



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

ESTUDO PRELIMINAR

(Processo n. 8510467-94.2023.8.06.0000)

1. OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a contratação de serviço continuado de **Recepção e Atendimento**, com dedicação exclusiva da mão de obra, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), de acordo com as especificações constantes neste Estudo, para atender as necessidades do Poder Judiciário cearense.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A contratação para a execução dos serviços em questão deverá obedecer, no que couber, ao disposto na legislação a seguir:

- Lei n. 14.133 de 1º de abril de 2021, e suas alterações, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Resolução n. 169/2013-CNJ, de 31/01/2013 que dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e dá outras providências;
- Resolução n. 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça, que **institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional** no âmbito do Poder Judiciário, prevendo os procedimentos, as diretrizes, o modelo institucional e a metodologia de trabalho para sua implementação;
- Resolução n. 400, de 16 de junho 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução n. 497, de 14 de abril de 2023, do Conselho Nacional de Justiça, que institui, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa “Transformação”, estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de **reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade**;



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

- Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de **acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência** nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão;
- Decreto n. 11.430/2023, de 08 de março de 2023, que dispõe sobre a exigência, em contratações públicas, de **percentual mínimo de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica** e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa n. 05/2017 do extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – atual Ministério do Planejamento;
- Instrução Normativa n. 40/2020, que dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

3. REQUISITOS DA LEI n. 14.133 DE 1º DE ABRIL DE 2023

3.1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERADO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO

A contratação justifica-se ante o interesse do Tribunal de Justiça do Ceará em aperfeiçoar sua força de trabalho, a fim de que seja possível atender as necessidades do público interno e externo no pertine aos serviços objeto deste estudo.

Além disso, tendo em vista a escassez de servidores efetivos no órgão, torna-se ineficiente o uso desses servidores para cumprir atividades auxiliares e acessórias aos objetivos organizacionais. Desse modo, recorre-se à contratação de empresa especializada para prestação de tais serviços. Ademais, tais atividades não são relacionadas às atividades presentes no Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará estabelecido pela Lei n. 14.786, de 13 de agosto de 2010.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Atualmente os serviços de Triagem e Atendimento são regidos pelo Contrato Administrativo n. 103/2019, firmado com a empresa Gestor Serviços Empresariais Especializados em Mão de Obra, Gestão de Recursos Humanos e Limpeza Eireli., decorrente do Pregão Eletrônico n. 38/2018 que tramitou sob o processo administrativo de n. 851700-52.2018.8.06.0000. Não obstante a existência do contrato vigente, pretende-se sua rescisão antecipada, uma vez que o objeto da avença não está sendo suficiente para atender a necessidade atual deste tomador de serviços, e, considerando, sobretudo, o irrisório limite de acréscimo legal ainda disponível.

Esta contratação pretende atender as necessidades da Diretoria Estadual de Atendimento, Diretoria Negocial do PJE e, em menor escala, outras unidades, conforme será explanado no decorrer do presente estudo.

Ao longo dos presentes estudos, constatou-se a viabilidade de aglutinar e consolidar os serviços relacionados ao atendimento em uma única contratação, que atualmente encontram-se espalhados nos **Contratos n. 95/2019 (Recepção), n. 103/2019 (Atendimento e Triagem), n. 42/2022 (Serviços operacionais relativos ao PJE) e n. 41/2021 (contempla serviços de intérpretes)**, a fim de se obter ganhos operacionais e otimizar a qualidade, a padronização e a fiscalização dos serviços prestados.

A necessidade dos quantitativos solicitados será justificada em tópico próprio, todavia, é imperioso ressaltar a necessidade dos serviços de atendimento para este Tribunal, uma vez que, no âmbito da Diretoria Estadual de Atendimento, são necessárias as atividades de atendimento ao público de forma presencial, por telefone, balcão virtual, WhatsApp, e-mail, Teams e outras formas que se façam necessárias para viabilizar o acesso do público geral às informações de processos judiciais, administrativos e bases de dados. Além de atividades de recepção, identificação, cadastro e encaminhamento de usuários; entregas de crachá, adesivos de identificação; identificação via biometria; e outras atividades de recepção e atendimento relacionadas.

Destaque-se que os contornos da necessidade da demanda definidos nestes estudos, a partir de informações prestadas pela Diretoria Estadual de Atendimento, pautam-se em Consultoria prestada pela empresa Ernest & Young, por meio do Contrato n. 107/2022, firmado no âmbito do processo administrativo n. 8506432-25.2022.8.06.0001, cujo objeto consiste na “Definição do Modelo de Atendimento”.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Importa mencionar que a Diretoria Negocial do Processo Judicial Eletrônico-PJe, pertencente à estrutura organizacional do Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Ceará, objetivando atender à diretriz estratégica da Presidência que determinou a implantação e expansão do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, manifesta a necessidade de atendimento especializado ao público usuário do sistema PJE, que envolve atividades específicas de cadastros, atendimento aos gabinetes dos magistrados e Secretarias de órgãos colegiados e outras. Esclarece-se que os serviços de atendimento especializado em referência são prestados atualmente dentre as atividades previstas no âmbito do Contrato n. 42/2022, firmado com a empresa Nacional Serviços Integrados Ltda. e cuja vigência encerrar-se-á em 12.09.2023. Tais atividades serão destacadas das demais e remanejadas para a contratação ora pretendida, que consubstancia as necessidades gerais de atendimento deste órgão.

Ressalta-se a essencialidade dos serviços de atendimento para o bom funcionamento do Tribunal de Justiça e a não correspondência às atividades presentes no Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará estabelecido pela Lei n. 14.786, de 13 de agosto de 2010. Além disso, a sua prestação no âmbito do Poder Judiciário cearense constitui atividade-meio.

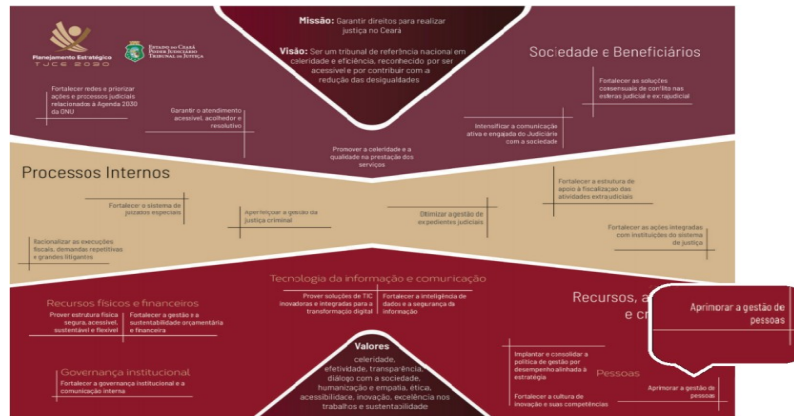
Por fim, denota-se que a pretensão está alinhada à diretriz fornecida pela Instrução Normativa 5/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Governo Federal, que dispõe que a execução de atividades-meio deverão ser realizadas por execução indireta quando os órgãos não possuem em seu quadro permanente servidores efetivos com atribuições que atendam à demanda.

3.2 DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, cuja visão institucional é a de “ser referência em gestão judiciária, reconhecida como instituição confiável e célere na promoção da justiça”, busca alinhar-se às diretrizes do seu Plano Estratégico, em especial, por meio dos objetivos de “garantir o atendimento acessível, acolhedor e resolutivo” e “prover estrutura física segura, acessível, sustentável e flexível”. Dessa forma, para que o Poder Judiciário cearense possa cumprir o seu papel institucional é necessário melhorar e aperfeiçoar sua força de trabalho, a fim de que seja possível acolher as necessidades de atendimento ao público interno e externo.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS



A contratação ora pretendida está consonância com os objetivos estratégicos deste Tribunal (Planejamento Estratégico 2030), visto que uma adequada estrutura de atendimento é imprescindível para o funcionamento do judiciário cearense e constitui atividade-meio relevante para o auxílio no desempenho das atividades-fim. Ademais, encontra-se prevista no Plano Anual de Contratação do Poder Judiciário – PAC 2023, sob o código TJCESGP_2023_0024.

