



## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - SERVIÇO DE GESTÃO DE MATERIAIS**

### **INTRODUÇÃO**

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por objetivo identificar e analisar alternativas por contratação de solução para suprir a necessidade do Poder Judiciário do RS para atendimento telefônico prestado ao cidadão, dando continuidade a serviço de caráter essencial, conforme Documento de Oficialização de Demandas (9387937).

Registra-se que o presente Estudo foi elaborado em observância aos princípios que regem a Administração Pública, bem como aos termos da ATO 052/2023-P deste Tribunal de Justiça, no que tange à obrigatoriedade da elaboração de Estudos Técnicos Preliminares para a análise da melhor solução para as aquisições públicas.

### **1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 35 I DO ATO 52/2023)**

No âmbito do planejamento estratégico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em outubro de 2016, a Administração Superior promoveu encontro estratégico voltado à discussão de temas centrais da gestão econômica, administrativa, de pessoas, institucional e dos serviços judiciários, com vistas à formulação do Mapa Estratégico para o período de 2016 a 2020 (doc. 0053810 – SEI 8.2017.0201/000007-6). Como resultado, no eixo de modernização da gestão e melhoria do desempenho das áreas meio, foi definida a adoção de uma Central de Atendimento Telefônico, originando o projeto de implantação do Call Center do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul. Após análise técnica voltada ao dimensionamento e à definição do modelo operacional, o projeto foi submetido ao Conselho de Administração, Planejamento e Gestão – CONAD, que aprovou sua implantação em fevereiro de 2020.

A implantação do Call Center evidenciou vantagens institucionais relevantes, destacando-se a uniformização do atendimento e dos horários de funcionamento, a centralização do atendimento telefônico em ambiente próprio, a maior agilidade na gestão contratual, a definição clara de canais de atendimento e a melhoria da qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Assim, o Poder Judiciário do RS enfrenta demanda contínua e crescente por atendimento telefônico e multicanal, envolvendo usuários externos e unidades internas, relacionada a informações institucionais, orientações administrativas e encaminhamento de solicitações diversas. O volume e a natureza dessas demandas exigem atendimento permanente, padronizado e com capacidade de resposta adequada, o que não tem se mostrado viável de ser absorvido integralmente pela estrutura administrativa existente, sem prejuízo às atividades finalísticas desempenhadas pelos servidores. A ausência de estrutura adequada para centralização e gerenciamento desse atendimento implica riscos à eficiência administrativa, à qualidade do serviço prestado, à observância de prazos e ao adequado relacionamento institucional com o público, contrariando o interesse público.

Nesse contexto, permanece caracterizada a necessidade de manutenção do modelo de atendimento telefônico por meio de Call Center, tendo em vista tratar-se de serviço essencial às atividades institucionais do Tribunal, responsável pelo atendimento telefônico receptivo às Comarcas do interior e da Capital. A interrupção desse serviço comprometeria significativamente o atendimento aos públicos interno e externo, com risco de colapso da prestação do serviço. Além disso, a operação do Call Center contribui para o fortalecimento da imagem institucional do Judiciário gaúcho, por meio de atendimento objetivo, moderno e eficiente, ampliando o acesso à informação, qualificando a comunicação institucional e assegurando a prestação de serviços alinhados ao interesse público e à satisfação da sociedade. Desta forma, evidencia-se a necessidade de adoção de solução que viabilize a organização, padronização e continuidade do atendimento, de modo a assegurar comunicação eficiente, melhoria da qualidade do serviço público e uso racional dos recursos humanos da Instituição.

