórdão nº 1.589/2024, do Plenário, Rel. Min. Augusto Nardes, j. em 07.08.2024.)”

9.2.3. Desta feita, foram realizadas pesquisas no Painel de Preços do Governo Federal, acessado através do Portal Nacional de Contratações Públicas, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pncp/pt-br>, para formação de preço.

9.2.4. Essa análise foi direcionada para postos de trabalho semelhantes, considerando os requisitos e responsabilidades, conforme descritos neste estudo na parte referente atribuições das funções. Visou-se a estimativa do valor do salário base a ser fixado por esta Administração para os postos da contratação, determinando o alinhamento salarial aos padrões vigentes praticados na Administração Pública.

9.2.5. Com base nos valores obtidos na pesquisa, apurou-se que o salário-base praticado pelo TJCE no contrato anterior (63/2023) e emergencial de atendimento (32/2025), está dentro da média dos valores licitados pelos órgãos pesquisados para formação de preço para nova contratação, considerando-se a atualização salarial concedida para categoria por meio da convenção coletiva de trabalho – 2025 e a complexidade das atividades necessárias para cada posto. Veja-se tabela a abaixo com pesquisa de mercado para os postos remanescentes do contrato vigente:

Tabela de Pesquisa de Mercado dos Postos Advindos do Emergencial

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA-	QUANTIDADE ESTIMADA TOTAL	IN 65/2021- PAINEL DE PREÇOS			VALOR MENSAL UNITÁRIO MÉDIO DO SALÁRIO + CCT 25/26 (4,26%)
1	Recepcionista	Posto de Trabalho	221	Pregão Eletrônico Nº 90022/2025 TRE/MG - Salário base de 2573,61	GLASS DOR - Salário Base de 2000,00	Pregão Eletrônico- Nº 90008/2025 Ministério das Cidades - Salário base de 2538,29	R\$ 2471,62
2	Op. de Atend.	Posto de Trabalho	362	Pregão Eletrônico nº 90001/2025JF/DF- Salário Base 3185,70	Pregão Eletrônico nº 90012/2025 - TRF 5ª Região - Salário base 2407,00	Pregão Eletrônico nº 20250001/CIPP-CDCIP- Salário Base: 3200,24	R\$ 3055,84
3	Op. De Atend. Especializado	Posto de Trabalho	133	Pregão Eletrônico nº 90001/2025JF/DF- Salário Base 4171,39	Pregão Eletrônico nº 90012/2025 - TRF 5ª Região - Salário Base 3124,00	GLASS DOR - Salário Base de 4000,00	R\$ 3925,52
4	Supervisor	Posto de Trabalho	52	Pregão Eletrônico nº 90005/2025 - Conselho Nacional de Desenv. Cient. e Tec. - Salário Base 5697,41	GLASS DOR - Salário Base de 4000,00	Pregão Eletrônico nº 90026/2025 - Salário Base de 4014,68	R\$ 4765,41
5	Coordenador	Posto de Trabalho	16	Pregão Eletrônico nº 90001/2025JF/DF- Salário base 7670,28	Pregão Eletrônico nº 90012/2025 - TRF 5ª Região -	Pregão Eletrônico nº 20250001/CIPP-CDCIP- Salário base 4648,14	R\$ 6357,99

					Salário base 5976,21		
6	Intérprete de Libras	Posto de Trabalho	14	Pregão Eletrônico nº 90205/2025- Salário Base – 2525,99	Pregão Eletrônico nº 028/2025 - Salário Base 4000,00	Pregão Eletrônico nº 90011/2024 Salário Base – 2926,95	R\$ 3285,07

9.2.5.1. Diante dos preços pesquisados das contratações similares por outros entes públicos e dos preços já praticados pela Administração do TJCE no que é pertinente ao atendimento, mostra-se a razoabilidade na formação do preço do salário obtido na pesquisa, sendo adequado para garantia da prestação de serviços por profissional qualificado.

9.2.5.2. No que se refere à definição da remuneração de referência para o posto de Operador de Atendimento e Operador de Atendimento Especializado, embora o CBO adotado no contrato corresponda à família ocupacional de atendimento, esta equipe de planejamento verificou que as atribuições efetivamente desempenhadas – notadamente o suporte a usuários em sistemas judiciais, operação intensiva de plataformas eletrônicas e atendimento remoto qualificado – guardam elevado grau de similaridade com funções de atendimento em ambiente de TI.