3.3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.3.1 REQUISITOS INTERNOS

3.3.1.1 NATUREZA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

Os serviços de triagem e atendimento possuem natureza contínua, considerando, sobretudo, as necessidades das rotinas internas deste Tribunal de Justiça, logo, restam configuradas as características da **essencialidade e habitualidade**. Nessa esteira, pode-se afirmar que a eventual interrupção da prestação geraria prejuízos à Administração Pública, uma vez que o atendimento ao público é uma das atividades-meio mais essenciais para que o Judiciário execute de forma satisfatória a prestação jurisdicional devida e regular. No campo da habitualidade, percebe-se, de fácil modo, tratar-se de necessidade permanente da Administração e que, manifestamente, estende-se por mais de um exercício financeiro. Desse modo, a contratação enquadra-se nas disposições contidas no artigo 15 da Instrução Normativa n. 05/2017 do extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – atual Ministério do Planejamento. Observe-se:



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Art. 15-Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública **de forma permanente e contínua**, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

De igual modo, a presente contratação enquadra-se na descrição trazida pela Lei n. 14.133/2021, em seu artigo 6º, inciso XV, conforme segue:

XV - serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, **decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas;**

3.3.1.2 DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratação pretendida enquadra-se no conceito de serviços comuns ventilado pelo art. 6º da Lei n. 14.133/2021. Observe-se:

XIII - bens e **serviços comuns**: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

Desse modo, com base em informações fornecidas pelas áreas técnicas, por intermédio dos integrantes da equipe de planejamento, e que se pautam, sobretudo, no saber empírico oriundo das atuais contratações que atendem as necessidades em estudo, as atividades deverão ser executadas conforme especificação e requisitos a seguir:

ESPECIFICAÇÃO	CBO	CARGA HORÁRIA SEMANAL
Operador de recepção e triagem	4221-05	44h
Operador de atendimento	42	44h
Operador de atendimento especializado	42	44h



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Supervisor de atendimento	4201-25	44h
Coordenador de atendimento	4201-25	44h
Intérprete I	2614-25	40h
Intérprete II	2614-25	40h

3.3.1.2.1 OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM

3.3.1.2.1.1 Requisitos de qualificação:

- 3.3.1.2.1.1.1 Ensino médio completo;
- 3.3.1.2.1.1.2 Experiência de 06 (seis) meses em atendimento ao público, comprovada em Carteira de Trabalho e Previdência Social ou apresentar curso profissionalizante na área;
- 3.3.1.2.1.1.3 Noções de atendimento humanizado;
- 3.3.1.2.1.1.4 Conhecimento básico em informática e Pacote Microsoft 365;
- 3.3.1.2.1.1.5 Demonstrar competências pessoais, tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, capacidade de comunicação com fluência, desenvoltura e cordialidade;
- 3.3.1.2.1.1.6 Demonstrar desenvoltura, destreza, responsabilidade na execução das atividades.

3.3.1.2.1.2 Resumos das atividades:

- 3.3.1.2.1.2.1 Identificação ou cadastro de visitantes, utilizando-se de Sistema convencional de controle e acesso às dependências do Poder Judiciário Cearense ou de Sistema informatizado que a venha ser utilizado na recepção;
- 3.3.1.2.1.2.2 Consultar processos judiciais e administrativos não sigilosos, fornecendo a informação disponível no sistema ao usuário, que será encaminhado ao setor desejado no caso de informação insuficiente, realizando o direcionamento interno para os setores, mediante detecção da real necessidade do usuário e mediante entrega de crachá, adesivo de identificação ou liberação via biometria;
- 3.3.1.2.1.2.3 Informar ao público sobre os serviços prestados pela Instituição;
- 3.3.1.2.1.2.4 Informar a localização de pessoas, salas e dependências internas;
- 3.3.1.2.1.2.5 Fornecer informações em conformidade com as orientações recebidas ao assumir o serviço;



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.1.2.1.2.6 Manter-se atualizado e bem informado sempre que se fizer necessária a adoção de novas rotinas ou quando houver qualquer outra alteração nos procedimentos de acesso às dependências do Poder Judiciário Cearense;

3.3.1.2.1.2.7 Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de segurança e acesso, bem como nas rotinas específicas do serviço de recepção e da política de atendimento humanizado;

3.3.1.2.1.2.8 Receber, de forma educada, humana, acolhedora e prestativa, os visitantes que se dirigirem às unidades do Poder Judiciário Cearense, fornecendo informações precisas e objetivas;

3.3.1.2.1.2.9 Comunicar imediatamente ao responsável designado pelo CONTRATANTE para fiscalizar e acompanhar a execução contratual qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;

3.3.1.2.1.2.10 Proceder com o recolhimento do crachá ao final da visita do usuário, caso seja fornecido na entrada do mesmo;

3.3.1.2.1.2.11 Zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do Poder Judiciário Cearense e a qualidade dos serviços prestados.

3.3.1.2.2 OPERADOR DE ATENDIMENTO

3.3.1.2.2.1 Requisitos de qualificação:

3.3.1.2.2.1.1 Ensino médio completo;

3.3.1.2.2.1.2 Possuir experiência de, no mínimo, 06 (seis) meses em atendimento ao público ou atividade similar, ou apresentar curso profissionalizante na área de atendimento;

3.3.1.2.2.1.3 Conhecimento básico em informática e Pacote Microsoft 365;

3.3.1.2.2.1.4 Demonstrar competências pessoais, tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, capacidade de comunicação com fluência, desenvoltura e cordialidade;

3.3.1.2.2.1.5 Demonstrar desenvoltura, destreza, responsabilidade na execução das atividades;

3.3.1.2.2.1.6 Demonstrar habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, com grande capacidade de aprendizado, pensamento crítico e habilidades analíticas aprimoradas;

3.3.1.2.2.2 Resumos das atividades:



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.1.2.2.2.1 Exercer atividades de atendimento ao público por telefone, balcão virtual, WhatsApp, e-mail e presencial, de acordo com a designação da sua posição na equipe de atendimento;

3.3.1.2.2.2.2 Consultar processos judiciais e administrativos não sigilosos, fornecendo a informação disponível no sistema ao usuário, e caso necessário, encaminhar o usuário ao setor desejado, realizando o direcionamento interno;

3.3.1.2.2.2.3 Registrar e transmitir informações com precisão;

3.3.1.2.2.2.4 Atender ao público interno e externo, fornecendo informações disponíveis na base de dados;

3.3.1.2.2.2.5 Atualizar as bases de dados administrativas por intermédio de telefone ou ferramenta de comunicação “Teams”;

3.3.1.2.2.2.6 Atender às solicitações e as recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;

3.3.1.2.2.2.7 Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude;

3.3.1.2.2.2.8 Fornecer informações em conformidade com as orientações recebidas ao assumir o serviço;

3.3.1.2.2.2.9 Prestar atendimento e apoio a usuários para participação em audiências virtuais, em salas de apoio digital, situadas nos prédios do Tribunal;

3.3.1.2.2.2.10 Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de segurança, bem como nas rotinas específicas do serviço de atendimento e da política de atendimento humanizado;

3.3.1.2.2.2.11 Receber, de forma educada, humana, acolhedora e prestativa, os usuários que buscam pelo serviço de atendimento do Poder Judiciário Cearense, fornecendo informações precisas e objetivas;

3.3.1.2.2.2.12 Comunicar imediatamente ao responsável designado pelo CONTRATANTE para fiscalizar e acompanhar a execução contratual qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;

3.3.1.2.2.2.13 Zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do Poder Judiciário Cearense e a qualidade dos serviços prestados.