### **2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 35 II DO ATO 52/2023)**

A solução a ser adotada deverá atender a requisitos mínimos de qualidade e desempenho, compatíveis com a natureza institucional do serviço de atendimento telefônico, assegurando, entre outros aspectos:

- padrões de excelência no atendimento ao público, com observância de técnicas adequadas de relacionamento e comunicação;
- atendimento compatível com os diferentes perfis e segmentos de usuários, internos e externos;

- comunicação clara, objetiva e eficaz, alinhada às diretrizes institucionais;
- utilização de scripts de atendimento, com o objetivo de garantir a padronização das informações prestadas e a segurança da comunicação institucional.
- capacidade de resposta compatível com a demanda estimada, observados níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho mensuráveis.
- adoção de boas práticas de atendimento, com atuação integrada das equipes e adequada gestão de eventuais conflitos;
- existência de estrutura de liderança e gestão operacional, com responsabilidades definidas e capacidade de orientação das equipes.
- capacitação inicial e contínua dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, compatível com o perfil das atividades desempenhadas;
- gestão operacional estruturada, incluindo acompanhamento da equipe, orientação técnica e adoção de práticas que assegurem a qualidade do atendimento;
- monitoramento sistemático do desempenho por meio de indicadores e metas previamente definidos.

A execução do serviço deverá observar práticas de sustentabilidade compatíveis com a natureza da contratação, incluindo, quando aplicável:

- uso racional de energia, água e demais recursos naturais;
- destinação ambientalmente adequada de resíduos e materiais utilizados na prestação do serviço;
- incentivo à adoção de práticas que reduzam impactos ambientais associados à operação, especialmente em ambientes administrativos e de atendimento remoto.

### 3. LEVANTAMENTO DE MERCADO (ART. 35 III do Ato 52/2023)

#### 3.1 Panorama do mercado de serviços de call center:

Verifica-se ampla e consolidada oferta, em âmbito nacional, de empresas especializadas na prestação de serviços de call center e contact center, caracterizando mercado competitivo e maduro. O setor conta com milhares de empresas em operação no Brasil, com destaque para prestadores de grande porte que atuam de forma contínua para entes públicos e privados, inclusive em serviços de atendimento institucional, SAC, ouvidoria e suporte ao usuário.

O mercado nacional dispõe de empresas com diferentes escalas operacionais, abrangendo desde operações médias até grandes centrais com milhares de posições de atendimento, distribuídas geograficamente em diversos estados, o que demonstra viabilidade de competição e atendimento à demanda da Administração.

#### 3.2 Modelos de prestação disponíveis no mercado:

O levantamento identificou que os serviços de call center são ofertados, de forma predominante, por meio dos seguintes modelos:

Alternativa Identificada no Mercado	Descrição da Solução	Abrangência no Mercado	Vantagens Identificadas	Limitações / Observações
Call center terceirizado – atendimento receptivo	Prestação terceirizada de serviços de atendimento telefônico ao público, com equipe, gestão operacional e monitoramento sob responsabilidade da contratada.	Amplamente disponível no mercado nacional, com diversos prestadores de médio e grande porte.	Especialização do serviço; escalabilidade; atendimento contínuo; possibilidade de definição de níveis de serviço e indicadores.	Requer fiscalização contratual adequada e definição clara de indicadores de desempenho.
Contact center (multicanal)	Evolução do call center tradicional, integrando, além do telefone, canais como e-mail, chat e formulários eletrônicos.	Amplamente ofertado por empresas especializadas, com uso intensivo de tecnologia.	Maior flexibilidade de atendimento; ampliação dos canais de contato; melhor gestão da demanda.	Pode demandar maior definição prévia de fluxos e integração com processos internos.
Prestação remota ou híbrida	Operação realizada de forma remota ou parcialmente remota, com uso de infraestrutura tecnológica do prestador.	Prática consolidada no mercado, especialmente após ampliação do uso de trabalho remoto.	Redução de custos de infraestrutura física; racionalização de recursos; maior disponibilidade de mão de obra especializada.	Exige atenção à segurança da informação e ao monitoramento remoto da execução.

