



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

I – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Inicialmente, é importante registrar que a demanda descrita neste Estudo Técnico Preliminar é um serviço contínuo que, atualmente, está sendo atendido pelo Contrato nº 003/0157/2021, que tramita no processo SEI nº 2020-0623907, com prazo de vigência até maio de 2027. Em seguida, apresentamos o contexto atual e os demais pontos que justificam e embasam a necessidade em tela.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro necessita assegurar o pleno funcionamento de suas atividades.

O serviço de atendimento telefônico com telefonistas é uma atividade-meio, imprescindível para prestação finalística deste Tribunal, qual seja: sua missão institucional – realizar justiça, contribuindo para a paz social e o fortalecimento da cidadania.

Somente as telefonistas do Fórum central atendem quase 1.000.000 (um milhão) de ligações por ano, conforme abaixo:

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO				Ano : 2024
JANEIRO	MAIO	SETEMBRO	LIGAÇÕES RECEBIDAS NO ANO	962318
FEVEREIRO	JUNHO	OUTUBRO	LIGAÇÕES ATENDIDAS NO ANO	962276
MARÇO	JULHO	NOVEMBRO	LIGAÇÕES PERDIDAS NO ANO	42
ABRIL	AGOSTO	DEZEMBRO	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	99,996%
			% LIGAÇÕES PERDIDAS	0,004%
LIGAÇÕES				
Mês	Ligações			
	Recebidas	Atendidas	Perdidas	% Atendidas
Janeiro	72603	72597	6	99,992%
Fevereiro	74451	74446	5	99,993%
Março	79056	79056	0	100,000%
Abril	85127	85122	5	99,994%
Maio	81658	81656	2	99,998%
Junho	79954	79951	3	99,996%
Julho	88741	88739	2	99,998%
Agosto	90662	90660	2	99,998%
Setembro	82904	82902	2	99,998%
Outubro	88192	88188	4	99,995%
Novembro	74326	74317	9	99,988%
Dezembro	64644	64642	2	99,997%



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO			Ano : 2025	
JANEIRO	MAIO	SETEMBRO	LIGAÇÕES RECEBIDAS NO ANO	959039
FEVEREIRO	JUNHO	OUTUBRO	LIGAÇÕES ATENDIDAS NO ANO	959005
MARÇO	JULHO	NOVEMBRO	LIGAÇÕES PERDIDAS NO ANO	34
ABRIL	AGOSTO	DEZEMBRO	% LIGAÇÕES ATENDIDAS	99,996%
			% LIGAÇÕES PERDIDAS	0,004%
LIGAÇÕES				
Mês	Ligações			
	Recebidas	Atendidas	Perdidas	% Atendidas
Janeiro	71397	71388	9	99,987%
Fevereiro	84127	84121	6	99,993%
Março	78306	78305	1	99,999%
Abril	77790	77784	6	99,992%
Maió	86659	86657	2	99,998%
Junho	78068	78065	3	99,996%
Julho	82236	82235	1	99,999%
Agosto	85320	85319	1	99,999%
Setembro	86969	86969	0	100,000%
Outubro	86614	86613	1	99,999%
Novembro	76358	76356	2	99,997%
Dezembro	65195	65193	2	99,997%

Os demais Fóruns não possuem sistema de gerenciamento de callcenter para medição dos índices de perdas, no entanto, o volume de ligações recebidas por ano é em torno de 400.000 (quatrocentas mil).

O contrato vigente conta atualmente com 140 (cento e quarenta) postos de trabalho. Na nova contratação haverá manutenção dos 140 (cento e quarenta) postos de trabalho.

II – PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC)

A presente contratação foi prevista no PAC-2026 por meio do DFD (Documento de Formalização da Demanda) nº 177/2025.

III – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Considerando a necessidade precípua da continuidade do serviço de atendimento telefônico por telefonistas, atualmente prestado no Complexo do Palácio da Justiça e nas diversas comarcas do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, mantendo os parâmetros de qualidade já alcançados e oferecendo os elementos mínimos e suficientes para a abertura do procedimento licitatório visando à contratação de empresa especializada, devem ser considerados os seguintes requisitos básicos:

- contratação de empresa especializada e com experiência comprovada;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- b) alocação pela empresa contratada de empregados para execução dos serviços observando as suas respectivas atribuições e requisitos;
- c) realização da seleção de trabalhadores conforme os pré-requisitos definidos pela administração pública;
- d) desenvolvimento das atividades relacionados aos serviços de forma presencial;
- e) exigência de garantia de execução contratual que contemple também a cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela empresa contratada;
- f) pagamento de parte dos valores mensais devidos à empresa contratada, correspondente às férias, décimo terceiro salário e verbas rescisórias dos empregados alocados na execução dos serviços, em conta vinculada, com movimentação condicionada à autorização dos órgãos ou entidades contratantes, conforme disciplina na Resolução do CNJ 651/2025;
- g) vedação da participação de cooperativas no processo licitatório, em razão dos serviços objeto da contratação não se mostrarem congruentes com sistema de cooperativismo, a teor do art. 10 da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG e art. 5º da Lei Federal nº 12.690/2012.
- h) Vedação da participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, o que se justifica, principalmente, em razão dos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de empresas associadas para a execução dos serviços pretendidos.

Além disso, os serviços objeto da contratação são considerados comuns de mercado, sem qualquer complexidade técnica que remonte a necessidade de conjunção de esforços para que o interesse público possa ser satisfeito.

Nesse sentido, cabe registrar que a reunião de empresas em consórcio é a forma pela qual empresas potencializam mutuamente os seus atributos, adicionando esforços a fim de atingir o objetivo em comum. A identificação pela Administração de diversas empresas no mercado aptas a ofertar o serviço isoladamente evidencia que a participação de consórcios não é necessária, o que configura a hipótese do presente caso.

Garantia contratual

Será exigida garantia contratual de 5 % (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal nº 14.133/2021, além das demais condições previstas no edital.

No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

contrato.

Qualificação Técnica da Licitante

A jurisprudência majoritária entende que, em licitações para serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, em regra, os atestados de capacidade técnica devem comprovar a habilidade da licitante na gestão de mão de obra.

Logo, serão incluídas as seguintes exigências de qualificação técnica como condição de habilitação, em consonância com os itens 10.6 e 10.7 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017:

a) O licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados, por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses;

a.1) Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, cujos períodos concomitantes serão computados uma única vez.

a.1.1) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante e deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

a.1.2) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

b) Declaração emitida pelo Contratante de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, mediante visita prévia.

Habilitação Econômico-financeira da Licitante

Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

a) Balanço Patrimonial e demonstração de resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, apresentado na forma da lei e regulamentos na data de realização da licitação, comprovando:

a.1.) Índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral superiores a 1 (um), pois são os usualmente adotados para correta avaliação de situação financeira, suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

a.2.) Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66 % (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado correspondente a 12 (doze) meses da contratação.

a.3.) Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado correspondente a 12 (doze) meses da contratação.

IV - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

FÓRUM CENTRAL

LOCAL	ENDEREÇO	QUANTIDADE
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Av. Erasmo Braga, 115 Centro – Rio de Janeiro	SUPERVISORAS: 02 MONITORAS: 04 TELEFONISTAS: 54
SGPES	Av. Erasmo Braga, 115 Centro – Rio de Janeiro	TELEFONISTAS: 06
DISQUE CUSTAS	Av. Erasmo Braga, 115 Centro – Rio de Janeiro	TELEFONISTAS: 06
CALLCENTER/4600	Av. Erasmo Braga, 115 Centro – Rio de Janeiro	TELEFONISTAS: 8 SUPERVISORA: 01

COMARCAS DO INTERIOR

LOCAL	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE TELEFONISTAS
01 – ARARUAMA	Av. Getúlio Vargas, 59 Centro	01
02 - ANGRA DOS REIS	Av. Oswaldo Neves Martins 32, Centro	01
03 - BARRA MANSA	Rua Argemiro de Paula Coutinho, 2000 - Barbará	02
04 - BELFORD ROXO	Rua Joaquim Costa Lima, s/nº	02
05 - CABO FRIO	Rua Ministro Gama Filho, s/n Braga	01
06 - CAMPOS DOS GOYTACAZES	Av. 15 de Novembro, 289 Centro	02
07 – DUQUE DE CAXIAS	Rua General Dionísio, 764 25 DE agosto	02
08 - ITABORAÍ	Av. Pref. Álvaro de Carvalho Júnior, s/n. Nancilandia	01
09 - ITAGUAÍ	Rua General Bocaiuva, 424 - Centro	01
10 – MACAÉ	Rodovia do Petróleo, KM 4 Virgem Santa	01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

