

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

(Lei 14.133/2021)

Processo CPA nº 2025/00091729**1. OBJETO**

Prestação de serviços de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atender o prédio do Palácio da Justiça, localizado na Capital.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Inc. I, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Trata-se de necessidade de contratação de serviços de mão de obra para prestação de serviços de telefonista, com disponibilização de mão de obra residente, para atendimento do prédio do Palácio da Justiça do Tribunal de Justiça, localizado na Capital, visto que não há mão de obra própria para a execução dos serviços pretendidos.

A presente contratação ordinária tem por objetivo a prestação dos serviços de telefonista no prédio do Palácio da Justiça, em substituição à contratação emergencial tratada o CPA nº 2025/00135014, esta por sua vez decorrente da rescisão unilateral do Contrato nº 000.033/2021/CT (CPA nº 2025/00133534), que teve a prestação de serviços descontinuada pela então Contratada a partir de 03/10/2025.

Justifica-se a necessidade, conforme esclarecido pelo fiscal do contrato, por tratar-se de um serviço de utilidade pública, tendo em vista o atendimento de cerca de 350 chamadas diárias do público em geral, bem como ligações internas e solicitações de transferência de chamadas das autoridades que compõem o Conselho Superior da Magistratura.

Com o encerramento do serviço de telefonia de outros prédios “troncos” desta Corte, a unidade do Palácio da Justiça tornou-se uma espécie de “Central de Atendimento” para advogados, partes interessadas e querelantes, que buscam os diversos setores ou contatos da estrutura organizacional deste E. Tribunal de Justiça, de uma forma célere, bem como buscando orientações acerca do acesso ao portal do TJSP e suas diversas ferramentas processuais.

Ademais, o serviço especializado das telefonistas faz com que o fluxo de ligações, seja direcionado a apenas 03 ramais do sistema Voip, que estão disponibilizados

na agenda de contatos do prédio, evitando assim a distribuição aleatória aos ramos telefônicos existentes, poupando o tempo dos usuários ávidos em sanar suas demandas, tal como os dos servidores, que integram os diversos setores da referida unidade, evitando assim a suspensão das atividades dos servidores momentaneamente, por diversas vezes, a fim de solucionar as dúvidas do público em geral.

Busca-se assim garantir que os serviços de telefonista sejam exercidos por profissionais qualificados, proporcionando bom atendimento e execução dos serviços elencados.

3. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Inc. II, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Código de identificação do Plano de Contratações Anual 2026 nº 503.

4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (Parágrafo único, art. 11, Lei 14.133/21)

Não se aplica.

5. CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO (§ 5º, art. 12, Provimento CSM nº 2.724/2023)

O TJSP não disponibilizou catálogo eletrônico de padronização no Portal da Administração.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Inc. III, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

As definições e especificações dos requisitos para atendimento dessa demanda devem seguir as seguintes premissas básicas:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra de telefonista, com disponibilidade de profissionais capacitados / capacitadas.

A unidade de medida para esta contratação será **posto/mês**.

Os empregados / As empregadas deverão cumprir jornada de trabalho de 06 horas de trabalho diárias, de segunda a sexta-feira, com intervalo intrajornada de 20 minutos e dois intervalos de 10 minutos cada (NR nº 17).

Os funcionários / As funcionárias deverão possuir qualificação ou habilitação da

mão de obra comprovada por registro em carteira com 06 (seis) meses de experiência ou qualificação profissional por intermédio de capacitação em curso específico ministrado por centros de treinamento, reconhecidos pelas autoridades competentes.

Comprovação por meio de Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado, que executa ou executou, a contento, os serviços com quantidade mínima de 50% do número de funcionários / funcionárias previstas, pelo período continuado de, no mínimo, 30 (trinta) meses, sendo que será aceito o somatório de atestados.

Haverá exigência de apresentação de garantia da contratação no percentual de 3% (três por cento) do valor anual do contrato, de acordo com os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021

Ademais, o local da prestação dos serviços na presente contratação será o Palácio da Justiça, localizado à Praça da Sé, s/nº.

7. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO (inc. III, art. 18, Lei 14.133/21)

Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo / pela fiscal do contrato, até o segundo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços e o definitivo (atestado do documento fiscal) até o quinto dia e se dará nos termos do inciso I do artigo 140 da Lei 14.133/21.

É responsabilidade do / da fiscal de contrato a conferência dos seguintes documentos referentes ao mês anterior ao faturamento:

- registro de ponto;
- recibo de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
- comprovante de depósito do FGTS;
- recibo de concessão e pagamento de férias do respectivo adicional;
- recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;
- recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva;
- Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à

Dívida Ativa da União;

- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Relação nominal por posto de trabalho dos empregados alocados / das empregadas alocadas, acompanhada de cópia da folha de pagamento do mês anterior à execução do serviço; e
- Planilha de cálculo do valor a ser deduzido na nota fiscal, decorrente de eventual não ocupação dos postos de trabalho nos termos do contrato.

O pagamento mensal é condicionado à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas.

O / A fiscal de contrato deverá encaminhar a nota fiscal atestada à SOF, em até 3 (três) dias úteis após a sua emissão, observados os prazos de recolhimento dos tributos e de cumprimento das obrigações acessórias.

8. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E PAGAMENTO (inc III, art. 18, Lei 14.133/21)

O início da execução do objeto ocorrerá a partir da ordem de serviço a ser emitida pela gestão, após assinatura do contrato pela CONTRATADA.

Haverá, mensalmente, uma Avaliação da Qualidade de Serviços que poderá reduzir o faturamento, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais previstas.

Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo / pela fiscal do contrato, até o segundo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços e o definitivo até o quinto dia.

O pagamento será efetuado, em 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo dos serviços (atesta da Nota Fiscal/Fatura).

Havendo ausências de funcionários/funcionárias sem reposição, a CONTRATADA deverá proceder ao desconto correspondente, constante da Planilha de Composição de Custos.

No período de recesso forense e dias sem expediente forense deverá haver o desconto dos dias úteis não trabalhados, na nota fiscal de prestação de serviços do mês correspondente, constante da Planilha de Composição de Custos.

9. GARANTIAS EXIGIDAS E OFERTADAS (inc. III, art. 18, Lei 14.133/21)

Não se aplica.

10. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO e MODO DE DISPUTA (inc. VIII, art. 18, Lei 14.133/21)

Considerando que o objeto do presente estudo possui padrões de desempenho e qualidade, assim como especificações usuais de mercado, logo, a modalidade de licitação será Pregão, na forma eletrônica, o critério de julgamento menor preço e o modo de disputa aberto.

11. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO (Inc. IV, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

A quantidade total necessária para atender às necessidades do prédio é de **05 postos**, alocados no prédio do Palácio da Justiça, localizado à Praça da Sé, s/nº, São Paulo – SP.

A quantificação dos funcionários foi baseada na contratação atual, contrato nº 000.031/2021/CT, considerando-se as necessidades da Administração do Palácio da Justiça, a qual sinalizou que os postos atuais atendem à demanda dos serviços de telefonista.

12. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA (Inc. V, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

A solução para a contratação de mão de obra com dedicação exclusiva de telefonistas, considerando ser atividade meio, já é comumente utilizada pelos órgãos públicos. Assim, justifica-se essa contratação como a melhor opção, neste momento.

13. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO (Inc. VI, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Com base na contratação atual, a estimativa de custos mensal é de R\$ 19.510,35, bem como a estimativa de custos para o período de 30 meses é de R\$ 585.310,50.

14. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (Inc. VII, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Considerando a necessidade de prestação de serviços de telefonista, e que não há mão de obra própria para a execução dos serviços pretendidos e ser atividade-meio, a única alternativa é a terceirização sem qualquer vínculo com o Tribunal.

A empresa prestadora de serviços de telefonista deverá fornecer equipe para a execução dos serviços contratados devendo designar um preposto / uma preposta

para tratar das questões contratuais perante o CONTRATANTE.