Execução com recursos próprios da Administração	Atendimento realizado por servidores ou empregados da própria instituição.	Alternativa possível, porém limitada pela estrutura interna disponível.	Maior controle direto pela Administração.	Baixa flexibilidade; dificuldade absorver picos de demanda; des de servidores de atividades finalísticas; possível aumento de custos indiretos.
Soluções parcialmente automatizadas (apoio tecnológico)	Utilização de ferramentas tecnológicas de apoio ao atendimento humano, como sistemas de registro e monitoramento.	Comum como complemento às operações humanas no mercado.	Apoio à gestão e controle; melhoria de eficiência operacional.	Não substitui o atendimento humano para demandas institucionais complexas; depen de integração adequada.

O levantamento realizado evidencia a **existência de mercado amplo, competitivo e tecnicamente capacitado** para a prestação dos serviços demandados, com diversidade de fornecedores, modelos de operação e soluções tecnológicas disponíveis. O cenário identificado demonstra a **viabilidade técnica e econômica da contratação**, bem como a possibilidade de definição de requisitos objetivos e mensuráveis para a seleção da solução mais adequada ao interesse público, nos termos do art. 35, III, do Ato 52/2023-P.

#### 4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (ART. 35 IV do Ato 52/2023)

O levantamento de mercado identificou as seguintes alternativas principais para atendimento da necessidade institucional:

- a) Call center terceirizado – atendimento receptivo
- b) Contact center multicanal
- c) Prestação remota ou híbrida
- d) Execução com recursos próprios da Administração
- e) Soluções parcialmente automatizadas (apoio tecnológico)

Tais alternativas foram avaliadas considerando abrangência no mercado, vantagens e limitações.

A opção pela prestação terceirizada de serviços de call center com atendimento telefônico receptivo mostra-se tecnicamente mais adequada pelos seguintes motivos:

- Aderência direta à necessidade identificada: a demanda institucional refere-se predominantemente ao atendimento telefônico receptivo aos públicos interno e externo, atividade já estruturada no modelo vigente e essencial à continuidade do serviço.
- Capacidade de resposta e escalabilidade: o modelo terceirizado permite dimensionamento adequado dos postos de trabalho conforme a volumetria de ligações, assegurando níveis de serviço compatíveis com a demanda identificada.
- Especialização técnica e padronização do atendimento: fornecedores especializados dispõem de metodologias, treinamento contínuo e mecanismos de monitoramento que possibilitam maior uniformidade, qualidade e controle da prestação do serviço.
- Garantia de continuidade de serviço essencial: considerando o caráter contínuo e crítico do atendimento telefônico institucional, o modelo terceirizado reduz riscos de descontinuidade e sobrecarga da estrutura interna.
- Viabilidade de controle por indicadores e ANS: a solução permite a definição de níveis de serviço e indicadores de desempenho mensuráveis, fundamentais para a fiscalização contratual e qualidade do atendimento.

As demais alternativas apresentam limitações relevantes:

- Execução interna: baixa flexibilidade, necessidade de alocação de servidores em atividades acessórias e risco de prejuízo às atividades finalísticas;
- Contact center multicanal: embora tecnicamente viável, amplia o escopo além da necessidade atual, demandando maior complexidade de integração e gestão;
- Soluções automatizadas: não substituem adequadamente o atendimento humano necessário para demandas institucionais complexas.

Sob o ponto de vista econômico, a solução adotada demonstra-se mais vantajosa à Administração pelos seguintes fatores:

- Economia de escala e redução de custos indiretos: a contratação de empresa especializada permite

diluição de custos operacionais (gestão de pessoal, infraestrutura e tecnologia), evitando investimentos diretos da Administração;

- Racionalização do uso de recursos humanos internos: evita o deslocamento de servidores para atividades acessórias, reduzindo custos organizacionais indiretos e aumentando a eficiência institucional;
- Previsibilidade orçamentária: o modelo contratado permite estimativa clara dos custos ao longo da vigência, com base em postos de trabalho definidos;
- Otimização do dimensionamento da contratação: o estudo demonstrou a possibilidade de redução de postos em relação à contratação anterior, mantendo a qualidade do serviço, o que evidencia potencial de economicidade;
- Competitividade de mercado: o setor apresenta ampla oferta de fornecedores, favorecendo a obtenção de propostas mais vantajosas por meio de licitação.