9.2.5.3. Nesse contexto, a fim de evitar aviltamento salarial e assegurar a atratividade e retenção de profissionais com o perfil técnico exigido, optou-se, na pesquisa de preços, por utilizar, como referência remuneratória, não apenas salários médios de funções genéricas de atendimento, mas também salários praticados em funções análogas em área diversa, cuja complexidade se mostra equivalente à realidade deste posto. Ressalte-se que o piso da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria econômica das empresas potencialmente contratadas será rigorosamente observado, nos termos da legislação e da jurisprudência do TCU, tratando-se, aqui, apenas da adoção de valor de referência superior ao piso, por motivação técnica e em consonância com os princípios da eficiência e da qualidade na prestação dos serviços.

9.2.5.4. Ademais, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e principalmente com os instrumentos normativos internos do TJCE, especialmente o Manual de Pesquisa de Preços foram considerados, na “cesta” de preços utilizada para formação do valor estimado, contratos similares celebrados pela Administração Pública, inclusive o contrato atualmente em execução no âmbito do próprio TJCE, bem como outras contratações públicas em que as atividades de atendimento envolvem suporte técnico e utilização intensiva de sistemas.

Nessas contratações, embora o enquadramento de CBO, em alguns casos, esteja vinculado à família ocupacional de técnicos em suporte, as descrições de atividades evidenciam que se trata, em essência, de atendimento ao usuário com conteúdo técnico especializado, em linha com o perfil demandado para o atendimento ao jurisdicionado em ambiente eletrônico.

9.2.5.5. Além dos postos remanescentes, as áreas demandantes demonstraram a necessidade de criação de novas ocupações, como anteriormente observado, ante as dinâmicas e a evolução das demandas de atendimento, em multicanais e no surgimento de unidades especializadas no TJCE, que serão justificados em sequência. Inicialmente, destaco a formação de preço a seguir:

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	IN 65/2021- PAINEL DE PREÇOS			VALOR MENSAL UNITÁRIO MÉDIO DO SALÁRIO + CCT 25/26 (4,26%)
7	Assistente de Gestão do Atendimento	Posto de Trabalho	5	Pregão Eletrônico nº 90205/2025 - Secretaria Municipal da Educação - Salário Base 7679,03	Pregão Eletrônico nº 20/2025 - Assembleia Legislativa do Ceará - Salário Base 8326,23	Pregão Eletrônico nº 90006/2025 - Secretaria Municipal da Saúde - Salário Base 7513,10	R\$ 8173,41
8	Apoio à Gestão do Atendimento	Posto de Trabalho	16	Pregão Eletrônico nº 90262/2025 - DNIT Salário Base	Pregão Eletrônico nº 20/2025 - Assembleia Legislativa do Ceará Salário Base	Pregão Eletrônico nº 90006/2025 - Secretaria Municipal da Saúde - Salário Base	R\$ 4051,77

9.2.5.5.1. Os postos acima descritos foram observados como uma necessidade operacional para dar assistência direta na organização, desenvolvimento e controle das equipes de atendimento de competência da Diretoria Estadual de Atendimento, em razão da

multiplicidade de canais e unidades, com procedimentos/fluxos de trabalhos variados, que passaram a receber alta demanda de atendimento no TJCE.

- 9.2.5.5.2. A estrutura atual do contrato de atendimento, centrada em Recepção, Atendente, Supervisão e Coordenação, mostrou-se suficiente para uma realidade de menor complexidade, mas não mais adequada ao cenário atual da Diretoria Estadual de Atendimento, o que também vale para a quantidade de postos remanescentes da contratação atual.
- 9.2.5.5.3. As novas funções atuarão assistindo diretamente as gerências de atendimento em atividades auxiliares que demandam organização, monitoramento e controle das ações de atendimento realizadas em cada um dos sete núcleos estabelecidos no Tribunal de Justiça do Ceará, além das novas unidades remotas criadas como os Núcleos de Justiça 4.0 e os Núcleos de Apoio Permanente às Comarcas do Interior (NUPACI), conforme as atribuições dispostas neste estudo.
- 9.2.5.5.4. A atuação desses postos existe em razão da necessidade de manter o controle, padronização e organização de diversas equipes de atendimento que atuarão nas Comarcas do Poder Judiciário Cearense. Além dessa realidade destacada, esses colaboradores atuarão prestando assistência às Gerências de Atendimento quanto às expansões de unidades remotas que foram criadas pelo TJCE ao longo do ano de 2025, como os Núcleos 4.0 e NUPACI, bem como expansão do atendimento para os Juizados Especiais.
- 9.2.5.5.5. O salário base estipulado para as atividades específicas de Assistente de Gestão do Atendimento e de Apoio à Gestão do Atendimento são imprescindíveis para evitar rotatividade das pessoas envolvidas em atividades que demandam alto nível de conhecimento em atendimento do TJCE, evitando a descontinuidade na execução de atividades, evitando perda de eficiência e de produtividade na prestação dos serviços.
- 9.2.5.5.6. Desta feita, a configuração do salário base estipulado para essas atividades específicas superior ao da convenção coletiva de trabalho (CCT) configura medida mínima de manutenção da continuidade na prestação dos serviços, cujas exigências estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar contemplam além daquelas comuns previstas nas ocupações (CBO) da categoria. Os salários base consideraram a atualização salarial concedida para categoria por meio da convenção coletiva de trabalho – 2025.