11 - MARICÁ	Rua Jovino Duarte de Oliveira, s/n - Araçatiba	01
12 - NITERÓI	Rua Coronel Gomes Machado, s/n - Centro	02
13 - NITERÓI SECRETARIA	Rua Visconde de Sepetiba, 519 - Centro	02
14 - NILÓPOLIS	Rua Pedro Alvares Cabral, 305 - Centro	01
15 - NOVA FRIBURGO	Av. Euterpe Friburguense, 201 - Centro	01
16 - NOVA IGUAÇU	Av. Doutor Mário Guimarães, s/nº - Centro	02
17 - PETRÓPOLIS	Av. Barão do Rio Branco, 2001 - Centro	02
18 - RESENDE	Av. Rita Maria Ferreira da Rocha, 517 - Jardim Jalisco	01
19 - SÃO GONÇALO	Av. Getúlio Vargas, 2512 - Santa Catarina	02
20 - SÃO JOÃO DE MERITI	Av. Presidente Lincoln, 857 - Centro	02
21 - TERESÓPOLIS	Av. Lúcio Meira, 375 - Várzea	02
22 - VOLTA REDONDA	Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira, s/n - Aterrado	02

FORUNS REGIONAIS

LOCAL	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE TELEFONISTAS
01 - ALCANTARA	Rua Osório Costa s/n - Colubandê - SG	02
02 - BANGU	Rua Doze de Fevereiro, s/nº	02
03 - BARRA DA TIJUCA	Av. Luís Carlos Prestes s/n	02
04 - CAMPO GRANDE	Rua Carlos da S. Costa, 141	02
05 - ITAIPAVA	Estrada União Indústria nº 9.900 - Centro Itaipava	01
06 - ILHA DO GOVERNADOR	Praia de Olaria, s/n	01
07 - JACAREPAGUÁ	Rua Professora Francisca Piragibe, 80	02
08 - LEOPOLDINA	Rua Filomena Nunes, 1.071 - Leopoldina	02
09 - MADUREIRA	Av. Ernani Cardoso, 152	02
10 - MÉIER	Rua Aristides Caire, 53 - Méier	02
11 - PAVUNA	Rua Sargento de Milícias, s/nº	01
12 - SANTA CRUZ	Praça Olavo Bilac, s/nº	02
13 - V. da Infância, Juventude e do Idoso	Pça Onze de Junho, 403	02
14 - Vara da Infância e Juventude	Rua Ceará, 333 - Praça da Bandeira	02

TOTAL DE SUPERVISORAS	03
TOTAL DE MONITORAS	04
TOTAL DE TELEFONISTAS CAPITAL	74
TOTAL DE TELEFONISTAS COMARCAS	34
TOTAL DE TELEFONISTAS REGIONAIS	25



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

TOTAL GERAL

140

A distribuição de telefonistas nos fóruns do interior ficou definida pelo estudo realizado por Grupo de Trabalho da Presidência em 2013 quando foi adotado o seguinte procedimento:

Fóruns com 5 ou menos juízes titulares: Atendimento exclusivamente por atendedor automático.

Fóruns com 6 a 8 juízes titulares: Atendimento com 1 telefonista. Quantidade de Fóruns: 13

Fóruns com mais de 8 juízes: Atendimento com 2 telefonistas. Quantidade de Fóruns: 21

Exceção: Varas de Infância: Atendimento com 2 telefonistas. Quantidade de unidades: 2

O uso de atendedor automático em fóruns com pequena quantidade de serventias se mostrou efetivo por apresentar ao usuário externo a seleção de até 6 opções, cada uma ligando diretamente para um serviço ou serventia, não sendo necessário o atendimento por telefonista. Nos casos de muitas opções, verificou-se a tendência do chamador selecionar as primeiras opções sobrecarregando alguns serviços ou serventias com ligações não destinadas a elas, justificando nesses casos o atendimento por telefonista.

A distribuição de telefonistas no Fórum Central ficou definida pela quantidade de ligações atendidas de forma a manter o índice de ligações atendidas.

V - LEVANTAMENTO DE MERCADO

A solução para atendimento das necessidades aqui elencadas é bastante simplificada, sendo materializada pela empresa contratada mediante alocação de empregados para desenvolvimento de atividades necessárias, de acordo com as especificações e exigências estabelecidas no TR que balizará o processo licitatório.