Diante da análise técnica e econômica realizada, conclui-se que a solução de contratação de serviços terceirizados de call center para atendimento telefônico receptivo é a que melhor atende ao interesse público, por apresentar maior aderência à necessidade institucional, melhor relação custo-benefício, capacidade de garantir continuidade e qualidade do serviço, bem como maior eficiência na utilização dos recursos públicos.

A solução selecionada consiste na prestação continuada de serviços de atendimento telefônico receptivo, por meio de Call Center terceirizado, com alocação de mão de obra especializada, gestão operacional estruturada, mecanismos de supervisão, monitoramento de desempenho e observância de padrões mínimos de qualidade e sustentabilidade

O modelo de atendimento prevê:

- utilização de scripts padronizados para os públicos interno e externo;
- atuação coordenada entre operadores, monitores e supervisão;
- gestão operacional estruturada, com acompanhamento da execução dos serviços;
- possibilidade de monitoramento sistemático da operação, com apoio em indicadores de desempenho e níveis de serviço, permitindo avaliação contínua da qualidade do atendimento e adoção de medidas corretivas quando necessário.

A operação será composta por postos de trabalho distribuídos por funções específicas, dimensionados conforme a demanda institucional, abrangendo atendimento ao público interno e externo, com cobertura às Comarcas do Interior e da Capital, assegurando continuidade, padronização e eficiência do serviço.

A solução contempla a seguinte estrutura organizacional mínima, com quantitativos máximos de postos e jornadas compatíveis com o horário de atendimento da Instituição:

- Operadores de Telemarketing Receptivo (CBO 4223-15), com jornada diária de 6 horas, de segunda a sexta-feira, responsáveis pelo atendimento telefônico receptivo aos usuários;
- Monitores de Teleadm. (CBO 4222-15), com jornada diária de 6 horas, responsáveis pelo acompanhamento da qualidade do atendimento, orientação técnica e suporte operacional às equipes;
- Supervisores de Telemarketing e Atendimento Operacional (CBO 4201-35), com jornada diária de 7 horas, responsáveis pela gestão operacional, acompanhamento de metas e indicadores e articulação com a fiscalização do contrato;
- Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo, na condição de Coordenador/Gerente de Operação, com jornada diária de 7 horas, responsável pela coordenação geral da operação, gestão administrativa e interface institucional.

Os postos de trabalho observarão escala 5x2 (21 dias mensais) e regime mensalista.

A solução também prevê a atuação integrada entre operadores, monitores e supervisão, de modo a garantir:

- atendimento padronizado, contínuo e alinhado às diretrizes institucionais;
- supervisão permanente da operação;
- acompanhamento sistemático da demanda;
- gestão eficiente de recursos humanos e operacionais.

A execução do serviço permitirá monitoramento em tempo real da operação, viabilizando ajustes operacionais e adoção de medidas corretivas sempre que necessário. Deverá contemplar a adoção de práticas destinadas à excelência no atendimento, incluindo, entre outros aspectos:

- aplicação de técnicas de atendimento ao público e comunicação eficaz;
- observância de perfis e segmentos dos usuários atendidos;
- utilização adequada da voz, dicção e postura profissional;
- adoção de boas práticas de atendimento e simulações operacionais;

- atuação integrada das equipes e gestão de conflitos.

Serão utilizados scripts de atendimento aos públicos interno e externo, com objetivos claramente definidos, de modo a assegurar uniformidade das informações e segurança na prestação do serviço. Serão incorporados mecanismos de definição, acompanhamento e análise de indicadores de desempenho, permitindo o controle dos níveis de serviço pactuados, avaliação contínua da qualidade do atendimento e suporte à fiscalização contratual.