- 9.2.5.5.7. A fim de justificar o valor do salário base acima estipulado na CCT e dentro do preço médio de mercado de outros contratos da Administração Pública, foi realizada pesquisa de preços de editais, com postos de atribuições semelhantes as necessárias.
- 9.2.5.5.8. A adoção desse salário base é pertinente para que a empresa vencedora da licitação tenha condições de recrutar mão de obra com qualificação e experiência compatível, principalmente, no que concerne ao posto de Assistente de Gestão do Atendimento. A pesquisa de preço realizada e constante nos anexos deste ETP demonstram que os preços dos postos são compatíveis com aqueles pagos para serviços com tarefas de complexidade similar ao que será demandado do posto, conforme descrito no Termo de Referência. O que se busca nesse estudo é maximizar a existência de condições propícias à eficiência na realização do serviço que impactará no atendimento do Tribunal de Justiça do Ceará.
- 9.2.5.5.9. Sobre a necessidade de diferenciação em 2 (dois) postos, destaco, além das atribuições que serão delineadas no TR, que tal opção se mostrou necessária em razão das diferentes camadas de atuação na gestão do atendimento. O **Assistente de Gestão do Atendimento** exerce funções de maior complexidade, com impacto direto no planejamento, no monitoramento de ações de atendimento e na definição de diretrizes auxiliando o Gerente de Atendimento em todas as áreas do TJCE. Já o **Apoio à Gestão do Atendimento** atua de forma mais próxima às rotinas das equipes de atendimento tanto no meio presencial, quanto no remoto, junto aos supervisores de atendimento, executando tarefas de suporte ao atendimento, tratamento de informações fornecidas e recebidas das unidades judiciárias e suporte às atividades diárias, o que permite distribuir adequadamente as funções entre os diferentes níveis de complexidade, garantindo eficiência, economicidade e melhor suporte à gestão do atendimento em todas as suas camadas.

Tabela Resumo do Custo Máximo do Contrato

IND.	CATEGORIA	QUANT.	C.H./MÊS	CBO	M1 - REMUNERAÇÃO	M2 - ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS	M3 - RESCISÃO	M4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO (SUBSTITUTOS)	M5 - UNIFORMES, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	M6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	Dias Úteis	
											CUSTO UNITÁRIO	SUBTOTAL
F1	OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM	221	200	4321-05	R\$ 2.471,02	R\$ 2.880,37	R\$ 224,48	R\$ 283,95	R\$ 203,18	R\$ 2.328,85	R\$ 9.040,82	R\$ 1.997.978,03
F2	OPERADOR DE ATENDIMENTO	362	200	42	R\$ 3.055,52	R\$ 2.804,48	R\$ 219,80	R\$ 278,29	R\$ 203,18	R\$ 2.276,35	R\$ 8.837,80	R\$ 3.199.211,38
F3	OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	133	200	42	R\$ 3.025,52	R\$ 3.303,80	R\$ 282,40	R\$ 354,54	R\$ 203,18	R\$ 2.799,00	R\$ 10.889,04	R\$ 1.445.582,33
F4	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	52	200	4101-25	R\$ 4.765,41	R\$ 3.834,15	R\$ 342,82	R\$ 428,19	R\$ 203,18	R\$ 3.321,50	R\$ 12.895,25	R\$ 670.553,19
F5	COORDENADOR DE ATENDIMENTO	16	200	4101-25	R\$ 6.357,99	R\$ 4.843,77	R\$ 457,38	R\$ 567,77	R\$ 203,18	R\$ 4.312,48	R\$ 16.742,57	R\$ 267.881,10
F6	ASSISTENTE DE GESTÃO DO ATENDIMENTO	5	200	4110-10	R\$ 8.173,41	R\$ 5.994,83	R\$ 587,99	R\$ 728,89	R\$ 203,18	R\$ 5.442,12	R\$ 21.128,21	R\$ 105.641,07
F7	APOIO À GESTÃO DO ATENDIMENTO	21	200	4110-10	R\$ 4.051,77	R\$ 3.381,74	R\$ 291,45	R\$ 365,82	R\$ 203,18	R\$ 2.877,43	R\$ 11.171,20	R\$ 234.595,18
F8	INTÉRPRETE DE LIBRAS	14	180	2614-25	R\$ 3.285,07	R\$ 3.347,28	R\$ 282,97	R\$ 355,24	R\$ 203,18	R\$ 2.817,88	R\$ 10.940,00	R\$ 153.159,96
TOTAL DE POSTOS		824										
											CUSTO TOTAL MENSAL DA MÃO DE OBRA (A)	R\$ 8.074.602,24
											PROVISIONAMENTO MENSAL (B = 2,00% DE "A")	R\$ 161.492,04
											CUSTO MENSAL TOTAL (C = A+B)	R\$ 8.236.094,28
											CUSTO PARA 24 MESES (C*24)	R\$ 197.666.262,72

