



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Rua Otto Niemeyer, 165 - Bairro Tristeza - CEP 90910-000 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - DSO - DIREÇÃO - SEÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar – ETP com o objetivo de analisar a contratação de solução para atender às atuais necessidades do Poder Judiciário do RS para atendimento telefônico prestado ao cidadão, dando continuidade a serviço de caráter essencial, cuja previsão constou do Plano Anual de Contratações, sequência nº 01, da Unidade Seção de Atendimento Telefônico.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Em outubro de 2016, a cúpula do Tribunal de Justiça do RS reuniu-se em encontro estratégico para discussão de pontos focais no âmbito da gestão econômica, administrativa, de pessoas, institucional e dos serviços judiciários (doc. 0053810 – SEI 8.2017.0201/0000076), obtendo-se como resultado a composição de propostas de ações a serem contempladas no Mapa Estratégico para o interregno de 2016 a 2020.

Como programa de negócio, para atendimento dos objetivos estratégicos de melhoria e desempenho das áreas meio e modernização da gestão, ficou definida a adoção de Central de Atendimento Telefônico, originando, à vista disso, o projeto de implantação do *Call Center* do Poder Judiciário do RS.

Após acurada análise, objetivando o dimensionamento da estruturação do modal de operação, o projeto foi apresentado ao Conselho de Administração Planejamento de Gestão – CONAD, restando aprovada a sua instalação em fevereiro de 2020.

Manifestas foram as vantagens do novo sistema de prestação dos serviços, dentre as quais uniformização no atendimento e padronização dos respectivos horários; ambiente específico para a atividade de atendimento telefônico; agilidade na gestão do contrato; definição de canais de atendimento e, especialmente, qualificação da prestação do serviço, melhorando assim, o atendimento ao cidadão.

Nesse contexto, entende-se a necessidade de dar continuidade ao atual modelo de atendimento telefônico, prestado por meio do *Call Center*, mantendo-se o atendimento a um serviço essencial na Instituição.

Salienta-se, por oportuno, que a Operação do *Call Center* do Judiciário gaúcho traz ganhos significativos à imagem Institucional, por meio de um atendimento objetivo, de maneira mais moderna e eficiente, com canais de atendimento, reforçando, consequentemente, a constante preocupação com a qualidade dos serviços prestados, visando à satisfação da sociedade, possibilitando acolher às necessidades de atendimento dos públicos externo e interno, garantindo o acesso à informação a todas as pessoas.

Tais características, permitem pontuar que os serviços a serem contratados são imprescindíveis para as atividades da Instituição e sua interrupção poderia ocasionar o colapso do atendimento

prestado aos cidadãos, tendo em vista tratar-se de serviço essencial.

Em atendimento ao Art. 35, Inc. X, a presente contratação possibilita a padronização do atendimento aos cidadãos, nas diferentes Comarcas do RS, criando uma identidade do Poder Judiciário junto aos jurisdicionados, com utilização de canais de atendimento específicos para as principais demandas do usuário, redução de custos operacionais em decorrência da extinção e migração de todos os contratos de telefonistas existentes anteriormente, os quais contavam com mais de 350 colaboradores, distribuídos nas Comarcas e nos prédios do Poder Judiciário.

O *Call Center* presta o atendimento telefônico receptivo a 164 Comarcas, além de Tribunal de Justiça, Palácio da Justiça, Foro Central I e II e Foros Regionais.

Atualmente, tem-se uma redução de aproximadamente 70% dos dispêndios com pessoal, pois o *Call Center* trabalha com uma equipe de 82 colaboradores terceirizados para o atendimento total da demanda.

Além disso, o modelo de atendimento possibilita maior eficiência na gestão e acompanhamento da execução do contrato, com monitoramento *just in time* da demanda, em um modelo consolidado pelos bons resultados apresentados.