Quanto às soluções disponíveis para atendimento da demanda em estudo, estão disponíveis no mercado para contratação as seguintes:

Solução 1: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço, sob demanda, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

Nessa modalidade de solução a contratada disponibiliza, mediante solicitação, o profissional ou equipe e materiais necessários para atender a(s) demanda(s) da unidade solicitante.

Solução 2: Contratação por escopo definido de serviços com fornecimento de peças, equipamentos, materiais e mão de obra.

Nessa modalidade, apresenta-se já bem definido pela Contratante o serviço a ser executado pela futura Contratada, sendo que são contratos realizados à medida que surge a necessidade.

Solução 3: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço com dedicação de mão de obra exclusiva.

Nessa modalidade a contratada disponibiliza uma equipe multifuncional com ferramental adequado para execução dos serviços.

Justificativa da Escolha da Solução 3

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço com dedicação de mão de obra exclusiva



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

O serviço de telefonistas possui natureza contínua, rotineira, dependente de presença permanente, vinculada a horários fixos e essencial ao funcionamento institucional, logo, essas características exigem alocação regular de profissionais.

Esta modalidade agrega diversas vantagens, tais como:

- Garante disponibilidade contínua de profissionais
- Permite definição clara de postos, turnos e cobertura
- Facilita controle de qualidade
- Modelo amplamente utilizado na Administração Pública
- Maior segurança jurídica para serviços contínuos
- Melhor gestão de substituições e férias
- Compatível com a 14.133/21
- Facilita fiscalização contratual

Considerando a natureza contínua do serviço de atendimento telefônico, a necessidade de disponibilidade permanente de profissionais, a previsibilidade de demanda e a prática consolidada na Administração Pública, verifica-se que a solução com dedicação de mão de obra exclusiva apresenta maior aderência ao objeto, garantindo continuidade, qualidade do atendimento e segurança jurídica.

Após a realização de pesquisa preliminar sobre contratações de serviços assemelhados por órgãos e entidades públicas federais e estaduais, foram identificados diversos processos licitatórios, a partir dos quais se constatou a existência de diversas empresas aptas a prestar o tipo de serviço de apoio ora requerido.

Conforme exemplos abaixo:

- **CONTRATO Nº 76/2025 TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO GRANDE DO SUL**

O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados nas funções de recepcionista, telefonista e supervisor/preposto, a serem executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas dependências do Tribunal de Contas do Estado do RS, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital.

- **CONTRATO Nº 04/2026 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Contratação de Serviços Terceirizados Contínuos nas áreas de recepcionista, telefonista, controlador de estacionamento, agente de serviços gerais, copeiragem, carga e descarga, limpeza (interna e externa) e jardineiro, asseio e conservação predial, estes dois últimos com fornecimento de materiais de consumo e equipamentos novos necessários à perfeita execução dos serviços nos Fóruns das Comarcas e Juizados do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso da Região 01, considerando critérios e práticas de sustentabilidade referentes aos serviços prestados e naquilo que couber, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Ademais, por se tratar da contratação de serviços que se encontram na seara comum, a solução técnica não é restrita a um limitado número de agentes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

VI - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor total para a presente contratação será apurada pela Assessoria de Análise de Custos (ASANC), do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), unidade responsável pelo levantamento dos custos das contratações de prestação de serviços que envolvam fornecimento de mão de obra, uniformes, etc., nos termos da Resolução TJ/OE nº 03/2025 com as respectivas alterações e da RAD-SGCOL-022.

VII - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução para o objeto deste estudo é a contratação de empresa para alocação de profissionais para o desenvolvimento das atividades de atendimento telefônico através de telefonistas.

Os serviços deverão ser prestados durante os dias e horários de funcionamento do TJRJ, perfazendo o total de 30 (trinta) horas semanais, por posto de trabalho na categoria Telefonista e 40 (quarenta) horas semanais por posto de trabalho nas categorias Supervisora de Telefonistas e Monitora de Teleatendimento.