9.3. Ressalta-se que para se chegar nos valores acima listados, foi realizado pesquisa de preços que considerou, de forma combinada:

9.3.1. Contratações públicas recentes de serviços de recepção, atendimento e apoio à gestão, em órgãos da Administração Pública federal, estadual e municipal, bem como em Tribunais e Conselhos, cujos contratos e atas de registro de preços se encontram identificados, a exemplo de: TRE/MG, CNPq, Ministério da Justiça e Segurança Pública, Conselho da Justiça Federal, TRF5, Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, Secretaria Municipal da Educação e da Saúde de Fortaleza, Tribunal de Justiça do Amazonas, Ministério da Cultura, Ministério das Cidades, DNIT, CIPP, ETUFOR e CNJ;

9.3.2. Considerou-se as bases abertas de mercado de trabalho, como Glassdoor, Indeed e Vagas.com, utilizadas apenas como referência complementar para verificação de faixas salariais praticadas para funções similares na iniciativa privada;

9.3.3. Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria (CCT 25/2026 – CE000086/2025), especialmente no tocante aos pisos salariais e aos benefícios de natureza obrigatória (vale-alimentação, cesta básica, plano de saúde), de modo a assegurar conformidade com a legislação trabalhista e com os instrumentos coletivos vigentes.

9.4. A partir desse conjunto de fontes, foram apuradas, para cada função, médias salariais mensais (ou medianas, quando tecnicamente mais adequado), com os devidos ajustes para o ano de referência da contratação.

9.4.1. Uma vez definidos os salários-base por função, procedeu-se à elaboração da planilha de custos e formação de preços, na qual se detalham, para cada categoria profissional: o salário base ajustado; os adicionais legais aplicáveis; os encargos sociais e trabalhistas (FGTS, INSS, 13º salário, férias + 1/3, aviso prévio etc.), calculados com base no percentual de 73,41%, em conformidade com a Resolução CNJ nº 651/2025; os benefícios de natureza obrigatória ou decorrentes da Convenção Coletiva de Trabalho (vale-transporte, vale-alimentação, cesta básica e plano de saúde); o fardamento, o

certificado digital e demais itens de infraestrutura mínima necessários à execução contratual, quando cabíveis; os custos de reposição de pessoal; e, por fim, os custos indiretos, tributos incidentes e a margem de lucro da contratada.

9.5. A quantidade de postos utilizada na planilha de custos está rigorosamente alinhada aos quantitativos estimados e justificados no item 7 deste Estudo Técnico Preliminar, de modo que:

9.5.1. os salários referenciais definidos na pesquisa de mercado são **multiplicados pelos 824 postos de trabalho** (discriminados em recepção, atendimento, atendimento especializado, supervisão, coordenação, apoio à gestão, assistente de gestão e intérpretes de Libras), respeitando-se a distribuição por função constante do quadro-resumo do subitem 7.11 e dos acréscimos detalhados nos subitens 7.4 a 7.10.

9.6. Assim, o valor mensal e o valor global estimado da contratação para o período de vigência inicialmente previsto resultam, portanto, da **combinação direta** entre:

- a) o **quantitativo de postos** dimensionado tecnicamente (824 postos, conforme memórias de cálculo e dados de demanda constantes do Processo SEI nº 8501710-62.2026.8.06.0001); e
- b) o **custo unitário estimado por posto**, derivado da planilha de custos elaborada a partir da pesquisa de salários, dos encargos e benefícios obrigatórios e dos parâmetros de mercado adotados.