Mês	Recebidas	Atendidas	% Atendidas	Atendidas até 30s	% Atendidas até 30s	Abandono	% Abandono
Junho	121.189	118.642	97,90%	116.699	98,36%	2.534	2,09%
Julho	127.243	124.402	97,77%	123.937	99,63%	2.841	2,23%
Agosto	139.348	137.372	98,58%	136.055	99,04%	1.975	1,42%
Setembro	111.699	109.443	97,98%	108.081	98,76%	2.256	2,02%
Outubro	128.093	125.266	97,79%	124.499	99,39%	2.827	2,21%
Novembro	118.621	116.908	98,56%	116.355	99,53%	1.713	1,44%
Dezembro	81.643	80.402	98,48%	79.492	98,87%	1.241	1,52%
Janeiro	76.267	74.867	98,16%	74.659	99,72%	1.209	1,59%
Fevereiro	101.933	100.430	98,53%	99.835	99,41%	1.503	1,47%

NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

Conforme Art. 35, Inc. I, objetiva-se dar continuidade ao atual modelo de atendimento telefônico prestado por meio do *Call Center*, mantendo-se o atendimento a um serviço essencial na Instituição.

Como anteriormente mencionado, a presente contratação possibilita a padronização do atendimento aos cidadãos, nas diferentes Comarcas do RS, criando uma identidade do Poder Judiciário junto aos jurisdicionados, com utilização de canais de atendimento específicos para as principais demandas do usuário, redução de custos operacionais em decorrência da extinção e migração de todos os contratos de telefonistas existentes anteriormente, com estimativa de redução de aproximadamente 70% dos dispêndios com pessoal. Além disso, o modelo de atendimento possibilita maior eficiência na gestão e acompanhamento da execução do contrato, com monitoramento *just in time* da demanda.

O dimensionamento dos postos de trabalho baseou-se no atual exercício do *Call Center*, o qual obteve, no mês de março, sendo a maior volumetria/mês do ano de 2023, um total de 160.687

ligações recebidas no Poder Judiciário do RS, utilizando-se um tempo médio de atendimento de 120 segundos e 30 segundos em espera.

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Conforme Art. 35, Inc. II, tem-se por requisitos os elencados abaixo.

Contratação de empresa para prestação de serviços terceirizados de operacionalização e gerenciamento do Call Center do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, com dedicação exclusiva de mão de obra e fornecimento de materiais de serviço para a Comarca de Porto Alegre, observando-se os seguintes postos de trabalho e demais especificações detalhadas no Termo de Referência:

Item	Objeto	Pessoas por Posto	Quantidade Máxima de Postos	Escala	Tipo de cálculo
1	<i>Operadores de Telemarketing Receptivo</i> CBO: 4223-15 – 06 horas diurnas de segunda a sexta-feira (Conforme o horário de atendimento da Instituição, com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	01	73	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
2	<i>Monitores de Teleatendimento</i> CBO: 4222-15 – 06 horas diurnas de segunda a sexta-feira (Conforme o horário de atendimento da Instituição, com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	01	04	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
3	<i>Supervisores de Telemarketing e Atendimento Operacional</i> CBO: 4201-35 – 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira (Conforme o horário de atendimento da Instituição, com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	01	04	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
4	<i>Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo</i> CBO: 4201-35 – (na condição de Gerente/Coordenador de Operação) - 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira (Conforme o horário de atendimento da Instituição, com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	01	01	5 x 2 (21 dias)	Mensalista

Além disso, cabe registrar a necessidade de observar os seguintes aspectos:

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Técnicas de atendimento ao público;
Usuários, segmentos e perfis;
A importância da comunicação eficaz;
O poder da voz ao telefone: velocidade, pausas, dicção, respiração, aquecimento e desaquecimento vocal;

Boas práticas de atendimento;
Simulações de atendimentos, baseadas nas práticas aprendidas;
Métodos que priorizam a comunicação e uma atuação integrada, além de gestão de conflitos.