A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências das diversas unidades organizacionais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Os profissionais disponibilizados pela contratada realizarão suas atividades laborais sob orientação técnica dos servidores públicos designados, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência a ser utilizado na contratação, especialmente os referentes ao cumprimento dos requisitos exigidos, jornada e horários de trabalho, acesso a sistemas informatizados, programas, normas e regras das instituições.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

Prover serviço de atendimento telefônico nos seguintes postos de trabalho:

- a) Serviço de atendimento telefônico no Fórum Central, à Av. Erasmo Braga 115, Térreo, na quantidade de atendentes definida em anexo específico, realizado sob monitoramento e supervisão, realizando as seguintes atividades, conforme treinamento recebido:
- Atendimento de ligações recebidas pelo número chave e ramais internos da Central Telefônica do Fórum Central;
 - Transferir as ligações para as serventias do Fórum Central solicitadas;
 - Prestar informações de endereço e telefone dos órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, bem como de outros estados e de órgãos federais, consultando o cadastro próprio do atendimento telefônico (TELEF);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- Prestar informações sobre a área física de atuação das serventias do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
 - Quando em posição de realização de chamadas DDD, registrar as ligações em sistema apropriado existente (TELEF);
 - Orientar o solicitante, quando pedir ligação internacional, quanto aos procedimentos para obter as autorizações necessárias;
 - Transferir a ligação para a Monitora ou Supervisora quando não tiver informações suficientes para satisfazer o chamador;
 - Operar os aparelhos telefônicos ou softphones da central telefônica disponibilizados, nas funcionalidades aplicadas para a função tais como Login, Logout, pausa, atendimento, transferência, consulta e outros;
- b) Serviço de atendimento telefônico em outras Unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na quantidade de atendentes e endereços definidos em anexo específico, realizado sob supervisão, realizando as seguintes atividades conforme treinamento recebido:
- Atendimento de ligações recebidas pelo número chave e ramais internos da Unidade;
 - Transferir as ligações para as serventias da Unidade solicitadas;
 - Prestar informações de endereço e telefone dos órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, bem como de outros estados e de órgãos federais, consultando o cadastro próprio do atendimento telefônico (TELEF);
 - Prestar informações sobre a área física de atuação das serventias do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, consultando o cadastro próprio do atendimento telefônico (TELEF);
 - Quando solicitado para realização de chamadas DDD, registrar as ligações em sistema apropriado existente (TELEF);
 - Orientar o solicitante quando pedir ligação internacional quanto aos procedimentos para obter as autorizações necessárias;
 - Operar os aparelhos telefônicos disponibilizados da central telefônica da Unidade, nas funcionalidades aplicadas para a função, tais como, atendimento, pausa, transferência, consulta e outros;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

c) Serviço de atendimento especializado no Fórum Central, Térreo, para abertura de Ordens de Serviço do DETEL na quantidade de atendentes e endereços definidos em anexo específico, realizado sob supervisão, realizando as seguintes atividades, conforme treinamento recebido:

- Atender as ligações dirigidas ao setor, relativas às solicitações de reparos e serviços de sistemas de telefonia e segurança eletrônica;
- Abrir Ordem de Serviço para atendimento da solicitação com discriminação do serviço e encaminhar ao setor responsável, conforme treinamento recebido no setor.

d) Serviço de atendimento especializado para prestar informações sobre Custas Processuais na Divisão de Custas e informações da Diretoria Geral de Administração da Corregedoria, no Fórum Central, Lâmina I, sala 804, nas quantidades indicadas no anexo E.

- Atendimento de ligações dirigidas ao setor, prestando informações básicas sobre consultas de custas processuais e preenchimento de GRERJ conforme treinamento recebido no setor.
- Transferir a ligação para a chefia do setor para casos não padronizados

e) Serviço de atendimento especializado para prestar informações no Setor de Pessoal da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas - SGPES, no Centro Administrativo do Tribunal de Justiça à Praça XV de Novembro nº 02, sala 213, realizado sob supervisão, realizando as seguintes atividades, conforme treinamento recebido:

- Atender as ligações dirigidas ao setor prestando informações sobre a área de pessoal, acessando informações do sistema de pessoal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro disponibilizadas por computador, conforme treinamento recebido no setor.
- Transferir a ligação para a chefia do setor para casos não padronizados.

Todas as ligações devem ser atendidas com cordialidade, respeito e civilidade, independentemente da ação do chamador.