3.3.1.2.3 OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.1.2.3.1 Requisitos de qualificação:

- 3.3.1.2.3.1.1 Nível superior completo em qualquer área ou em curso;
- 3.3.1.2.3.1.2 Desejável conhecimentos básicos em direito processual ou sistemas de peticionamento eletrônico, atendimento ao público e boas práticas de administração;
- 3.3.1.2.3.1.3 Experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica;
- 3.3.1.2.3.1.4 Possuir experiência de, no mínimo, 06 (seis) meses em atendimento ao público ou atividades que envolvam o manejo de sistemas de peticionamento eletrônico;
- 3.3.1.2.3.1.5 Conhecimento em Windows, Sistemas Web e Desktop e LibreOffice;
- 3.3.1.2.3.1.6 Ter boa comunicação interpessoal e fluência verbal, bom senso, iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, desenvoltura, cordialidade e responsabilidade na execução das tarefas;

3.3.1.2.3.2 Resumos das atividades:

- 3.3.1.2.3.2.1 Orientar os usuários externos acerca do andamento processual nos processos em tramitação no Processo Judicial Eletrônico (PJE);
- 3.3.1.2.3.2.2 Realizar cadastro para concessão, alteração, retirada e de acesso aos usuários (servidores e magistrados) do PJE;
- 3.3.1.2.3.2.3 Realizar cadastro de procuradorias públicas e privadas, bem como as alterações necessárias;
- 3.3.1.2.3.2.4 Realizar cadastro para concessão, alteração e retirada de acesso dos advogados no PJE;
- 3.3.1.2.3.2.5 Cadastrar as centrais de mandados judiciais;
- 3.3.1.2.3.2.6 Cadastrar e alterar Código de Endereçamento Postal (CEP);
- 3.3.1.2.3.2.7 Realizar atendimento, diverso de TIC, presencial ou remoto, para os usuários internos e externos, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- 3.3.1.2.3.2.8 Realizar atendimento presencial aos gabinetes dos magistrados, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- 3.3.1.2.3.2.9 Realizar atendimento presencial às Secretarias dos Órgãos Colegiados e apoio operacional durante as sessões de julgamento, para prestar



**ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS**

esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;

3.3.1.2.3.2.10 Prestar atendimento nas implantações assistidas, a cada unidade jurisdicional, alvo do projeto, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;

3.3.1.2.3.2.11 Identificar falhas/erros do sistema e elaborar documentação a ser encaminhado para a Coordenadoria do PJE.

3.3.1.2.3.2.12 Aplicar scripts, dispostos na aplicação PJe-Suporte, para correção de erros recorrentes, mapeados pela Coordenadoria do Processo Judicial Eletrônico, previamente preparados pela Secretaria de Tecnologia da Informação;

3.3.1.2.4 SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

3.3.1.2.4.1 Requisitos de qualificação:

3.3.1.2.4.1.1 Nível superior completo em qualquer área ou em curso;

3.3.1.2.4.1.2 Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em função idêntica ou similar ou curso na área de atendimento e/ou gestão e liderança;

3.3.1.2.4.1.3 Ter habilidades para supervisionar equipes, alocação de recursos, definição de metas e atividades diárias;

3.3.1.2.4.1.4 Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;

3.3.1.2.4.1.5 Ter capacidade de liderar, motivar, orientar, delegar tarefas e resolver problemas de forma eficaz;

3.3.1.2.4.1.6 Ter capacidade de identificar oportunidades de melhoria, antecipar desafios e desenvolver estratégias para otimizar o atendimento.

3.3.1.2.4.1.7 Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática.

3.3.1.2.4.2 Resumos das atividades:

3.3.1.2.4.2.1 Supervisionar, liderar e motivar a equipe de atendimento telefônico, WhatsApp, e-mail e presencial;

3.3.1.2.4.2.2 Monitorar a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;

3.3.1.2.4.2.3 Controlar a assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;

3.3.1.2.4.2.4 Capacitar e treinar a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

- 3.3.1.2.4.2.5 Disseminar a política de atendimento humanizado entre a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- 3.3.1.2.4.2.6 Apoiar a equipe operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na consulta de processos judiciais e administrativos não sigilosos, consulta de alvará de soltura para presídios, caso seja necessário;
- 3.3.1.2.4.2.7 Apoiar a equipe operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na consulta de informações nas demais unidades e setores do Poder Judiciário Cearense;
- 3.3.1.2.4.2.8 Analisar o desempenho da equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, a fim de traçar planos de ação para melhorar o seu desempenho;
- 3.3.1.2.4.2.9 Registrar e transmitir informações com precisão;
- 3.3.1.2.4.2.10 Auxiliar na elaboração de projetos para a área de atendimento;
- 3.3.1.2.4.2.11 Atender às solicitações e recomendações e que lhes forem expressamente encaminhadas;
- 3.3.1.2.4.2.12 Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude.

3.3.1.2.5 COORDENADOR DE ATENDIMENTO

3.3.1.2.5.1 Requisitos de qualificação:

- 3.3.1.2.5.1.1 Nível superior completo em qualquer área;
- 3.3.1.2.5.1.2 Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em função idêntica ou similar ou curso na área de atendimento e/ou gestão e liderança;
- 3.3.1.2.5.1.3 Ter habilidades de gestão e liderança;
- 3.3.1.2.5.1.4 Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- 3.3.1.2.5.1.5 Ter capacidade de liderar, motivar, orientar, delegar tarefas e resolver problemas de forma eficaz;
- 3.3.1.2.5.1.6 Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática;
- 3.3.1.2.5.1.7 Ter conhecimento em gestão de métricas e indicadores de atendimento;
- 3.3.1.2.5.1.8 Ter habilidades de identificar áreas de melhoria e tomar decisões estratégicas.

3.3.1.2.5.2 Resumos das atividades:



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.1.2.5.2.1 Coordenar, liderar e motivar a equipe de supervisores e operadores do atendimento telefônico, WhatsApp, e-mail e presencial, de acordo com a sua designação;

3.3.1.2.5.2.2 Monitorar o desempenho da equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem e dos supervisores;

3.3.1.2.5.2.3 Monitorar a qualidade do atendimento e o grau de satisfação dos usuários do TJCE;

3.3.1.2.5.2.4 Controlar a assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe de supervisores de atendimento e triagem;

3.3.1.2.5.2.5 Capacitar e treinar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;

3.3.1.2.5.2.6 Disseminar a política de atendimento humanizado entre a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;

3.3.1.2.5.2.7 Apoiar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na comunicação interna entre as unidades judiciárias e instituições parceiras do TJCE;

3.3.1.2.5.2.8 Apoiar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na construção e/ou atualização dos processos e protocolos de atendimento conforme novas diretrizes das unidades judiciárias;

3.3.1.2.5.2.9 Analisar o desempenho da equipe de supervisores, a fim de traçar planos de ação para melhorar o seu desempenho;

3.3.1.2.5.2.10 Registrar e transmitir informações com precisão;

3.3.1.2.5.2.11 Auxiliar na elaboração de projetos para a área de atendimento;

3.3.1.2.5.2.12 Apoiar projetos internos do TJCE que possuam interface com o atendimento;

3.3.1.2.5.2.13 Atender às solicitações e recomendações e que lhes forem expressamente encaminhadas;

3.3.1.2.5.2.14 Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude.

3.3.1.2.6 Intérpretes I e II

3.3.1.2.6.1 Requisitos de qualificação:

3.3.1.2.6.1.1 Formação profissional, em nível médio, por meio de cursos reconhecidos, nos termos da Lei 12.319/2010;



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

- 3.3.1.2.6.1.2 Ser proficiente em Tradução e Interpretação de Libras – Língua Portuguesa, nos termos da Lei 12.319/2010;
- 3.3.1.2.6.1.3 Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- 3.3.1.2.6.1.4 Possuir autocontrole, empatia e bom relacionamento no ambiente laboral;
- 3.3.1.2.6.1.5 Ter senso de organização, honestidade, sigilo, disciplina, discrição, cortesia;
- 3.3.1.2.6.1.6 Demonstrar desenvoltura, solidariedade, destreza e responsabilidade na execução das atividades.