SCRIPTS

Apresentação dos *scripts* aplicados para o atendimento aos públicos interno e externo;
Como consultar os *scripts* durante o atendimento;
Objetivos dos *scripts*;
Simulações de uso dos *scripts*

LIDERANÇA

Papel da liderança;
Gestão Operacional;
Elaboração de planos de ação;
Práticas de apresentação;
Técnicas motivacionais em equipe.

NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES

Importância dos indicadores;
Acompanhamento dos níveis de serviço;
Indicadores contratados e suas metas;
Análise dos indicadores;
Definindo e alcançando as metas.

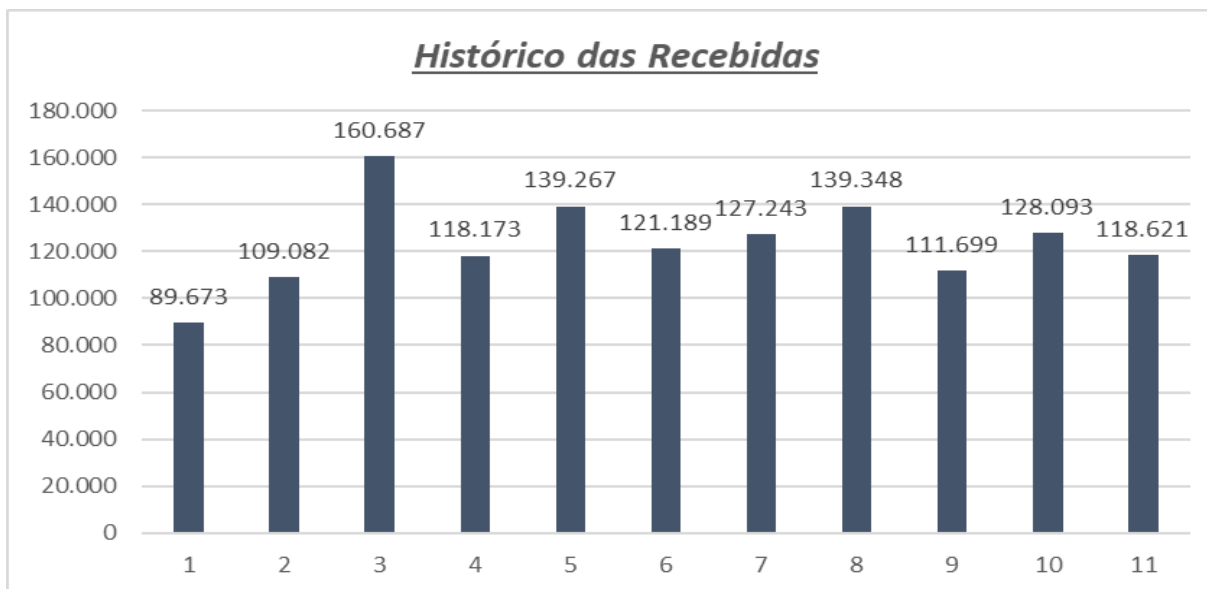
Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, quando for o caso;
Destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços;
Realizar a coleta seletiva para reciclagem, quando couber, com vistas à separação dos materiais recicláveis do lixo orgânico, que deverá ser coletado separadamente;
Adotar medidas de redução de consumo e uso racional da água, cujos coordenadores e supervisores devem atuar como facilitadores das mudanças de comportamento dos demais empregados da Contratada, esperadas com essas medidas;
Providenciar a solicitação do reparo de equipamentos com mau funcionamento ou danificados como lâmpadas queimadas ou piscando, zumbido excessivo em reatores de luminárias e mau funcionamento de instalações energizadas;
Adotar medidas de redução do consumo de energia, tais como: desligamento de sistemas de iluminação, computadores e ar condicionados quando não utilizados.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Conforme Art. 35, Inc. V, considerando o histórico e a evolução da Operação de Call Center, foram relacionadas as quantidades de postos a serem contratadas.

Por meio do comportamento da contratação anterior, percebeu-se a possibilidade de redução na carga-horária dos postos a serem contratados, possibilitando melhor aproveitamento dos recursos humanos, adequação ao atual cenário Institucional e economia financeira para o presente contrato.