Tratam-se de serviços de natureza comum, que seguem as especificações usuais do mercado, conforme discriminado no Termo de Referência.

Deverão ser disponibilizados 5 (cinco) telefonistas para a prestação dos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

15. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Inc. VIII, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Trata-se de contratação em único lote e para um único prédio, não haverá parcelamento de objetos, portanto, será adjudicado a um único licitante.

16. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (Inc. IX, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

16.1. Os resultados pretendidos com a solução escolhida atendem aos requisitos apresentados e agregam valor em termos de economicidade, não necessitando de adequações no ambiente para a contratação pretendida, e garantindo a continuidade dos serviços prestados por profissionais capacitados.

16.2. Pretende-se, assim, com a presente contratação a obtenção de adequada prestação de serviços de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra, para auxiliar nos atendimentos telefônicos.

17. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS A CONTRATAÇÃO (Inc. X, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Não há necessidade de adequações do ambiente e/ou outras providências prévias.

18. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (Inc. XI, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Não há contratações correlatas.

19. IMPACTOS AMBIENTAIS (Inc. XII, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Não se aplica.

20. POSSIBILIDADE DE COMPRA OU DE LOCAÇÃO DE BENS (art. 44, Lei 14.133/21)

Não se aplica.

21. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO (art. 15, Lei 14.133/21)

Tendo em vista a natureza comum do serviço, sem características especiais ou necessidade de esforços operacionais para atender ao objeto, possibilitando assim a ampla participação de empresas, não há necessidade da instituição do consórcio nesta contratação.

22. VISTORIA/VISITA TÉCNICA (§§ 2º, 3º e 4º, art. 63, Lei 14.133/21)

A vistoria é facultativa e poderá ser realizada mediante agendamento com a administração predial. Nos termos da Lei 14.133/2021, art. 63, §3º, há a possibilidade de substituição da vistoria por declaração formal assinada pelo responsável técnico da licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

23. CUMPRIMENTO DAS RESOLUÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

23.1. Artigo 2º da Resolução CNJ nº 255/2018.

A contratada deverá cumprir a distribuição de vagas, de acordo último Censo do IBGE, conforme quadro que será divulgado no edital da licitação.

23.2. Artigo 8º da Resolução CNJ nº 401/2021.

Em atenção ao artigo 8º da Resolução CNJ nº 401/2021, justifica-se a não necessidade da contratação de colaboradores com capacitação para atendimento em LIBRAS em razão da natureza do serviço essencialmente ligado à serviços de telefonista.

24. PLANO DE RISCOS (inc. XIII, art. 2º, Provimento nº 2.724/2023)

O conteúdo do Plano de Riscos encontra-se apartado através do Processo CPA nº 2025/00007981.

25. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

25.1. Identificação dos servidores responsáveis pela execução do planejamento

da contratação.

Unidade solicitante	SAAB 2.2.2
Secretaria/Diretoria responsável	SAAB/SAAB 2
Gestor de Planejamento	Andréa Miyuki Noel – Coordenadora SAAB 2.2
Equipe de planejamento da contratação	Maria Luiza de Mello e Souza Lima – Supervisora SAAB 2.2.2 Lucas Paulini – Chefe de Seção Judiciário SAAB 2.2.2.1

25.2. Identificação dos servidores responsáveis pela gestão do contrato (art. 72 do Provimento CSM nº 2.724/2023).

Gestor do Contrato	Maria Luiza de Mello e Souza Lima – Supervisora SAAB 2.2.2
Suplente(s) do Gestor do Contrato	Lucas Paulini – Chefe de Seção Judiciário SAAB 2.2.2.1

26. AVALIAÇÃO CONCLUSIVA (Inc. XIII, § 1º, art. 18, Lei 14.133/21)

Diante da análise detalhada realizada no presente Estudo Técnico Preliminar, fica evidente a importância da contratação de serviços de telefonista para garantir a continuidade, qualidade e organização dos trabalhos desenvolvidos no prédio do Palácio de Justiça.

São Paulo, data registrada em sistema.

Assinatura eletrônica da equipe de planejamento da contratação