DOS CRITÉRIOS DE EXECUÇÃO

Será designado, como Gestor do Contrato, um servidor do SGSEI/DETEL com conhecimento necessário e suficiente para o planejamento e gerenciamento da contratação.

Será designado, como Fiscal do Contrato, um servidor do SGSEI/DETEL para executar operacionalmente as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

Os serviços serão executados nos postos de atendimento e nos quantitativos por categoria relacionados no Anexo E e conforme atribuições e horários de trabalho.

A lotação de telefonistas para os diversos prédios do TJRJ é atribuição exclusiva do Fiscal do Contrato, em atendimento a determinações da Administração Superior, conforme estabelecido no Anexo E.

Os serviços serão executados nos prédios do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, conforme rotina diária de trabalho apresentada pela contratada com base nas informações e solicitações encaminhadas e autorizadas pelo Fiscal do Contrato, obedecendo à jornada normal de trabalho, prevista na CLT, devendo ser observadas as variações impostas em legislações específicas.

A categoria de telefonista exercerá suas atividades de acordo com a jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias, conforme determinação legal.

As categorias de Supervisora e Monitora exercerão suas atividades de acordo com a jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias

Os serviços serão executados exclusivamente no âmbito das atividades objeto da presente contratação, não podendo o profissional ser deslocado em hipótese alguma para exercer função diversa daquela prevista ou colocado à disposição de outro setor.

A Contratada deverá planejar a sua rotina diária de trabalho com base nas informações e solicitações encaminhadas pelo Fiscal do Contrato, cuidando para que os serviços sejam prestados dentro de padrões de excelência sob os aspectos da organização, eficiência, qualidade e economicidade, submetendo estes ao crivo e avaliação permanente do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL), sem prejuízo da supervisão e monitoramento que devem ser exercidas pela Contratada.

No caso da não substituição dos profissionais originalmente alocados neste contrato, ou ainda, no caso de atraso na substituição, mesmo que estes fatos não venham a implicar em prejuízo do serviço e tenham sido previamente autorizados pelo Fiscal do Contrato, não ficará a Contratada isenta do desconto integral do dia não trabalhado ou de sua proporcionalidade posto/dia, na respectiva fatura.

A substituição destes profissionais deverá ser de inteira responsabilidade da Contratada devendo o Tribunal de Justiça descontar do faturamento qualquer hipótese do não funcionamento do posto.

A Contratada executará os serviços através de equipe especializada, cuidando para que estes se desenvolvam sob o gerenciamento de seu preposto.

DAS ATRIBUIÇÕES DAS CATEGORIAS E PERFIL PROFISSIONGRÁFICO

Atribuição de Supervisor de Telefonista



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- Supervisionar todos os postos dotados de telefonistas, quanto à perfeita execução dos serviços visando ao mínimo de ocorrências e obedecendo aos padrões de conduta e todas as normas regulamentares adotadas no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Cuidar para que as telefonistas se mantenham treinadas, atualizadas e uniformizadas para o desenvolvimento de suas tarefas;
- Intervir prontamente dentro dos princípios de urbanidade e presteza, sempre que se verifiquem quaisquer incidentes ou desentendimentos na prestação dos serviços;
- Proceder ao controle de pessoal no tocante a faltas, férias, licenças, providenciando, após a comunicação ao Fiscal do Contrato, a imediata substituição por profissional reserva, de modo a manter todos os postos em perfeito funcionamento;
- Manter atualizadas as informações no sistema que é utilizado pelas telefonistas do TJRJ;
- Prestar informações aos setores interessados sobre as atividades das Telefonistas, obedecendo à determinação do Diretor do DETEL ou da Chefia direta;
- Reportar ao FISCAL DO CONTRATO as ocorrências extraordinárias;
- Gerar e apresentar relatórios diários e mensais ao FISCAL DO CONTRATO que os encaminhará ao Diretor do DETEL;
- Dar suporte às telefonistas das unidades organizacionais em situações de substituições emergenciais, providenciando soluções imediatas;
- Enviar listagens do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro solicitadas pelos Magistrados e demais serventias, com autorização do Diretor do DETEL ou FISCAL DO CONTRATO;
- Elaborar as escalas de serviço dos profissionais fornecendo aos profissionais constantes instruções, recomendando-lhes o pleno conhecimento de suas atribuições, deveres e responsabilidades;
- Comunicar imediatamente ao Fiscal do Contrato, qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Verificar se os profissionais assumiram seus respectivos postos, de acordo com as orientações do fiscal do contrato, não permitindo o afastamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, sem motivo plenamente justificado, providenciando a imediata substituição por profissional reserva;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- Verificar se todo pessoal está devidamente trajado, atentando para os detalhes de higiene pessoal e dos uniformes;
- Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores ou de terceiros.