Abaixo, são apresentados alguns dados relativos ao *Call Center*.



Assim, informa-se que foi utilizado como base para um dimensionamento mais seguro e abrangente de postos de trabalho a atuação do *Call Center* no mês de março, sendo a maior volumetria/mês do ano de 2023, com um total de 160.687 ligações recebidas no Poder Judiciário do RS, trabalhando-se com um tempo médio de atendimento de 120 segundos e 30 segundos em espera.

Entende-se importante a utilização dessa referência de ligações recebidas para a manutenção do quantitativo de postos de trabalho, mantendo-se uma margem de segurança na qualidade da prestação do serviço.

Ainda, cabe destacar que a volumetria de ligações recebidas e o comportamento do atendimento, por meio do *Call Center*, encontram-se em constante análise e adequação operacionais, uma vez que os *scripts* de atendimento permanecem em evolução, sujeitos a alterações, conforme as necessidades das áreas, e, por consequência, tem-se variações no tempo médio de atendimento.

Cabe mencionar que, conforme gráfico acima, é possível observar que a volumetria não se apresenta linear, assim, o dimensionamento proposto poderá necessitar alterações, demandando consequentemente variações, dentro da margem legalmente prevista para mais ou para menos, conforme avaliação da evolução da operação do *Call Center*.

Desta forma, relacionam-se abaixo os postos a serem contratados:

Operadores de Telemarketing Receptivo – CBO: 422315 – 06 horas diurnas de segunda a sexta-feira – 73 Postos

Monitores de Teleatendimento – CBO: 422215 – 06 horas diurnas de segunda a sexta-feira – 04 Postos

Supervisores de Telemarketing e Atendimento Operacional – CBO: 420135 – 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira – 04 Postos

Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo – CBO: 420135 (na condição de Gerente/Coordenador de Operação) – 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira – 01 Posto

Ainda, informa-se que a memória de cálculo será juntada, posteriormente, ao processo por meio da área técnica específica, sendo o setor de Fiscalização de Planilhas.

ESTIMATIVAS PRELIMINARES DOS PREÇOS

Conforme Art. 35, Inc. VI e IX, relacionam-se abaixo, as estimativas preliminares dos preços.

Considerando o mapa de preços levantado pelo DEC-SEGED em janeiro do corrente ano, estima-se a contratação em R\$ 6.175.118,81 (doc. 6222203).

Mapa de Preços Sem Cortes doc. SEI 6222203



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Mapa de Preços Médios - Retrato

Página 1 de 3

12/01/2024 14:10:31

Controle : 20580 - PESQUISA ELETRÔNICA DE PREÇOS 2024/1

Objeto : Contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operacionalização e gerenciamento do Call Center do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, com fornecimento de postos de trabalho e material de serviço.

Entrega : Conforme TR

Pagamento : em até 05 dias úteis a contar da data do protocolo da nota fiscal

Responsável : RENATA MATTIONI BRENDLER

Pedido : 2537/2023

Avaliação : Item a Item

Período : 202401

Item: 1	Prod.: 38210 - Posto de operador de Telemarketing Receptivo - CBO: 4223-15 - de 6 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h30mil e 19h30min);-73 postos (01 pessoa por posto)	Unidade Med.: MÊS	Qtd: 12,00
Fornecedor		Marca	Valor Proposta
180529 - ÚLTIMA COMPRA		AUDAC	220.143,91
2401325 - BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA		BL	339.627,39
2418219 - GILDASIO TAPARES PINTOS LTDA		G1	345.153,49
136983 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.		G4F	380.565,06
681677 - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO		AUDAC	414.161,12
2401049 - FRENCH SHEEPDOG PESQUISA TECNOLÓGICA LTDA		SHEEPDOG	444.649,60
2195509 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.		ITS	472.353,07
2401050 - ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA		ABL	507.350,00
170883 - COTAÇÃO BANCO DE PREÇOS 02		SESC CE - 19/2023	695.165,13
2413324 - PAINEL DE PREÇOS		CRC MG - DISPENSA 78/2023	701.366,48
			Média
Maior Preço :	701.366,48	Percentual :	68,61%
Menor Preço :	220.143,91	Menor Preço Total :	2.641.726,92
		Unitário :	452.053,5250
		Total :	5.424.642,30