3.3.1.2.6.2 Resumos das atividades:

- 3.3.1.2.6.2.1 Efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa;
- 3.3.1.2.6.2.2 Atuar no apoio à acessibilidade aos serviços do Poder Judiciário cearense, prestando auxílio a clientes internos e externos;
- 3.3.1.2.6.2.3 Realizar tradução simultânea, para o público em geral, de sessões dos órgãos do Tribunal de Justiça;

3.3.1.2.7 Da especificação do fardamento

A contratada deverá fornecer uniformes novos aos seus colaboradores, de acordo com as especificações abaixo, quando do início da execução dos serviços, e deverá renovar o fornecimento a cada 06 (seis) meses de prestação dos serviços.

Não obstante a previsão de periodicidade acima pontuada, que tem a finalidade precípua de orientar a estimativa orçamentária da contratação, caberá à contratada garantir que seus empregados apresentem-se sempre com uniformes em boas condições de uso, transmitindo, assim, uma imagem profissional e representativa do Judiciário Cearense. Logo, independentemente das estimativas de custos direcionadas aos fardamentos, constitui obrigação da contratada promover as substituições devidas de peças gastas ou em estados impróprios.

A cada fornecimento deverão ser observados os seguintes quantitativos: 04 blusas, 04 calças, 02 blazers, 02 pares de sapatos, 04 pares de meias, 01 cinto e 02 gravatas.

O anexo I deste documento estabelece a descrição dos fardamentos adequados à contratação em estudo.



**ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS**

3.3.1.2.8 Do certificado digital para os serviços prestados na Diretoria Negocial do PJE

Todos os colaboradores (operadores de atendimento especializado, supervisores e coordenador) lotados na Diretoria Negocial do PJE deverão estar munidos de certificado digital tipo A3, padrão ICP Brasil.

3.3.1.2.9 Vedação do uso de informações técnicas e negociais para promoção pessoal

Fica vedado aos colaboradores o uso de informações técnicas e negociais sobre o processo judicial eletrônico, assim como o uso dos ambientes de aplicação do sistema, base de dados e demais recursos, pertencentes ao contratante, para realizar palestra, treinamento, capacitação e atividades congêneres, de natureza particular, em eventos externos, sem vinculação e autorização do contratante.

3.3.1.2.10 Da necessidade de pagamento de diárias para as funções de Supervisores, Coordenadores e Intérpretes

Considerando a necessidade de que os empregados terceirizados no exercício das atividades de interpretação de LIBRAS façam eventuais viagens para cobrir eventos realizados no interior do Estado, faz-se necessário estabelecer no Termo de Referência as disposições próprias para pagamento de despesas com deslocamento e hospedagem.

Dever-se-á considerar, ainda, a possibilidade de pagamento de diárias aos supervisores e coordenadores a fim de viabilizar as viagens para as comarcas de suas atuações. Essa inclusão ajudará a garantir que os gestores de atendimento possam cumprir suas responsabilidades de coordenação de forma adequada, mesmo em locais distantes.

3.3.1.3 DOS PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE

Alguns padrões mínimos devem ser estabelecidos para garantir a satisfação dos usuários e a eficiência das operações.

Atendimento cortês e profissional: a empresa contratada deve exigir que seus funcionários mantenham um comportamento cortês, profissional e empático durante o atendimento aos usuários internos e externos. Isso inclui uma comunicação clara, respeitosa e amigável, independentemente do canal utilizado.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Conhecimento do produto ou serviço: os profissionais de atendimento devem ser treinados e ter um conhecimento aprofundado dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa contratante. Isso permitirá que eles forneçam informações precisas, tirem dúvidas e ofereçam suporte adequado aos clientes.

As capacitações técnicas abrangerão conhecimentos específicos relacionados às atividades desempenhadas pelos colaboradores, com o objetivo de atualizá-los sobre práticas, normas, regulamentos e avanços relevantes em suas respectivas áreas de atuação.

As capacitações comportamentais visam o desenvolvimento de habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança, gestão do tempo, entre outras competências relacionadas ao desempenho profissional e à interação com colegas e usuários.

As capacitações serão realizadas semestralmente, conforme programação que será acompanhada pela Contratante.

Resolução eficaz de problemas: a empresa contratada deve estabelecer padrões para a resolução eficaz de problemas e reclamações dos usuários. Os profissionais de atendimento devem estar preparados para ouvir atentamente, identificar a raiz do problema e oferecer soluções apropriadas dentro dos limites estabelecidos.

Tempo de resposta adequado: é essencial que a empresa contratada defina padrões para o tempo de resposta aos usuários, tanto em termos de atendimento presencial quanto remoto. Os profissionais devem estar disponíveis para atender prontamente às demandas dos clientes e fornecer as informações necessárias dentro de um prazo razoável.

Registro e documentação adequados: a empresa contratada deve assegurar que os profissionais de atendimento mantenham registros precisos e atualizados de interações com os usuários. Isso inclui o registro de informações relevantes, resoluções de problemas, solicitações especiais e outras observações pertinentes.

Confidencialidade e segurança das informações: a empresa contratada deve estabelecer diretrizes rigorosas para garantir a confidencialidade e a segurança das informações processuais dos usuários. Os profissionais de atendimento devem ser treinados para manter a privacidade dos dados pessoais e seguir políticas específicas relacionadas à proteção de informações confidenciais.

Acompanhamento e avaliação contínua: a empresa contratada deve implementar mecanismos de acompanhamento e avaliação contínua da qualidade do atendimento. Isso pode ser



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

feito por meio de avaliações de desempenho, pesquisas de satisfação do cliente, monitoramento de chamadas ou outras métricas relevantes. Essas informações podem ser utilizadas para identificar áreas de melhoria e fornecer feedback adequado aos profissionais de atendimento.

3.3.1.4 OUTROS REQUISITOS INTERNOS

Impõe-se a necessidade de que os serviços sejam prestados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, uma vez que tal modelo permite a disponibilidade integral dos empregados da contratada nas dependências do órgão, veda o compartilhamento de recursos humanos e viabiliza a fiscalização do contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados na execução do contrato, conforme prevê a Lei n. 14.133/2021, em seu artigo 6º:

VI - serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra: aqueles cujo modelo de execução contratual exige, entre outros requisitos, que:

- a) os empregados do contratado fiquem à disposição nas dependências do contratante para a prestação dos serviços;
- b) o contratado não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;
- c) o contratado possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos;

No que pertine ao local e condições da prestação dos serviços, aponta-se a necessidade de que estejam disponíveis nas dependências do Poder Judiciário cearense, podendo a distribuição do efetivo de pessoal nos locais da prestação de serviços ser alterada de acordo com as necessidades administrativas do contratante.

A disponibilização dos serviços deve ocorrer durante todo o expediente forense, podendo estender-se, excepcionalmente, até as 22 horas, ficando vedado, em qualquer hipótese, o trabalho noturno. E, ainda, para o melhor atendimento às necessidades dos serviços ou por determinação legal, o Poder Judiciário cearense poderá, a seu critério, interesse e conveniência, alterar os horários de prestação de serviços, respeitada a carga horária semanal estipulada, excepcionalmente, quando necessário, em suas dependências ou fora delas, em exclusivo objeto do serviço. Em sendo os serviços



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

executados em horários fora do expediente normal, poderão ser compensados de segunda a sexta-feira, também vedada a compensação entre 22 horas de um dia e 5 horas do dia seguinte.

Dada a natureza contínua dos serviços, espera-se que a vigência contratual opere-se por um **período inicial de 12 (doze) meses**, com possibilidade de prorrogações até o limite decenal previsto no artigo 107 da Lei 14.133/2021, com previsão de início em 12.09.2023, ficando desconsiderada a previsão realizada na ocasião de formalização da demanda.