Perfil Profissiográfico do Supervisor de Telefonista (CBO 4201-30)

- Escolaridade Mínima: Ensino médio completo
- Noções de informática;
- Familiarização com o ambiente Windows;
- Domínio do pacote Office;
- Curso de Telefonista ou de Operador de Telemarketing
- Experiência profissional comprovada em carteira de trabalho ou prestação de serviço como PJ ou autônomo, no mínimo 02 (dois) anos na atividade.

Atribuição de Monitoramento de Teleatendimento

- Manter a supervisora informada acerca de qualquer ocorrência extraordinária no grupo de telefonistas que monitora;
- Informar à supervisora a ocorrência de falhas nos sistemas que auxiliam suas atividades;
- Monitorar o atendimento e o serviço das telefonistas sob sua responsabilidade e interferir em caso de contingências;
- Gerenciar intervalos para lanches e necessidades pessoais no grupo de telefonistas que monitora;
- Dar suporte às telefonistas, no grupo que monitora, do complexo da capital, em situações de substituições emergenciais, providenciando soluções;
- Elaborar controle diário de ocorrências de cada uma das telefonistas no grupo que monitora;
- Monitorar diariamente o funcionamento técnico das posições de atendimento e demais serviços da Central de Atendimento Telefônico, encaminhando possíveis problemas ao serviço responsável, com anuência da Supervisora.
- Verificar se todo pessoal está devidamente trajado, atentando para os detalhes de higiene



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

pessoal e dos uniformes;

- Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores ou de terceiros ou alimentação;

Perfil Profissiográfico de Monitor de Teleatendimento (CBO 4223-35)

- Escolaridade Mínima: Ensino médio completo;
- Noções em digitação;
- Noções de informática;
- Familiarização com o ambiente Windows;
- Noções de atendimento ao público;
- Curso de Telefonista ou Operador de Telemarketing,
- Experiência profissional, comprovada em carteira de trabalho ou prestação de serviço como PJ ou autônomo, no mínimo 01 (um) ano na atividade.

Atribuições de Telefonista

- Atender e transferir as ligações relativas ao público interno e externo, bem como prestar informações solicitadas pelos usuários do TJRJ;
- Disponibilizar informações relativas a endereços e telefones de todas as serventias do Tribunal de Justiça;
- Prestar informações básicas sobre as atribuições de diversos órgãos do TJRJ;
- Receber a solicitação de ligações internas;
- Efetuar as ligações locais, DDD e DDI que forem solicitadas;
- Transferir a ligação para o solicitante;
- Registrar em sistema próprio todas as ligações efetuadas por solicitação;
- Assumir o posto, devidamente uniformizada, e com aparência pessoal adequada;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

- Atender com educação e presteza aos Excelentíssimos Desembargadores e Juízes, bem como aos funcionários e público em geral;
- Não se ausentar do posto antes da chegada da devida cobertura;
- Ao chegar ao posto, receber e passar o serviço, citando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;
- Manter sigilo das informações da área de segurança obtidas em razão do cargo ocupado;
- Não se alimentar no posto de trabalho.

Perfil Profissiográfico de Telefonista (CBO 4222-05)

- Ensino médio completo.
- Noções em digitação;
- Noções de informática;
- Familiarização com o ambiente Windows;
- Noções de atendimento ao público;
- Curso de Telefonista ou Operador de Telemarketing, ou experiência profissional, registrada em carteira de trabalho, no mínimo de 01(um) ano na atividade.

Dos uniformes:

A Contratada comprovará ao Fiscal do Contrato a entrega dos uniformes no padrão e cores especificados, exclusivamente para categoria de telefonistas, de acordo com o quantitativo estimado em anexo específico e em observância à quantidade de peças que compõe o kit de uniforme, conforme cronograma de entrega abaixo:

- No início da execução dos serviços;
- Semestralmente

A contratada deverá atentar para o padrão de qualidade dos equipamentos, devendo substituir os uniformes em condições inadequadas à prestação dos serviços, não sendo permitido o repasse de seus custos aos profissionais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

O pagamento dos uniformes será pelo valor unitário do Kit completo do uniforme, estabelecido em anexo específico – devendo ser discriminado e anexado à nota fiscal e somente será devido em decorrência da efetiva entrega.