Item: 2	Prod.: 38433 - Monitor de Tele atendimento - CBO: 4222-15-04 postos (01 pessoa por posto) - de 06 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min) diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h30mil e 19h30min);	Unidade Med.: MÊS	Qtd: 12,00
Fornecedor		Marca	Valor Proposta
180529 - ÚLTIMA COMPRA		AUDAC	13.146,56
2418219 - GILDASIO TAPARES PINTOS LTDA		G1	18.703,96
2401325 - BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA		BL	19.211,36
136983 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.		G4F	21.480,64
2401049 - FRENCH SHEEPDOG PESQUISA TECNOLÓGICA LTDA		SHEEPDOG	25.596,92
681677 - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO		AUDAC	26.374,12
2195509 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.		ITS	27.715,24
2401050 - ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA		ABL	31.200,00
			Média
Maior Preço :	31.200,00	Percentual :	57,86%
Menor Preço :	13.146,56	Menor Preço Total :	157.758,72
		Unitário :	22.928,60
		Total :	275.143,20

Item: 3	Prod.: 36204 - Supervisor de Telemarketing e Atendimento Operacional - CBO: 4201-35-04 postos (01 pessoa por posto) - de 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	Unidade Med.: MÊS	Qtd: 12,00
Fornecedor	Marca	Valor Proposta	
2401325 - BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA	BL	26.272,32	
2418219 - GILDASIO TAPARES PINTOS LTDA	G1	26.492,12	
136983 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.	G4F	28.989,00	
2401049 - FRENCH SHEEPDOG PESQUISA TECNOLÓGICA LTDA	SHEEPDOG	32.959,04	
2401050 - ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA	ABL	34.000,00	



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Página 2 de 3

12/01/2024 14:10:31

Mapa de Preços Médios - Retrato

2195509 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.	ITS	34.769,36
681677 - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO	AUDAC	38.781,28

Maior Preço :	38.781,28	Percentual :	32,25%	Unitário :	31.751,8742
Menor Preço :	26.272,32	Menor Preço Total :	315.267,84	Total :	381.022,49

Item: 4	Prod.: 36205 - Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo - CBO: 4201-35-01 posto (01 pessoa por posto) - de 07 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 7h30min e 19h30min)	Unidade Med.: MÊS	Qtd: 12,00
Fornecedor		Marca	Valor Proposta
2401325 - BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA		BL	5.192,16
2418219 - GILDASIO TAPARES PINTOS LTDA		G1	6.815,39
136983 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.		G4F	7.247,25
2401050 - ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA		ABL	8.500,00
2195509 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.		ITS	8.692,34
2401049 - FRENCH SHEEPDOG PESQUISA TECNOLÓGICA LTDA		SHEEPDOG	8.872,19
681677 - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO		AUDAC	9.695,32
			Média
Maior Preço :	9.695,32	Percentual :	46,44%
Menor Preço :	5.192,16	Menor Preço Total :	62.305,92
			Unitário : 7.859,2357
			Total : 94.310,82
			Total : 6.175.118,81