Por se mostrar medida benéfica às rotinas do Tribunal, será facultado à Contratada optar pela contratação dos profissionais atualmente alocados nos serviços objeto desta demanda.

O objeto deste Estudo Técnico Preliminar deverá ser licitado na modalidade Pregão Eletrônico, com critério de seleção da proposta o menor preço anual com execução indireta em regime de empreitada por preço unitário. O menor preço será obtido pelo licitante, que ofertar em seu valor proposto final, o menor valor monetário, considerada a soma dos valores propostos para os itens relacionados conforme modelo de proposta final de preço definido no termo de referência.

Todos os detalhamentos que constarão nos anexos ao Termo de Referência constituem critério objetivo de análise da proposta a ser apresentada pelo Licitante.

3.3.2 REQUISITOS EXTERNOS

Os requisitos externos decorrem de demandas legais e regulatórias de observância obrigatória pela futura contratada.

3.3.2.1 NORMAS TÉCNICAS, DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

A contratada deverá observar todas as disposições do Decreto-Lei 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho), e suas alterações, assim como a norma coletiva do trabalho que se aplica à relação com seus empregados, a ser apontada pela empresa com base em seu adequado enquadramento sindical.

Com a finalidade de estimar o orçamento desta contratação, utilizou-se a Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2024, registrada no MTE sob o número CE000508/2023, firmada entre o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação, Limpeza Urbana e Terceirização de Mão de Obra do Estado do Ceará e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Asseio e Conservação, Locação e Administração de Imóveis Comerciais, Condomínios e de Limpeza Pública e Privada no Estado do



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Ceará. Contudo, deverá a Contratada demonstrar seu adequado enquadramento sindical e indicar na sua proposta de preços a norma coletiva que rege a relação de trabalho com os empregados.

Lado outro, as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência são de observância obrigatória, no que couber, para garantia a saúde e segurança dos empregados alocados na prestação dos serviços.

Do mesmo modo, deverá ser observada a Instrução Normativa n. 2, de 8 de novembro de 2021, do Ministério do Trabalho e Previdência, em especial no que pertine à fiscalização do pagamento de salários.

Por fim, todo o ordenamento constitucional, legal e infralegal deverá ser observado pela contratada, sob pena de apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades legais e contratuais, inclusive rescisão antecipada do pacto.

3.3.2.2 RESERVA DE VAGAS

Com fundamento nas normas que regem a atuação deste Tribunal de Justiça e as contratações públicas, a contratada deverá observar as seguintes reservas:

3.3.2.2.1 **6% (seis por cento)** das vagas, em atendimento à **Resolução n. 307/2019** do Conselho Nacional de Justiça, que **institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional** no âmbito do Poder Judiciário, prevendo os procedimentos, as diretrizes, o modelo institucional e a metodologia de trabalho para sua implementação;

3.3.2.2.2 **5% (cinco por cento)** das vagas, em atendimento à **Resolução n. 497/2023**, que institui, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa “Transformação”, estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de **reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade**;

3.3.2.2.3 **8% (oito por cento)** das vagas em atendimento ao Decreto n. 11.430/2023 de 08 de março de 2023, que dispõe sobre a exigência, em contratações públicas, de **percentual mínimo de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica** e sobre a utilização do desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho como critério de desempate em licitações, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.2.2.4 capacitar periodicamente pelo menos **5% (cinco por cento)** do seu quadro, alocado na prestação dos serviços, em Língua Brasileira de Sinais, em atendimento à Resolução n. 401 de 16 de junho de 2021, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de **acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência** nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão;

3.3.2.2.5 comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada renovação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991;

3.3.2.3 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Contratada deverá observar todas as disposições constantes na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018), promovendo o tratamento e processamento de dados estritamente necessários para a consecução do contrato, sem incorrer em compartilhamento de dados desnecessários ou não consentidos pelo empregado.

Deverá estar comprometida com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados e implementar medidas adequadas de segurança e proteção dos dados pessoais de seus empregados e dos clientes atendidos no âmbito da prestação dos serviços.

A coleta será realizada de acordo com os princípios estabelecidos na LGPD, observando, dentre outros, a finalidade específica do tratamento e a necessidade e adequação dos dados coletados.

A contratada deverá adotar medidas específicas de segurança e confidencialidade no tratamento dos dados do público destinatário dos serviços, tais como acesso restrito aos dados, treinamento dos funcionários quanto à proteção de dados e a adoção de políticas e procedimentos internos que estejam em conformidade com as exigências da LGPD.

Por fim, a contratada firmará termo de compromisso e responsabilidade para observância da Lei Geral de Proteção de Dados, nos moldes do anexo II deste Estudo Técnico.

3.3.2.4 PORTARIA INTERMINISTERIAL MTPS/MMIRDH n. 4 DE 11/05/2016

A contratada deverá comprovar que não possui inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n. 4 de 11/05/2016.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.3.2.5 INOCORRÊNCIA DE INFRAÇÃO ÀS LEIS DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO DE RAÇA OU DE GÊNERO, AO TRABALHO INFANTIL E AO TRABALHO ESCRAVO

A contratada deverá comprovar não ter sido condenada, ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n. 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n. 29 e n. 105.

3.3.2.6 RESOLUÇÃO n. 169/2013, COM ALTERAÇÕES REALIZADAS PELAS RESOLUÇÕES n. 183/2013, n. 248/2018 E 301/2019, TODAS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA;

A contratação observará as disposições contidas na Resolução 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça, e a futura contratada deverá concordar com os percentuais de retenção contidos na planilha de custos e critérios de resgate de valores contidos na norma em referência.

3.4 ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHES DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA

Os quantitativos foram mensurados a partir de informações fornecidas pelas áreas técnicas, Diretoria Estadual de Atendimento e Diretoria Negocial do PJE, com base nas experiências proporcionadas pelos contratos atualmente vigentes, que possuem como objeto o atendimento das necessidades arroladas neste estudo.

A Diretoria Estadual de Atendimento, que acompanha os serviços de Triagem e Atendimento prestados no âmbito do Contrato n. 103/2019, apresentou a descrição da quantidade de postos com base em relatório de Consultoria prestada pela empresa Ernest & Young, por meio do Contrato n. 107/2022, firmado no âmbito do processo administrativo n. 8506432-25.2022.8.06.0001, cujo objeto consiste na “Definição do Modelo de Atendimento”.

Observe-se descritivo:



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

DESCRIÇÃO DA QUANTIDADE				
Atendimento Externo	Quantitativo		Observações	Comarcas
	Presencial	Remoto		
CAJ Mulher				
Coordenador	1	0	-	Fortaleza, Crato e Juazeiro
Supervisores	1	0		
Operadores Atendimento	4	2		
Operadores de Triagem	2	0		
CAJ Fortaleza				
Coordenador	1	0	-	Fortaleza
Supervisores	2	1		
Operadores Atendimento	5	12		
Operadores de Triagem	10	0		
Salas de Apoio ao FCB				
Operadores de Triagem	15	0	-	Fortaleza
Macro Região 1				
Coordenador	1	0	5 ^a , 6 ^a e 7 ^a Zonas Judiciárias	Maracanaú, Caucaia, Eusébio, Itapipoca e Sobral
Supervisores	5	2		
Operadores Atendimento	14	27		
Operadores de Triagem	11	0		



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Coordenador	1	0	8ª, 9ª, 10ª, 11ª, 12ª, 13ª e 14ª Zonas Judiciárias	Aracati, Baturité, Camocim, Canindé, Crateús, Tauá e Tianguá
Supervisores	7	2		
Operadores Atendimento	14	23		
Operadores de Triagem	9	0		
Atendimento Interno	Quantitativo		Observações	Comarcas
	Presencial	Remoto		
Coordenador	1	0	-	-
Supervisor	1	0		
Operadores Atendimento	20	0		
Total Geral Atendimento Externo e Interno	Quantitativo		Total	
	Presencial	Remoto		
Coordenadores	6	0	6	
Supervisores	22	7	29	
Operadores Atendimento	73	93	166	
Operadores de Triagem	60	0	60	
Total	161	100	261	

A estimativa acima apresentada refere-se somente aos serviços atualmente geridos pela Diretoria Estadual de Atendimento, por esta razão o quadro resumo de postos necessários deverá ser acrescido das vagas contempladas no Contrato n. 95/2019 e daquelas atualmente destinadas a unidades alheias à Diretoria de Atendimento.