9.6.1. Com base nos salários-base apurados na pesquisa de mercado, nos 824 postos de trabalho discriminados no subitem 7.11, nos encargos de 73,41% previstos na Resolução CNJ nº 651/2025, nos benefícios da CCT CE000086/2025, nos custos de reposição, uniformes, custos indiretos, tributos e margem de lucro, o **custo mensal total da contratação é de R\$ 7.932.102,03 (sete milhões, novecentos e trinta e dois mil, cento e dois reais e três centavos)**, sendo R\$ 7.776.570,62 referentes ao custo direto da mão de obra e R\$ 155.531,41 ao provisionamento mensal de 2%. **Para o período de vigência inicial de 24 meses, o valor global estimado é de R\$ 190.370.448,72 (cento e noventa milhões, trezentos e setenta mil, quatrocentos e quarenta e oito reais e setenta e dois centavos)**, nos termos do art. 18, §1º, inciso VII, da Lei nº 14.133/2021. Os valores têm natureza referencial para fins de planejamento orçamentário, sendo o montante efetivamente contratado aquele resultante do certame licitatório.

9.7. Registre-se, por fim, que a pesquisa de preços e a metodologia de composição dos custos da presente contratação foram consolidadas em anexo próprio, integrante deste Estudo Técnico Preliminar, no qual constam a tabela-resumo do custo da contratação, a planilha referencial de custos e formação de preços por posto de trabalho, o demonstrativo de encargos sociais e tributos, bem como as memórias de cálculo, fundamentos normativos e critérios utilizados para formação do valor estimado. O referido anexo permite identificar, de forma sistematizada, os quantitativos considerados, os valores unitários e totais apurados, a decomposição dos módulos

de custo, os percentuais incidentes e os parâmetros utilizados na obtenção do preço de referência da contratação.

9.8. No tocante ao critério estatístico adotado, a formação dos valores de referência observou, conforme a natureza de cada item ou grupo de itens, a utilização de médias obtidas a partir do conjunto de referências válidas coletadas, sem prejuízo da adoção de mediana quando tecnicamente mais adequada diante da dispersão dos preços apurados. Para os postos de trabalho, os valores salariais de referência considerados no Módulo 1 da planilha referencial decorrem da consolidação da pesquisa de mercado constante do processo de contratação, servindo de base para a incidência dos encargos, benefícios, provisões, custos de reposição, uniformes, custos indiretos, tributos e lucro, conforme demonstrado nas planilhas anexas.

9.9. Os preços coletados foram submetidos a análise crítica, em consonância com o Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, de modo a aferir a aderência de cada referência ao objeto pretendido, à realidade da contratação e às condições efetivas de execução. Nessa análise, foram desconsiderados, quando identificados, valores inexequíveis, excessivamente elevados ou destoantes do conjunto da pesquisa, bem como referências que não guardassem compatibilidade material com as atribuições, a jornada, a complexidade do posto ou as condições comerciais da futura contratação. Assim, o preço de referência não decorre de transposição automática de qualquer valor isolado, mas da depuração metodológica das fontes consultadas e da consolidação dos dados considerados efetivamente idôneos e compatíveis.

9.10. No que se refere aos itens de provisionamento e às fontes privadas ou complementares utilizadas, destaca-se que sua adoção observou critério metodológico subsidiário e expressamente justificado. Isso ocorre especialmente nas hipóteses em que não foram localizadas, em bases públicas ou em contratações administrativas similares, referências suficientes e plenamente aderentes ao componente de custo pesquisado, situação em que se fez necessária a utilização complementar de cotações de mercado, parâmetros específicos de fornecedores, dados setoriais ou outras referências idôneas. Nesses casos, o valor estimado foi incorporado à composição do custo apenas após exame de compatibilidade com o objeto contratual, com a realidade operacional do TJCE e com a lógica de execução da solução proposta, preservando-se a coerência global da planilha e a rastreabilidade da memória de cálculo.

9.11. Dessa forma, o conjunto documental anexo evidencia não apenas os valores adotados, mas também o percurso metodológico percorrido para sua formação, permitindo verificar, de modo objetivo, transparente e auditável, a adequação das fontes utilizadas, a consistência dos critérios estatísticos empregados, a análise crítica dos preços coletados e a justificativa dos itens que compõem o custo máximo estimado da contratação, em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do TJCE e com as diretrizes aplicáveis à fase de planejamento da contratação pública.

