



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
Rua Tenente Ary Tarragô, 735 - CEP 91225-000 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDAS

### DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

LEI Nº 14.133/2021

#### INTRODUÇÃO

O presente Documento de Formalização de Demanda será elaborado conforme as diretrizes da Nova Lei de Licitações e em conformidade com o Ato nº 052/2023-P (5662469), que *"Regulamenta as licitações e as contratações públicas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul, de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e dá outras providências"*.

### PREENCHIMENTO PELA ÁREA REQUISITANTE

1)

#### INFORMAÇÕES GERAIS

**1.1. Área requisitante:** DMP-DIR-SAT

**1.2. Data prevista para conclusão do processo de contratação, em substituição ao Contrato 064/2024 (6983879), em função do término de sua vigência em 18/08/2026 (8249930), conforme e-mail (9336010), no expediente 8.2023.7223/000002-5, onde a empresa AUDAC informa que não há interesse em prorrogar o Contrato em curso.**

**1.3. Descrição sucinta da necessidade a ser contratada:**

Nova 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, em razão **do término de sua vigência em 18/08/2026** do Contrato 064/2024 (6983879). A necessidade também se encontra consubstanciada na necessidade de manutenção do atendimento telefônico receptivo a todas as Comarcas do Interior e Capital.

**1.4. Prioridade, informando os prazos (baixa/média/alta):** indicação com base no art. 33, inciso VII, do Ato Nº 052/2023-P, do TJRS. **ALTA**

2)

#### JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Face ao término do **Contrato 064/2024 (6983879)**, em **18/08/2026 (8249930)**, conforme e-mail (9336010), no expediente 8.2023.7223/000002-5, onde a empresa AUDAC informa que não há interesse em prorrogar o Contrato em curso. e em razão da necessidade de: (i) manutenção do atendimento telefônico receptivo a todas as Comarcas do Interior e Capital; (ii) manutenção da estrutura de Call Center instalada no TJRS (capital e Interior); (iii) garantir a agilidade no atendimento das demandas judiciais e administrativas; (iv) garantir o acesso ao cidadão.

3)

### ESTIMATIVA DE QUANTITATIVOS

#### Para a Contratação de Serviços

As especificações e quantidades do(s) **serviço(s)** a serem contratados serão cuidadosamente definidas no Estudo Técnico Preliminar - ETP -, assim como o volume de utilização estimado e as necessidades operacionais serão pormenorizadas no TR – Termo de Referência.

Contudo, considerando a justificativa da necessidade da contratação e a averiguação de abrangência dos serviços prestados pelo Call Center em nível de 1º e 2º graus, estima-se que a demanda englobará todos os servidores e magistrados do Poder Judiciário.

4)

### CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO

A contratação encontra-se prevista no Plano de Contratação Anual 2026 pela sequência nº 53 - ID WebVerb n.º 41824 – 2º grau e 41825 - 1º grau.

### 5. INDICAÇÃO DO INTEGRANTE REQUISITANTE E SEU SUBSTITUTO

**Nome e Matrícula: Cláudia Manoela Prates Chagas**

**Ramal: 7843**

**Cargo/Função: Chefe de Serviço**

6.

### INDICAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

**Área técnica: DMP-DIR-SAT**

\*O formulário deve ser assinado pelo responsável pela área, pelo integrante requisitante titular e pelo integrante requisitante substituto, para posterior envio ao Serviço Administrativo de Planejamento de Contratações (DGC-SAPC).



Documento assinado eletronicamente por **Cláudia Manoela Prates Chagas, Chefe de Serviço**, em 29/04/2026, às 13:56, 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](https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **9387937** e o código CRC **45B6F5BA**.