No âmbito do atendimento especializado do Processo Judicial Eletrônico, a estimativa foi definida pela Diretoria Negocial do PJE com base nos atendimentos realizados entre maio de 2022 e abril de 2023, considerando ainda a estimativa de crescimento do atendimento, conforme abaixo especificado:

Levantamento de chamados na base do Assyst

Período: 01/05/2022 a 30/04/2023



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Chamado recebidos pelas equipes 3NSUPJUD Pje

CATEGORIA	CHAMADOS	%	MÉDIA/DIA
Cadastro	6.784	26,19	28
Erro/Falha	14.225	54,91	59
Configuração	1.971	7,61	8
Lentidão	504	1,95	2
Orientação Técnica	1.525	5,89	6
Migração	763	2,95	3
Relatório	30	0,12	0,12
Outros	104	0,40	0,4
TOTAL	25.906	100	107

Comparativo do número de chamados

Percentual de crescimento

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março e Abril

Anos: 2022 e 2023

2022	CHAMADOS	2023	CHAMADOS	% CRESCIMENTO
Janeiro	834	Janeiro	2793	234,89
Fevereiro	1539	Fevereiro	3172	106,11
Março	1538	Março	3638	136,54
Abril	1361	Abril	3107	128,29
TOTAL	5272	TOTAL	12710	141,08



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Do comparativo acima, que traz a quantidade de chamados de um mesmo período, em anos distintos, verificou-se um **crescimento da demanda em 141%** (cento e quarenta e um por cento), no ano de 2023 em relação ao 2022.

Ressalta-se que esse crescimento ocorreu sem implantação de novas competências, uma vez que desde dezembro de 2022 não ingressou nova competência no PJe, ou seja, esse percentual de crescimento é decorrente das competências já implantadas.

PROJEÇÃO DE CRESCIMENTO

MÊS	CHAMADOS	PREVISÃO
05/22	1.307	
06/22	1.254	
07/22	1.967	
08/22	2.151	
09/22	1.791	
10/22	2.054	
11/22	2.709	
12/22	1.792	
01/23	2.793	
02/23	3.172	
03/23	3.638	
04/23	3.107	
TOTAL		27735
05/23		2.766
06/23		2.948
07/23		3.130
08/23		3.312
09/23		3.495
10/23		3.677
11/23		3.860
12/23		4.042
01/24		4.224
02/24		4.407
03/24		4.589
04/24		4.771
TOTAL		45221



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Já para as funções de intérpretes, a necessidade reflete o quadro atualmente praticado no âmbito do contrato n. 41/2021.

Segue descrição da necessidade por unidades, com base na prática atual e Consultoria prestada pela empresa Ernest & Young, conforme acima explanado:

DESCRIÇÃO POR UNIDADES					
ESPECIFICAÇÃO	RECEPÇÃO	DEMANDA CAJ	OUTRAS UNIDADES	PJE	SUBTOTAL
OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM	50	60	28	-	138
OPERADOR DE ATENDIMENTO	-	166	22	-	188
OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	-	-	-	45	45
SUPERVISOR	-	29	1	2	32
COORDENADOR	-	6	-	1	7
INTÉRPRETE DE LIBRAS	-	-	14	-	14
INTÉRPRETE DE LIBRAS II	-	-	2	-	2
TOTAL	50	261	67	48	426

Abaixo segue quadro resumo da estimativa de quantidade:

Posto	Quantidade
OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM	138
OPERADOR DE ATENDIMENTO	188
OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	45
SUPERVISOR	32
COORDENADOR	7
INTÉRPRETE DE LIBRAS	14
INTÉRPRETE E LIBRAS II	2
Total	426



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.5 LEVANTAMENTO DE MERCADO, QUE CONSISTE NA ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS, E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

Conforme preconiza a Lei 14.133/21, realizou-se uma análise do mercado e das possibilidades de que dispõe o órgão, a fim de verificar como se dá a contratação continuada na área de atendimento.

Considerando-se as necessidades da Administração, a solução escolhida está definida por previsão legal na Instrução Normativa Ministério do Planejamento n. 5, de 25 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.

Ademais, foram analisadas contratações com o mesmo escopo, como:

Edital de Pregão Eletrônico 58/2022 – Banco Central – Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de atendimento multicanais aos usuários internos e externos do Banco Central Saúde e do Banco Central Pessoas.

Contrato 69/2022/TRE - Contrato de prestação de serviços de comuns de apoio administrativo, com dedicação exclusiva de mão de obra.

Pregão Eletrônico 92/2022 - Prestação de serviços continuados de recepcionista e de apoio a eventos nas dependências da Câmara dos Deputados e, eventualmente, em outros locais do Distrito Federal, pelo período de trinta meses.

Pregão Eletrônico 05/2023 – TCU - Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços continuados de Limpeza, Copeiragem e Recepção nas dependências da Secretaria do Tribunal de Contas da União no Estado de São Paulo - SEC-SP, em modelo de contrato por desempenho/resultado para os serviços de limpeza.

Considerando as pesquisas realizadas, constatou-se que a contratação de empresa especializada para prestação de serviço de recepção e atendimento, com utilização da modalidade Pregão Eletrônico, constitui solução eficiente e amplamente utilizada no Setor Público, adequando-se às necessidades da Administração, uma vez que se trata de atividade-meio do órgão.

3.6 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Para fins de estimativa do orçamento da contratação, utilizou-se a pesquisa de mercado para a composição dos salários, em virtude da necessidade de atração e manutenção de profissionais mais experientes, além de comprometidos com as atividades a serem desempenhadas. Os valores estimados para pagamento de salários considerou a complexidade das várias atividades atribuídas às funções contratadas e têm o objetivo de atrair e manter profissionais qualificados e garantir a excelência dos serviços. Ademais, foram considerados os parâmetros atualmente praticados nos contratos vigentes no âmbito desta Corte.

Frise-se que o piso salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CE000508/2023), equivalente a R\$ 1.493,60 (mil, quatrocentos e noventa e três e sessenta centavos), foi estabelecido para operador de triagem, operador de atendimento e coordenador de atendimento, sem qualquer distinção quanto ao grau de complexidade das atividades e responsabilidades. Logo, tal fixação não atende à estrutura de atendimento pretendida pela Administração.

Outrossim, com a finalidade de estimar o orçamento desta contratação, utilizou-se a Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2024, registrada no MTE sob o número **CE000508/2023**, firmada entre o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação, Limpeza Urbana e Terceirização de Mão de Obra do Estado do Ceará e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Asseio e Conservação, Locação e Administração de Imóveis Comerciais, Condomínios e de Limpeza Pública e Privada no Estado do Ceará. Contudo, deverá a Contratada demonstrar seu adequado enquadramento sindical e indicar a norma coletiva que rege a relação de trabalho dos seus empregados.

Segue tabela resumo dos valores estimados, conforme planilha de custos elaborada a partir das pesquisas de mercado e Convenção Coletiva de Trabalho acima referenciada, todos anexos ao processo.