10. Solução Escolhida

10.1. Após análises das particularidades da necessidade e das possibilidades de atendimento, identificou-se como a melhor opção para solução da necessidade a Solução B, isto é, a contratação de serviços de recepção e atendimento com regime exclusivo de mão de obra para viabilização das atividades administrativas internas de natureza acessória, sendo que esta descrição corresponde aos padrões usuais do mercado, caracterizando o objeto como comum.

11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Contratação

11.1. A Lei nº 14.133/2021 admite o parcelamento do objeto sempre que tal medida se mostrar técnica e/ou economicamente vantajosa para a Administração. No presente caso, entretanto, após a análise do tipo e do volume de serviços pretendidos, da distribuição regional do atendimento e dos aspectos técnicos, operacionais e econômicos envolvidos, concluiu-se que a opção mais adequada é a licitação em lote único, sem parcelamento do objeto.

11.2. Do ponto de vista operacional, a concentração do objeto em um único contrato permite gestão mais eficiente e simplificada, evitando a necessidade de coordenação e controle simultâneo de múltiplos contratos, fornecedores e interfaces. O fracionamento poderia acarretar aumento da complexidade administrativa e gerencial, com maior risco de sobreposição de responsabilidades e de dificuldades de fiscalização.

11.3. A contratação unitária favorece a continuidade do serviço de atendimento em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, reduzindo o risco de interrupções e garantindo fluxo contínuo e integrado entre as diversas unidades atendidas (CAJs, CIAT, Núcleos 4.0, Juizados Especiais e núcleos remotos). Em se tratando de serviço essencial ao cidadão e ao público interno, a manutenção de um único prestador, com responsabilidade clara sobre toda a cadeia de atendimento, contribui para assegurar a regularidade da prestação.

11.4. A qualidade do atendimento também é melhor resguardada com a manutenção de uma equipe coesa e estável, vinculada a um único contrato, o que facilita a padronização de procedimentos, a aplicação de treinamentos, o acompanhamento de desempenho e a preservação do conhecimento acumulado. O parcelamento, ao contrário, poderia resultar em variações na disponibilidade e no comprometimento das equipes, com reflexos negativos na qualidade e na uniformidade do serviço.

11.5. Sob a ótica da economicidade, a contratação global tende a favorecer a obtenção de preços mais competitivos, pela economia de escala e pela diluição de custos fixos (gestão contratual, estrutura administrativa, supervisão etc.) em um único ajuste. O parcelamento, por sua vez, poderia gerar custos adicionais e perda de sinergias, já que cada parcela demandaria negociações, estruturas e processos burocráticos próprios.

- 11.6.** A opção por contrato único também se mostra mais aderente ao princípio do planejamento, na medida em que permite tratar a estrutura de atendimento como uma ação integrada, facilitando o dimensionamento global de postos, a previsão orçamentária e o acompanhamento da execução. O fracionamento em diversos contratos poderia fragmentar o planejamento e dificultar a coordenação das ações necessárias à boa prestação do serviço.
- 11.7.** Ademais, o objeto é composto por serviços homogêneos e correlatos entre si, aptos a serem ofertados por uma mesma empresa especializada, de forma que a licitação em lote único não restringe a competitividade, ao mesmo tempo em que concentra a responsabilidade técnica pela solução e contribui para a padronização da solução e da imagem institucional do TJCE perante o público.
- 11.8.** Diante de todo o exposto, conclui-se que, para o caso concreto, não é recomendável o parcelamento do objeto, razão pela qual a contratação será conduzida em lote único, preservando-se a eficiência, a continuidade, a qualidade e a economicidade na prestação dos serviços de atendimento.