Razão Social : FRENCH SHEEPDOG PESQUISA TECNOLOGICA LTDA (2401049 - SHEEPDOG TECH & RESEARCH)
CNPJ : 46.000.640/0001-00
Endereço : AVENIDA JULIO DE CASTILHOS, 1989 , CAXIAS DO SUL , Telefone: (54) 99156-9053
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA. (136983 - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS)
CNPJ : 07.094.346/0001-45
Endereço : SBN QUADRA 02 BLOCO F, 313, SALA, BRASILIA, FAX.: 61 3046-0081, Telefone: 61 3046-0081
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : GILDASIO TAPARES PINTOS LTDA (2418219 - G1 PRODUÇÕES)
CNPJ : 14.153.556/0001-22
Endereço : RUA SENADOR SALGADO FILHO, 986 , SANTANA DO LIVRAMENTO , Telefone: (55) 996989043
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : ITS CUSTOMER SERVICE LTDA. (2195509 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.)
CNPJ : 16.853.728/0001-04
Endereço : RUA MANSUR ELIAS, 50 , SANTO AMARO DA IMPERATRIZ , Telefone: (48) 3245-2400
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : PAINEL DE PREÇOS (2413324)
CNPJ : null
Endereço : YYY, Y , PORTO ALEGRE
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : ÚLTIMA COMPRA (180529)
CPF : null
Endereço : XXXXX, 2222 , PORTO ALEGRE , Telefone: 5555
Habilitado : Sim Validade da Proposta: Não Cotou
Prazo de Entrega : 30 Dias
Prazo de Garantia : 12 Meses

Observações :

As colunas assinaladas com *, significam item ou proposta desclassificada.

Razão Social : ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA (2401050 - ABL SYSTEM)

CNPJ : 04.099.948/0001-05

Endereço : RU AUGUSTO STRESSER, 453 , CURITIBA , Telefone: (41) 98847-1715

Habilitado : Sim

Validade da Proposta: Não Cotou

Prazo de Entrega : 30 Dias

Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO LTDA. (681677 - AUDAC SERV ESP DE COBR E ATEND S/A)

CNPJ : 47.679.824/0001-01

Endereço : AV VINTE E SEIS DE MARCO, 421 , POA , Telefone: (11) 40523000

Habilitado : Sim

Validade da Proposta: Não Cotou

Prazo de Entrega : 30 Dias

Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA (2401325 - BL SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA)

CNPJ : 91.220.798/0001-32

Endereço : AVENIDA JULIO DE CASTILHOS, 1035, Loja superior, CAXIAS DO SUL , Telefone: (51) 3024-9610

Habilitado : Sim

Validade da Proposta: Não Cotou

Prazo de Entrega : 30 Dias

Prazo de Garantia : 12 Meses

Razão Social : COTAÇÃO BANCO DE PREÇOS 02 (170883 - COTAÇÃO BANCO DE PREÇOS 02)

CPF : null

Endereço : x, 1 , PORTO ALEGRE, FAX.: (00) 0000-0000, Telefone: (00) 0000-0000

Habilitado : Sim

Validade da Proposta: Não Cotou

Prazo de Entrega : 30 Dias

Prazo de Garantia : 12 Meses

Reserva Orçamentária doc. SEI 6235154

RESERVA ORÇAMENTÁRIA

Informamos que, autorizada a despesa, a mesma deverá correr à conta dos recursos do Poder Judiciário, como segue:

Processo 8.2023.7223/000002-5

Dotação	Proj./Ativ./Op.Esp./Sub Proj.	Despesa	Recurso	Destinação	Valor
2024/297	03.01.02.061.0940.6243.0001	3.3.90.37.3706	2002	00016	3.682.696,27
2024/298	03.01.02.061.0940.6243.0002	3.3.90.37.3706	2002	00016	409.188,45
2025/297	03.01.02.061.0940.6243.0001	3.3.90.37.3706	2002	00016	736.539,24
2025/298	03.01.02.061.0940.6243.0002	3.3.90.37.3706	2002	00016	81.837,67
Total Geral					4.910.261,63

JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Conforme Art. 35, Inc. VII, informa-se que a **mobilização dos postos dar-se-á de forma integral**.

Desta forma, não se aplica o parcelamento, pois a divisão do objeto em tela, que é a prestação de serviços de suporte, pode ocasionar um aumento do preço do objeto do presente Contrato, além de aumentar o risco na eficiência e continuidade da prestação de serviço.