	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR MÁXIMO MENSAL (R\$)	QUANTIDADE
Lote único	1	OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM (CBO 4221-05)	POSTO	5.446,82	751.661,16	138
	2	OPERADOR DE ATENDIMENTO (CBO 42 – TRABALHADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO)	POSTO	6.510,73	1.224.017,24	188
	3	OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (CBO 42 – TRABALHADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO)	POSTO	7.468,65	336.089,25	45
	4	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO (CBO 4201-25)	POSTO	9.349,68	299.189,76	32



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

5	COORDENADOR DE ATENDIMENTO (CBO 42 – TRABALHADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO)	POSTO	11.325,21	79.276,47	7
6	INTERPRETE DE LIBRAS (CBO 2614-25)	POSTO	5,940,00	83.160,00	14
7	INTERPRETE DE LIBRAS II (CBO 2614-25)	POSTO	6.500,56	13.001,12	2
Total mensal relativo à mão de obra (A)				R\$ 2.786.395,00	426
Provisão mensal para diárias de viagem (2,0% do valor mensal da mão de obra) (B)				R\$ 55.727,90	
Custo mensal com certificação digital (C)				R\$ 1.339,87	
Total global mensal (A+B+C)				R\$ 2.843.462,77	

3.7 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO.

A solução envolve a contratação de serviços de recepção e atendimento com regime exclusivo de mão de obra, que podem abranger diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online ou atendimento presencial. A equipe de atendimento será responsável por prestar suporte, orientação, esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas dos usuários/clientes, seguindo procedimentos e diretrizes estabelecidas.

O regime exclusivo de mão de obra implica que a contratada será responsável por fornecer uma equipe dedicada e qualificada para realizar o atendimento. A equipe deve possuir conhecimentos e habilidades adequadas para desempenhar suas funções de forma eficiente e satisfatória, garantindo um serviço de qualidade aos usuários/clientes.

Considerando a utilização da infraestrutura do tomador de serviços, como instalações físicas, equipamentos de comunicação, sistemas de TI, entre outros, a fim de se obter um melhor aproveitamento dos recursos materiais disponíveis, evitando gastos adicionais em infraestrutura



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

duplicada, não se verifica a necessidade de exigências específicas acerca de manutenção preventiva, corretiva ou de assistência técnica relacionada a equipamentos ou sistemas.

3.8 JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO.

A Lei n. 14.133/2021 estabelece a possibilidade de parcelamento do objeto quando houver vantajosidade técnica e/ou econômica para a Administração Pública. No caso em tela, verifica-se que o não parcelamento traz alguns benefícios para a contratação em sua fase de planejamento e execução, dentre as quais:

Eficiência e vantajosidade operacional: parcelar a contratação pode aumentar a complexidade administrativa e gerencial, demandando maior esforço de coordenação e controle das partes envolvidas. Contratar o serviço como um todo, sem parcelamento, permite uma gestão mais eficiente e simplificada, garantindo um fluxo contínuo e integrado de atendimento.

Continuidade do serviço: ao contratar um serviço de atendimento com regime exclusivo de mão de obra, é essencial garantir a continuidade do serviço sem interrupções. A manutenção de um fluxo contínuo de atendimento é crucial para a satisfação dos clientes e para a eficiência operacional.

Qualidade do atendimento: Um serviço de atendimento eficiente e de qualidade depende da dedicação e do envolvimento contínuo da equipe responsável. Ao parcelar a contratação, pode haver variações na disponibilidade e comprometimento da mão de obra contratada ao longo do tempo, afetando a qualidade do serviço prestado. A manutenção de uma equipe coesa e estável contribui para uma prestação de serviço mais consistente e satisfatória.

Economicidade: ao contratar o serviço como um todo, sem parcelamento, é possível obter preços mais competitivos. Parcelar a contratação pode gerar custos adicionais e dificultar a obtenção de benefícios econômicos, uma vez que cada parcela pode envolver negociações e processos burocráticos separados.

Princípio do planejamento: ao realizar a contratação de serviços de atendimento com regime exclusivo de mão de obra como uma única ação, é possível realizar um planejamento adequado, considerando as necessidades do serviço e a disponibilidade de recursos. Parcelar a contratação pode dificultar o planejamento, prejudicando a execução eficiente do serviço.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Considerando os benefícios acima elencados, o objeto desta contratação não será parcelado, tendo em vista que se trata de itens com similaridade entre si, aptos a serem ofertados pela mesma empresa, sem que haja qualquer risco ao princípio da competitividade.

3.9 DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS

Em termos de economicidade, pretende-se um melhor controle dos gastos públicos, uma vez que a contratação permitirá a definição de valores fixos para a prestação dos serviços, sem variações significativas ao longo do tempo. Pretende-se, ainda, a otimização de recursos, uma vez que o controle de gastos permite a melhor alocação de recursos em áreas prioritárias, como investimentos em infraestrutura, capacitação dos servidores públicos, aquisição de equipamentos, entre outros.

A contratação permitirá à Administração Pública o direcionamento de seus servidores para atividades mais estratégicas e essenciais, que demandam conhecimentos especializados e experiência no setor público. Isso permite um melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, evitando a dispersão de esforços em atividades de suporte.

Por fim, poderá ser utilizada a infraestrutura do tomador de serviços, como instalações físicas, equipamentos de comunicação, sistemas de TI, entre outros. Isso permite um melhor aproveitamento dos recursos materiais disponíveis, evitando gastos adicionais em infraestrutura duplicada.

3.10 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL.

O órgão não precisará providenciar espaços para a referida contratação, posto que já dispõe de estrutura de apoio adequada para receber a prestação dos serviços terceirizados.

Quanto à fiscalização e gestão do contrato, deverão ser designados os mesmos servidores que já atuam nas referidas funções no âmbito dos Contratos n. 103/2019 e n. 42/2022, o que não obsta futuros aperfeiçoamentos que se mostrem necessários.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.11 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não foram identificadas contratações correlatas e/ou interdependentes que possam alterar as disposições do planejamento desta contratação.

No entanto, importa mencionar que o presente planejamento pretende a unificação dos serviços atualmente prestados no âmbito dos **Contratos n. 95/2019 (Recepção), n. 103/2019 (Atendimento e Triagem), n. 42/2022 (Serviços operacionais relativos ao PJE) e n. 41/2021 (contempla serviços de intérpretes)**, a fim de se obter ganhos operacionais e otimizar a qualidade, a padronização e a fiscalização dos serviços prestados.

Portanto, os contornos da necessidade, ora definidos, tem por base a experiência constatada pelas unidades afetadas pela prestação dos serviços na execução dos contratos em andamento.

3.12 DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL.

A fim de dar efetividade aos incisos II, X e XII da Instrução Normativa n. 40/2020 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia e ao inciso XII do §1º da Lei n. 14.133/2021, realizou-se consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (https://www.gov.br/agu/pt-br/comunicacao/noticias/AGUGuiaNacionaldeContrataesSustentveis4edi_o.pdf), todavia, não foram identificados critérios e práticas de sustentabilidade que devam ser veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigação da contratada.

Outrossim, não foi identificada legislação específica que estabeleça tais critérios e práticas aplicáveis ao presente objeto.

Por fim, a presente contratação não apresenta aparente possibilidade de ocorrência de impactos ambientais, tampouco identificou-se qualquer contrariedade ao Plano de Logística Sustentável 2021-2026 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

3.13 POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA.

Por todas as considerações expostas, o presente Estudo Preliminar evidencia que a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento, nos moldes apurados, com o objetivo de atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Ceará, por um interstício inicial de 36 (trinta e seis) meses, mostra-se tecnicamente possível.

Diante do exposto, declara-se viável a contratação pretendida.

Fortaleza, 30 de junho de 2023.