A Contratada será responsável pela boa apresentação de seus profissionais, os quais deverão se manter sempre uniformizados, quando cabível, durante a execução do contrato.

Dos Instrumentos de trabalho

A Contratada comprovará ao Fiscal do Contrato a entrega dos fones de cabeça com microfone no padrão e quantidades definidas em anexo específico, conforme cronograma de entrega abaixo:

- No início da execução dos serviços;
- Em cada renovação contratual, caso ocorra.

A contratada deverá atentar para o padrão de qualidade dos equipamentos, devendo substituir os Fones de Cabeça em condições inadequadas à prestação dos serviços, não sendo permitido o repasse de seus custos aos profissionais.

As centrais telefônicas estão em processo de modernização. Os fones de cabeça atualmente são conectados aos telefones através de cabos com conexão RJ9. Quando a central for modernizada os cabos deverão ser trocados por cabos com conexão USB, conforme anexo específico.

A indicação do preposto deverá ser formal, em documento no qual conste nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular, devendo ser este entregue na reunião inaugural.

A Contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.

A Contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.

A Contratada atenderá prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao Contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

A Contratada, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Documento de Referência.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

A Contratada orientará os seus profissionais a cumprir as normas e os regulamentos internos do Contratante, porém sem quaisquer ônus para o Contratante ou vínculo empregatício com este.

A Contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que os seus profissionais causarem ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer, bem como substituir qualquer prestador de serviços cuja conduta seja considerada inadequada pelo Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, dentro de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da comunicação a ser expedida pelo Fiscal do Contrato.

A Contratada deverá reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, serviços objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular, de emprego de material ou equipamentos inadequados.

A Contratada deverá zelar pela limpeza e conservação do mobiliário, máquinas e equipamentos, colocados à disposição dos serviços, e outras peças pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A Contratada manterá sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

A Contratada executará os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.

A Contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.

VIII - JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A conclusão do estudo técnico realizado demonstra que não se aplica o parcelamento do objeto na presente contratação, tendo em vista que contempla um único serviço com atividades interligadas e com mão de obra de dedicação exclusiva de 3 (três) categorias interdependentes, sendo 2 (duas) categorias



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

com quantitativo muito pequeno, que necessitam de sinergia entre si.

IX – DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- Manutenção da qualidade no atendimento ao público interno e externo;
- Facilitar o acesso do público aos serviços do TJRJ;
- Manutenção da base de informações de telefones, endereços, horário de funcionamento entre outros.

X - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Não há providências prévias.

XI - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

A presente contratação ocorre de forma independente, não havendo necessidade de qualquer outro processo licitatório para que possa surtir seus efeitos.

XII - POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A Contratada será responsável pela destinação dos equipamentos substituídos decorrentes da prestação dos serviços, observadas as disposições previstas na Lei Federal nº 12.305 de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, devendo, quando solicitado pelo Órgão Oficial, apresentar a comprovação dos procedimentos alinhados aos dispositivos normativos em vigor.

A Contratada adotará práticas de sustentabilidade, como a realização de conscientização de seus profissionais visando otimizar o consumo de energia elétrica e água e a redução da produção de resíduos sólidos no desempenho de suas atividades laborais, adotando as boas práticas, neste sentido, que visem à redução de consumo, observadas as normas ambientais vigentes.

XIII - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A CONTRATAÇÃO

Em observância ao disposto no § 2º do art. 18 da Lei Federal nº 14.133/2021, conclui-se:

(x) SER adequada a contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

() NÃO SER adequada a contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

Unidade Organizacional Requisitante:
Secretaria-Geral de Segurança Institucional -SGSEI



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

Gestor do futuro contrato: (nome e matrícula)

Thiago Oliveira Ferreira – MAT. 500/000344 - TJERJ/SGSEI/DETEL

Integrantes da Unidade Requisitante:

Wagner da Silva Andrade Junior

Integrantes da Unidade Técnica:

Luiz Eduardo Fernandes Braga

Integrantes da Unidade Técnica:

Elisa Peixoto Costa

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.