Portanto, o objeto não será parcelado para garantia do padrão de qualidade do atendimento desejado pela Administração, pela complexidade técnica envolvida na prestação do serviço, especialmente relacionada à operacionalização dos núcleos de atendimento, considerando-se que o agrupamento dos itens que compõem o presente certame, além de otimizar o gerenciamento, dinamizando os processos previstos durante o percurso da prestação do serviço, está de acordo com o princípio da economicidade, tendo em vista o ganho de escala esperado.

ANÁLISE DE RISCOS

Entende-se como riscos para a presente contratação o atraso no início da execução do serviço e o não cumprimento por parte da Empresa de cláusulas contratuais, conforme análise que segue:

RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO
Questionamentos excessivos de potenciais fornecedores	baixa	baixo
Ausência de participantes	baixa	alto
Fornecedor se recusar a cumprir o prazo de entrega	média	alto
Risco 1	Questionamentos excessivos de potenciais fornecedores	
Probabilidade	Baixa	
Impacto	Baixo	
Dano	Legitimidade da aquisição colocada em questão.	
Ação Preventiva	Definir as regras gerais da contratação de forma clara no Edital e em seus anexos, atentar à legislação vigente no tocante a exigências de marcas, modelos e requisitos excludentes.	
Ação de Contingência	Republicação do Termo de Cotação com correção dos itens alvos de impugnação.	
Risco 2	Ausência de participantes	
Probabilidade	Baixa	
Impacto	Alto	
Dano	Inexecução dos serviços, impossibilitando o atendimento da demanda.	
Ação Preventiva	Ampla divulgação.	
Ação de Contingência	Reanálise da documentação observando requisitos que poderiam ter provocado a desistência de possíveis empresas interessadas.	
Risco 3	Empresa não efetuar os serviços no prazo e condições estabelecidas	
Probabilidade	Média	
Impacto	Alto	

Dano	Prejuízos ao atendimento da demanda em decorrência do atraso na entrega dos serviços ou até a descontinuidade do serviço essencial de atendimento telefônico prestado ao cidadão.
Ação Preventiva	Exigência de que as licitantes possam cumprir os prazos estipulados em Edital.
Ação de Contingência	Notificação e aplicação de sanções pertinentes.

POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Conforme análise ora desenvolvida, tem-se por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de operacionalização e gerenciamento do *Call Center* do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, com fornecimento de **postos de trabalho e material de serviço**, conforme especificações inclusas neste ETP e também constantes no Termo de Referência e seus anexos

Considerando o Art. 35, Inc. XIII, após a análise de todos os aspectos abordados nesse estudo, entende-se justificada a necessidade da presente contratação, uma vez que, conforme demonstrado, o modelo de contratação adotado é aquele que o Poder Judiciário já vem adotando em suas contratações de objeto idêntico ao longo dos últimos anos e tem apresentado bons resultados.

Além disso, os serviços a serem contratados são imprescindíveis para as atividades da Instituição e sua interrupção pode vir a ocasionar o colapso do atendimento prestado aos cidadãos, tendo em vista tratar-se de serviço essencial.

Assim, foram apresentados, neste Estudo Técnico, os incisos cabíveis à natureza da presente contratação, restando não aplicáveis os incisos abaixo relacionados.

III – não elencado por tratar-se de continuidade de prestação de serviço;

VIII – não há necessidade de contratações dos tipos mencionados;

XI – não contemplada por tratar-se de continuidade à Contratação anterior;

XII – não considerada em face à característica da presente contratação.

Isso posto, dentre as possibilidades de aquisição estabelecidas pela Lei 14.133/2021, *s.m.j.*, **concluimos que a Licitação se mostra a alternativa mais conveniente**, uma vez que a Ata de Registro de Preços não é aplicável, no caso, pois não são consumadas contratações frequentes, bem como a Dispensa de licitação, visto que o valor extrapola o limite estabelecido de R\$ 59.906,02.



Documento assinado eletronicamente por **Cláudia Manoela Prates Chagas, Técnico(a) do Poder Judiciário**, em 11/03/2024, às 18:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6455030** e o código CRC **3CA10611**.