12. Demonstrativo dos Resultados Pretendidos

- 12.1.** A solução indicada permitirá o adequado suprimento das necessidades do Tribunal de Justiça quanto a expansão dos atendimentos, tanto com pela instalação das Centrais de Atendimento Judicial quanto pela expansão aos atendimentos pelas unidades judiciárias e administrativas, de modo a garantir a prestação continuada e estável dos serviços de recepção, triagem e atendimento ao público interno e externo, em todos os canais e unidades abrangidos pelo contrato.
- 12.2.** A contratação possibilitará à Administração o redirecionamento de seus servidores efetivos para atividades mais estratégicas e essenciais, que demandam conhecimentos especializados e experiência no setor público, evitando a dispersão de esforços em rotinas de suporte operacional. Com isso, obtém-se melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, com foco nas funções típicas de Estado.
- 12.3.** Sob a ótica da economicidade, a contratação em regime de dedicação exclusiva de mão de obra permitirá maior controle dos gastos públicos, na medida em que viabiliza a definição de valores fixos para a prestação dos serviços, sem variações significativas ao longo do tempo, bem como a transparência da planilha de custos. Esse controle favorece a otimização dos recursos orçamentários, permitindo sua alocação em áreas prioritárias da Instituição, tais como investimentos em infraestrutura, capacitação de servidores, aquisição de equipamentos e melhorias tecnológicas para o próprio atendimento.
- 12.4.** Ademais, a execução contratual aproveitará a infraestrutura já existente do tomador dos serviços – instalações físicas, equipamentos de comunicação, sistemas de TI e demais recursos materiais –, evitando a necessidade de estruturas paralelas e reduzindo gastos

com infraestrutura duplicada, o que reforça a racionalização de meios e a eficiência global da solução adotada.

13. Providências a serem adotadas

13.1. O órgão não precisará providenciar espaços para a referida contratação, posto que já dispõe de estrutura de apoio adequada para receber a prestação dos serviços terceirizados, principalmente, no que concerne as Comarcas do Interior, objeto de expansão das Centrais de Atendimento Judicial. Ademais, estabelecendo-se a possibilidade, a equipe de planejamento visualiza que foi dada solução mediata ante a ausência de espaços estruturais para alocação de muitos profissionais de atendimento, destacando-se, nesse contexto, as Comarca de Fortaleza.

13.2. Quanto à fiscalização e gestão do contrato, a solução escolhida não exige qualificação específica para sua promoção, porém, devem ficar a cargo de profissionais com prévia capacitação para o desenvolvimento das atividades e conhecimentos específicos em fiscalização e gestão de contratos, incluindo conhecimentos de legislação trabalhista e contratos administrativos, sendo necessário o atendimento das normas e procedimentos previstos no Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos DEMO.

14. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

14.1. Não foram identificadas contratações correlatas e/ou interdependentes que possam alterar as disposições do planejamento desta contratação. Os contornos da necessidade, ora definidos, tem por base a experiência constatada pelas unidades afetadas pela prestação dos serviços na execução do contrato de atendimento vigente.

15. Descrição dos Possíveis Impactos Ambientais

15.1. Em observância ao Plano de Logística Sustentável do Poder Judiciário do Estado do Ceará – PLS-TJCE 2021-2026, instrumento de planejamento que orienta a institucionalização de práticas de sustentabilidade e a racionalização do uso de recursos, registra-se que a presente contratação será executada em conformidade com as diretrizes ali estabelecidas, cabendo à empresa contratada manter-se regular em relação às licenças e autorizações ambientais eventualmente exigíveis para o exercício de suas atividades produtivas.

15.2. Com a finalidade de dar efetividade aos incisos II, X e XII da Instrução Normativa nº 40/2020 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia e ao inciso XII do §1º do art. 25 da Lei nº 14.133/2021, procedeu-se à consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União, não tendo sido identificados, para o tipo de serviço em exame, critérios ou práticas específicas de sustentabilidade que deveriam ser previstos como requisito técnico do objeto ou como obrigação ambiental adicional da contratada.

15.3. Do mesmo modo, não foi localizada legislação específica que imponha critérios ambientais diferenciados ou requisitos de sustentabilidade adicionais aplicáveis, de forma direta, ao objeto desta contratação.

15.4. Diante das características do serviço, eminentemente administrativo e de apoio ao atendimento, conclui-se que não há aparente possibilidade de ocorrência de impactos ambientais relevantes, tampouco se identificou qualquer contrariedade ao Plano de Logística Sustentável 2021-2026 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, permanecendo a contratação compatível com as diretrizes ambientais vigentes.

16. Classificação dos Estudos Técnicos Preliminares

16.1. Não há necessidade de classificar estes Estudos Preliminares como sigilosos, nos termos da Lei nº 15527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

17. Legislação Aplicável ao Objeto

17.1. Lei n. 14.133 de 1º de abril de 2021, e suas alterações, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

17.2. Resolução CNJ nº 651, de 29 de setembro de 2025, que dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e dá outras providências;

17.3. Resolução n. 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário, prevendo os procedimentos, as diretrizes, o modelo institucional e a metodologia de trabalho para sua implementação;

17.4. Resolução n. 400, de 16 de junho 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário;

17.5. Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão;

17.6. Resolução nº. 497, de 14 de abril de 2023, institui, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa “Transformação”, estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade.