A execução do serviço deverá observar práticas de sustentabilidade compatíveis com a natureza da contratação, incluindo:

- fornecimento de equipamentos de segurança aos empregados, quando aplicável;
- destinação ambientalmente adequada de materiais e equipamentos utilizados;
- adoção de coleta seletiva de resíduos, quando couber;
- medidas de uso racional da água e da energia elétrica, com atuação ativa das equipes de coordenação;
- comunicação à Administração para providências relacionadas a eventuais falhas em instalações ou equipamentos prediais.

Para a viabilização da contratação da solução ora definida, considera-se adequada a adoção de modalidade licitatória compatível com serviços comuns, com critério de julgamento baseado no menor preço, tendo em vista a possibilidade de definição objetiva dos requisitos e a necessidade de seleção da proposta mais vantajosa à Administração.

A escolha do critério de menor preço mostra-se mais adequada à natureza do objeto, especialmente por se tratar de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, cujas estruturas de custos variam entre os potenciais fornecedores, não sendo recomendável, no caso, a adoção de critério baseado em maior desconto, previsto no art. 33, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que tal critério pressupõe a existência de um referencial de preços previamente estruturado e padronizado, apto a permitir a aplicação uniforme de descontos sobre tabela ou orçamento base.

#### 5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS ( ART.35, V, ATO 52/2023)

O dimensionamento dos postos de trabalho baseou-se no exercício de 2025 do Call Center, o qual obteve, no mês de julho, a maior volumetria/mês do ano de 2025, com um total de 105.495 ligações recebidas no Poder Judiciário do RS com tempo máximo de 30 segundos em espera.

Mês	Recebidas	Atendidas	% Atendidas	Atendidas até 30s	% Atendidas até 30s	Abandono	% Abandono
Março	91.039	89.529	98,35%	89.070	99,49%	1.504	1,65%
Abril	93.072	91.657	98,48%	91.129	99,42%	1.415	1,52%
Maior	94.432	92.756	98,22%	92.531	99,76%	1.679	1,78%
Junho	81.527	79.938	98,11%	79.027	98,80%	1.541	1,89%
Julho	105.495	103.598	98,12%	102.828	99,34%	1.984	1,88%
Agosto	95.797	93.888	98,03%	93.154	99,22%	1.882	1,97%
Setembro	100.502	98.698	98,17%	98.220	99,55%	1.837	1,83%
Outubro	101.799	99.798	98,25%	99.708	99,74%	1.785	1,75%
Novembro	86.928	85.057	97,85%	84.243	99,04%	1.862	2,15%

Período com volumetria estável – ano 2025, em razão do período de recesso (TJRS e OAB).

Portanto foi utilizado como base para um dimensionamento mais seguro e abrangente o mês de julho de 2025.

Ainda, em estudo realizado pela de Seção de Atendimento Telefônico, registrou-se o processo quantitativo de atendimento, durante seis meses (de junho a novembro de 2025), com 60 operadores prestando o serviço de atendimento telefônico receptivo e, conforme tabela a seguir, foi possível atender a demanda sem qualquer prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

Mês de Estudo	Dias Totais	Nº de Ope.	Média Por Operador	Recebidas	Atendidas	% ATENDIDAS	Atendidas 30s	% ATENDIDAS até 30s	Abandono	% ABANDONO
jun/25	10 dias	60	67	41.127	40.452	98,36%	39.875	98,57%	674	1,64%

jul/25	10 dias	60	<b>77</b>	47.469	46.459	97,87%	45.967	98,94%	1.010	2,13%
ago/25	10 dias	60	<b>74</b>	45.547	44.612	97,95%	44.087	98,82%	935	2,05%
set/25	10 dias	60	<b>75</b>	45.760	45.024	98,39%	44.820	99,55%	736	1,61%
out/25	10 dias	60	<b>73</b>	44.709	43.759	97,88%	43.576	99,58%	950	2,12%
nov/25	10 dias	60	<b>65</b>	40.216	39.194	97,46%	38.528	98,30%	1022	2,54%
<b>Total</b>	-	-	-	<b>264.828</b>	<b>259.500</b>	<b>97,99%</b>	<b>256.853</b>	<b>98,98%</b>	<b>5.327</b>	<b>2,01%</b>