Equipe de planejamento:

Nelson Ricardo de Moraes Nogueira Diretor Estadual de Atendimento	Assinatura
Mariana de Oliveira Nunes Freitas Supervisora Operacional	Assinatura
Miguel Mota dos Santos Diretor Executivo	Assinatura
Jacilene Vieira de Alencar Assistente de Apoio Técnico	Assinatura
Fransilvia Oliveira Paiva Coordenadora de Acompanhamento de Contratos	Assinatura
Aeldo Evangelista Júnior Técnico Judiciário	Assinatura



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

ANEXO I
DESCRIÇÃO DOS FARDAMENTOS

Quantidade a cada fornecimento (periodicidade de 06 (seis) meses), por funcionário: 02 blazers, 04 calças, 04 blusas, 02 pares de sapatos, 04 pares de meias, 01 cinto e 02 gravatas.

Operador de recepção e triagem:

Feminino	
Blazer	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, com paletó forrado internamente, sem manga (tipo maxi colete), de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores (corte embutido), gola tipo V. Fechamento em botões embutidos.
Calça	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), tipo social fino, corte reto, cintura alta, bolsos laterais (corte embutido), com zíper frontal e botão.
Blusa	Na cor #CBB0A9 (código da cor), em tecido tipo crepe, de boa qualidade, gola careca, manga 3/4.
Sapatos	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpin.
Meias	Finas, de boa qualidade, na cor bege.
Masculino	
Terno completo	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, corte <i>slim</i> , com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores e calça tipo social.
Cinto de couro	Masculino, na cor preta, em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal com garra regulável.
Gravata	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido 100% poliéster ou seda, de boa qualidade.
Camisa social	Estilo social em tecido, gola com entretela, em tecido Tricoline, na cor #CBB0A9 (código da cor), com botões nos punhos.
Sapatos	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade.
Meias	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Operador de atendimento e operador de atendimento especializado:

Feminino	
Blazer	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, com paletó forrado internamente, sem manga (tipo maxi colete), de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores (corte embutido), gola tipo V. Fechamento em botões embutidos.
Calça	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), tipo social fino, corte reto, cintura alta, bolsos laterais (corte embutido), com zíper frontal e botão.
Blusa	Na cor #AA8984 (código da cor), em tecido tipo crepe, de boa qualidade, gola careca, manga 3/4.
Sapatos	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpin.
Meias	Finas, de boa qualidade, na cor bege.
Masculino	
Terno completo	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, corte <i>slim</i> , com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores e calça tipo social.
Cinto de couro	Masculino, na cor preta, em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal com garra regulável.
Gravata	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido 100% poliéster ou seda, de boa qualidade.
Camisa social	Estilo social em tecido, gola com entretela, em tecido Tricoline, na cor #AA8984 (código da cor), com botões nos punhos.
Sapatos	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade.
Meias	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade.

Supervisor:

Feminino	
Blazer	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, com paletó forrado internamente, sem manga (tipo maxi colete), de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores (corte embutido), gola tipo V. Fecha-



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

	mento em botões embutidos.
Calça	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), tipo social fino, corte reto, cintura alta, bolsos laterais (corte embutido), com zíper frontal e botão.
Blusa	Na cor #783B36 (código da cor), em tecido tipo crepe, de boa qualidade, gola careca, manga curta.
Sapatos	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpin.
Meias	Finas, de boa qualidade, na cor bege.
Masculino	
Terno completo	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, corte <i>slim</i> , com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores e calça tipo social.
Cinto de couro	Masculino, na cor preta, em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal com garra regulável.
Gravata	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido 100% poliéster ou seda, de boa qualidade.
Camisa social	Estilo social em tecido, gola com entretela, em tecido Tricoline, na cor #783B36 (código da cor), com botões nos punhos.
Sapatos	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade.
Meias	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade.

Coordenador:

Feminino	
Blazer	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores (corte embutido), gola careca (detalhe em preto ao redor da gola). Detalhe frontal em preto e detalhe lateral (no bolso) em preto. Fechamento em botões embutidos.
Calça	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), tipo social fino, corte reto, cintura alta, bolsos laterais (corte embutido), com zíper frontal e botão, em tecido tipo Alfaiataria.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Blusa	Na cor preta, em tecido tipo crepe, de boa qualidade, gola careca, manga curta.
Sapatos	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpin.
Meias	Finas, de boa qualidade, na cor bege.
Masculino	
Terno completo	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido tipo Alfaiataria, corte <i>slim</i> , com paletó forrado internamente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores e calça tipo social.
Cinto de couro	Masculino, na cor preta, em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal com garra regulável.
Gravata	Na cor cinza (código da cor: Pantone P 179 – 11 C), em tecido 100% poliéster ou seda, de boa qualidade.
Camisa social	Estilo social em tecido, gola com entretela, em tecido Tricoline, na cor preta, com botões nos punhos.
Sapatos	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade.
Meias	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade.

Intérpretes:

Feminino	
Blazer	Na cor preta, em tecido tipo Alfaiataria, com paletó forrado internamente, sem manga (tipo maxi colete), de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores (corte embutido), gola tipo V. Fechamento em botões embutidos.
Calça	Na cor preta, tipo social fino, corte reto, cintura alta, bolsos laterais (corte embutido), com zíper frontal e botão.
Blusa	Na cor preta, em tecido tipo crepe, de boa qualidade, gola careca, manga 3/4.
Sapatos	Na cor preta, de boa qualidade, meio alto, de couro, tipo scarpin.
Meias	Finas, de boa qualidade, na cor bege.
Masculino	
Terno completo	Na cor preta, em tecido tipo Alfaiataria, corte <i>slim</i> , com paletó forrado inter-



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

	namente, inclusive na manga, de boa qualidade, com 02 bolsos inferiores e calça tipo social.
Cinto de couro	Masculino, na cor preta, em couro constituído de 1 (uma) face na cor preta sem costura, fivela em metal com garra regulável.
Gravata	Na cor preta, em tecido 100% poliéster ou seda, de boa qualidade.
Camisa social	Estilo social em tecido, gola com entretela, em tecido Tricoline, na cor preta, com botões nos punhos.
Sapatos	Tipo esporte fino, com cadarço, de couro, solado de borracha, cor preta, de boa qualidade.
Meias	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta, de boa qualidade.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE

Pelo presente Termo de Compromisso e Responsabilidade, a [Nome da Empresa Terceirizada] afirma que observará as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), comprometendo-se a:

Observar os princípios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, coletando e processando os dados pessoais dos clientes da Contratante exclusivamente para a finalidade específica estabelecida no escopo dos serviços de atendimento contratados. Os dados serão tratados de forma segura e confidencial, garantindo sua integridade e evitando o acesso não autorizado.

Adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais de clientes e de seus empregados alocados na prestação dos serviços, protegendo-os contra perda, roubo, acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição não autorizada. Tais medidas incluem, mas não se limitam a, criptografia, controle de acesso, monitoramento de sistemas, treinamento de pessoal e adoção de políticas internas de segurança.

Cumprir todas as disposições legais aplicáveis à proteção de dados pessoais, especialmente as estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados.

Manter-se atualizada quanto às normas e regulamentações relacionadas à proteção de dados, implementando as medidas necessárias para garantir o cumprimento da legislação.

Respeitar os direitos dos titulares dos dados pessoais, conforme estabelecido pela LGPD, incluindo a adoção de procedimentos internos para receber e responder a solicitações de acesso, retificação, exclusão, portabilidade e oposição ao tratamento de dados pessoais.

Notificar prontamente a Contratante sobre quaisquer incidentes de segurança que possam afetar os dados pessoais dos clientes, bem como a cooperar na investigação e mitigação desses incidentes.

Cooperar com auditorias e revisões de conformidade, realizadas pela Contratante ou por terceiros autorizados pela Contratante, a fim de verificar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo.



ESTADO DO CEARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS

Assumir inteira responsabilidade pela coleta e tratamento inadequados de dados por parte de seus empregados alocados na prestação dos serviços, bem como por eventuais danos causados à Administração Pública ou a terceiros.

Qualquer violação grave das obrigações estabelecidas neste Termo poderá resultar na extinção imediata do contrato de prestação de serviços.

Local, data.

Assinatura da Contratada.