17.7. Resolução 540/2023 do Conselho Nacional de Justiça, que altera a Resolução CNJ nº 255/2018 e dispõe sobre paridade de gênero, com perspectiva interseccional de raça e etnia, em atividades administrativas e jurisdicionais no âmbito do Poder Judiciário;

- 17.8.** Decreto n. 11.430/2023, de 08 de março de 2023, que dispõe sobre a exigência, em contratações públicas, de percentual mínimo de mão de obra oriunda de mulheres ou de pessoas vítimas de violência doméstica e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de política de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e altera o Decreto n° 9.580, de 22 de novembro de 2018; e o atendimento, dentre outros percentuais, a Resolução n. 497, de 14 de abril de 2023, do Conselho Nacional de Justiça, ao instituir, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa “Transformação”, a qual estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as mulheres em condição de vulnerabilidade;
- 17.9.** Decreto n°. 9.579/2018, que dispõe sobre a temática da criança e do adolescente, especialmente quanto à reserva de vagas aos aprendizes;
- 17.10.** Instrução Normativa n. 05/2017 do extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – atual Ministério do Planejamento;
- 17.11.** Resolução 587/2024 do Conselho Nacional de Justiça, que institui e regulamenta o Módulo de Pessoal e Estrutura Judiciária Mensal do Poder Judiciário (MPM) e dá outras providências.
- 17.12.** Resolução n. 351/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e Resolução n. 31/2024 do Órgão Especial do TJCE.

18. Posicionamento Conclusivo

- 18.1.** Com fundamento nas análises desenvolvidas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se pela viabilidade técnica e econômica da contratação de serviços continuados de recepção e atendimento ao público, com dedicação exclusiva de mão de obra, inclusive com postos especializados e de acessibilidade, destinados às unidades judiciais e administrativas da capital e do interior.
- 18.2.** A necessidade encontra-se devidamente caracterizada, considerando o crescimento expressivo da demanda de atendimentos, a natureza contínua e sensível do serviço e a capilaridade da estrutura do Poder Judiciário Estadual.
- 18.3.** A análise comparativa das alternativas possíveis: execução direta, modelo híbrido e adoção exclusiva de canais digitais demonstrou que tais soluções não se mostram suficientes ou mais vantajosas, seja por limitações fiscais, operacionais e estruturais, seja por risco de comprometimento da eficiência e da padronização do atendimento.
- 18.4.** A solução escolhida apresenta aderência às práticas consolidadas na Administração Pública, permite dimensionamento adequado por posto de trabalho, favorece a padronização

dos procedimentos, facilita a fiscalização contratual e preserva os servidores efetivos nas atividades diretamente relacionadas à prestação jurisdicional.

- 18.5.** Os quantitativos propostos encontram-se fundamentados em dados históricos, projeções de demanda e informações fornecidas pelas áreas técnicas responsáveis pela gestão do atendimento, estando coerentes com os requisitos qualitativos e quantitativos necessários à adequada prestação do serviço.
- 18.6.** Foram realizadas estimativas de preços com base em pesquisa de mercado e parâmetros praticados em contratos vigentes, revelando valores compatíveis com a realidade do setor e suficientes para assegurar a execução do objeto com qualidade e observância das normas trabalhistas aplicáveis.
- 18.7.** Diante do exposto, indica-se a contratação da prestação de serviços continuados de recepção e atendimento ao público, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, inclusive com postos especializados e de acessibilidade, destinados às unidades judiciais e administrativas da capital e do interior. Ademais, indica-se a adoção da modalidade pregão (preferencialmente eletrônico), em conformidade com a natureza comum dos serviços a serem contratados (art. 6º, incisos XIII e XLI, c/c art. 29 da Lei nº 14.133/2021). Assim, conclui-se que a contratação é tecnicamente adequada, economicamente viável e alinhada aos princípios da eficiência, da economicidade, do planejamento e do interesse público (arts. 5º e 18 da Lei nº 14.133/2021), nos moldes definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

Fortaleza, data e hora registradas no sistema.

Equipe de Planejamento:	
Naeliton Lima Simão Técnico Judiciário	
Aeldo Evangelista Júnior Técnico Judiciário	
André Luis Gurgel Café Coordenador de Estratégia	

<p>Mariana de Oliveira Nunes Freitas Gerente de Atendimento</p>	
<p>Nelson Ricardo de Moraes Nogueira Diretor Estadual de Atendimento</p>	