Esse levantamento permitiu identificar que pode ser oportunizada redução dos postos de operador, em relação à atual contratação (8.2023.7223/000002-5), objetivando-se, além da economia para o Poder Judiciário, a manutenção da qualidade na prestação do serviço contínuo de atendimento telefônico receptivo prestado pela Seção de Atendimento Telefônico.

Ainda, considera-se importante a utilização dessa referência de ligações recebidas apresentada anteriormente para o dimensionamento adequado do quantitativo de postos de trabalho, garantindo-se uma margem de segurança na qualidade da prestação do serviço. Restando o item 1 objeto Operador de Telemarketing Receptivo com 63 postos.

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

Item	Objeto	Pessoas por Posto	Quantidade Máxima de Postos	Escala	Tipo de cálculo
1	Operadores de Telemarketing Receptivo 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)	1	63	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
2	Monitores de Teleatendimento 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)	1	4	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
3	Supervisores de Telemarketing e Atendimento Operacional 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)	1	4	5 x 2 (21 dias)	Mensalista
4	Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo 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)	1	1	5 x 2 (21 dias)	Mensalista

## 6. ESTIMATIVAS PRELIMINARES DOS PREÇOS (ART.35, VI, ATO 52/2023)

Considerando a tentativa de prorrogação do contrato vigente - Termo Aditivo (9198894) - e a redução na quantidade máxima de postos de operadores de de Telemarketing Receptivo de 73 para 63, calculou-se o valor anual estimado de R\$3.506.508,72 (três milhões, quinhentos e seis mil quinhentos e oito reais e setenta e dois centavos), resultando em um valor estimado de R\$8.766.271,80 (oito milhões, setecentos e sessenta e seis mil duzentos e setenta e um reais e oitenta centavos) para 30 meses de vigência.

Considerando que a estimativa de custos foi elaborada com base em vigência de 30 (trinta) meses, destaca-se que a adoção de prazo contratual superior a 12 meses justifica-se pela necessidade de assegurar maior eficiência administrativa e economicidade ao longo da execução contratual, reduzindo a necessidade de celebração de sucessivos termos aditivos de prorrogação, além de contribuir para a diminuição de custos operacionais internos.

Ademais, a ampliação do prazo contratual proporciona maior previsibilidade às licitantes, podendo refletir positivamente na formulação das propostas, bem como mitiga riscos de descontinuidade na prestação do serviço, em razão de sua natureza contínua e essencial. Dessa forma, conclui-se que a adoção de vigência de 30 meses mostra-se adequada e vantajosa para a Administração.

## **7. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO ( ART.35, VII, ATO 52/2023)**

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, o que dinamiza 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.

## **8. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (ART. 35 VIII do ATO 52/2023)**

O Estudo Técnico Preliminar permitiu identificar que há contratações correlata:

- Contrato 23/2026-DEC (9092629) de prestação de serviço móvel pessoal;
- Licitação em andamento nº 21/2026-DEC, SEI 8.2025.7204/000043-4 que trata da contratação de serviços de telefonia, com fornecimento e configuração de entroncamentos SIP (*Session Initiation Protocol* – Protocolo de Iniciação de Sessão), SIP *Trunks*, para interligação das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo portabilidade das faixas de números DDR (Discagem Direta a Ramal), bem como ligações locais e de Longa Distância Nacional (LDN), sem limite de tempo, e ligações de Longa Distância Internacional (LDI)

## **9. PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (ART. 35 IX do ATO 52/2023)**

Contratação prevista na sequência nº 53 do Plano Anual de Contratações 2026.

## **10. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (ART. 35 X do ATO 52/2023)**

Com a contratação pretendida, busca-se assegurar a continuidade e o aprimoramento do atendimento telefônico institucional, de forma padronizada, eficiente e alinhada ao interesse público, garantindo adequado acesso à informação e qualificação da comunicação entre o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e seus públicos interno e externo. Espera-se, como resultados principais, a manutenção de um canal único e estruturado de atendimento telefônico, capaz de atender de forma uniforme as demandas oriundas das Comarcas do Interior e da Capital, reduzindo dispersões, retrabalho e encaminhamentos inadequados, bem como promovendo maior racionalidade na gestão das demandas recebidas.

A contratação deverá resultar em melhoria contínua da qualidade do atendimento, com comunicação clara, objetiva e segura, observância dos diferentes perfis de usuários e fortalecimento da imagem institucional do Judiciário gaúcho, contribuindo para maior confiança da sociedade nos serviços prestados. Outro resultado pretendido é o incremento da eficiência administrativa, por meio da centralização do atendimento, do acompanhamento sistemático da operação e da possibilidade de monitoramento dos níveis de serviço, permitindo melhor gestão da demanda, maior previsibilidade operacional e suporte qualificado à fiscalização contratual.

A solução deverá, ainda, contribuir para o uso mais racional dos recursos humanos da Instituição, ao evitar a dispersão de servidores em atividades acessórias de atendimento telefônico, possibilitando sua concentração em atividades finalísticas, sem prejuízo à qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Por fim, espera-se que a contratação gere resultados positivos em termos de sustentabilidade e governança, mediante adoção de práticas compatíveis com a natureza do serviço, redução de impactos ambientais associados à operação e fortalecimento dos mecanismos de controle, transparência e acompanhamento da execução contratual.

## **11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO** (ART. 35 XI do ATO 52/2023)

Previamente à celebração do contrato, deverão ser adotadas as providências administrativas e técnicas necessárias à adequada implantação da solução, de modo a assegurar a regularidade da contratação, a continuidade do serviço e o alinhamento às diretrizes institucionais. Nesse sentido, deverão ser observadas, entre outras, as seguintes providências:

- confirmação da compatibilidade da contratação com o planejamento institucional, especialmente quanto ao Plano de Contratações Anual e às diretrizes estratégicas vigentes;
- verificação da adequação do Termo de Referência e de seus anexos técnicos aos elementos definidos neste Estudo Técnico Preliminar, assegurando coerência entre planejamento e execução;
- definição formal dos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, com designação de gestor e fiscais, nos termos da regulamentação aplicável;
- articulação prévia entre as unidades administrativas envolvidas, com vistas à organização dos fluxos de comunicação e à disponibilização das informações institucionais necessárias à execução do serviço;
- verificação da disponibilidade orçamentária e financeira, bem como do correto enquadramento da despesa;
- adoção das medidas administrativas necessárias para garantir a transição adequada entre contratos, quando aplicável, evitando riscos à continuidade do atendimento;
- definição dos procedimentos iniciais de acompanhamento e monitoramento da execução, de modo a viabilizar o controle da qualidade do serviço desde o início da vigência contratual.

Tais providências visam assegurar que a contratação seja formalizada em condições adequadas, com redução de riscos operacionais, administrativos e institucionais, garantindo a plena execução do objeto e a preservação do interesse público.

## **12. ANÁLISE DE RISCO E DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS** (ART. 35 XII do ATO 52/2023)

A contratação pretendida refere-se à prestação de serviços de atendimento telefônico receptivo, de natureza predominantemente intelectual e administrativa, a qual não envolve execução de obras, intervenções físicas significativas ou utilização intensiva de recursos naturais, razão pela qual os impactos ambientais diretos são considerados limitados. Os principais impactos ambientais potencialmente associados à execução do serviço concentram-se no consumo de recursos naturais (especialmente energia elétrica e água) e na geração de resíduos comuns, decorrentes do uso de equipamentos, materiais administrativos e da rotina operacional do Call Center.

Como medidas mitigadoras, deverão ser observadas, quando aplicáveis, as seguintes diretrizes:

- adoção de práticas voltadas ao uso racional de energia elétrica, com especial atenção ao desligamento de equipamentos e sistemas quando não utilizados;
- incentivo ao uso consciente da água, compatível com ambientes administrativos;
- destinação ambientalmente adequada dos materiais e equipamentos utilizados na prestação do serviço, ao final de sua vida útil;
- separação de resíduos recicláveis, quando houver sistema de coleta seletiva disponível no local de execução;
- estímulo à redução de desperdícios e à adoção de rotinas operacionais que minimizem impactos ambientais, compatíveis com a natureza do serviço contratado.

Considerando as características da contratação e a adoção das medidas acima, conclui-se que os impactos ambientais associados à execução do serviço são de baixo potencial, sendo plenamente mitigáveis por meio de boas práticas administrativas e operacionais, alinhadas às diretrizes institucionais de sustentabilidade.

Além disso, é importante analisar os riscos, considerando as probabilidades de incidência e respectivos impactos, bem como as necessárias ações preventivas e/ou saneadoras, as quais relacionamos no quadro que segue:

<b>RISCO</b>	<b>PROBABILIDADE</b>	<b>IMPACTO</b>
--------------	----------------------	----------------

Desalinhamento entre o planejamento do ETP e o Termo de Referência	baixa	alto
Interrupção ou descontinuidade do serviço de atendimento telefônico	média	alto
Atendimento prestado com qualidade inferior aos padrões institucionais	média	médio
<b>Risco 1</b>	Desalinhamento entre o planejamento do ETP e o Termo de Referência	
Probabilidade	Baixa	
Impacto	Alto	
Dano	Risco de inconsistências técnicas e questionamentos pelos órgãos de controle	
Ação Preventiva	Revisão prévia e validação da coerência entre ETP e TR.	
Ação de Contingência	Ajuste dos documentos antes da formalização do contrato	
<b>Risco 2</b>	Interrupção ou descontinuidade do serviço de atendimento telefônico	
Probabilidade	Média	
Impacto	Alto	
Dano	Comprometimento do atendimento aos públicos interno e externo, com prejuízo à imagem institucional e ao acesso à informação	
Ação Preventiva	Planejamento prévio da contratação; adoção de prazos adequados; organização da transição contratual	
Ação de Contingência	Ativação de medidas emergenciais para manutenção do serviço até a regularização da execução contratual.	
<b>Risco 3</b>	Atendimento prestado com qualidade inferior aos padrões institucionais	
Probabilidade	Média	
Impacto	Médio	
Dano	Insatisfação dos usuários e desgaste da imagem institucional.	
Ação Preventiva	Definição prévia de requisitos mínimos de qualidade e desempenho no ETP e no TR.	
Ação de Contingência	Adoção de medidas corretivas pela contratada, com reforço da supervisão e ajustes operacionais.	

### 13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO (ART. 35 XIII ATO 52/2023)

Após a análise de todos os aspectos abordados neste estudo, entendemos justificada a necessidade da contratação do serviço conforme as características descritas no item 4 deste ETP.

Nesse contexto, a equipe de contratação do SEMAT conclui que, dentre as modalidades de licitação estabelecidas no art. 28 da Lei 14.133/2021, o **Pregão Eletrônico** se mostra como a alternativa mais viável para a contratação do presente Estudo, observado o Ato 52/2023-P.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Felipe Godoy dos Santos, Chefe de Serviço**, em 11/06/2026, às 16:19, 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 **9588058** e o código CRC **D82EE185**.