



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

ESTUDOS PRELIMINARES

I - Necessidade da contratação:

Proporcionar ao cidadão o acesso ininterrupto e gratuito à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região. Disponibilizar mais um canal e espaço de diálogo com a sociedade e melhoria no relacionamento com o público externo de modo gratuito, integrando e dando voz ao jurisdicionado, sem custo algum, principalmente, ao público excluído dos meios digitais. Contribuir com o fortalecimento da imagem do Tribunal perante a sociedade.

II - Referência a outros instrumentos de planejamento do TRT:

Este Processo Administrativo está alinhado com o Planejamento Estratégico, nos termos da Resolução Administrativa 66/2021, com o objetivo Estratégico "Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais: Aperfeiçoar os processos de comunicação com foco na divulgação e disseminação das competências institucionais, estratégias e políticas públicas implantadas, e resultados operativos da jurisdição trabalhista para todos os atores do sistema de justiça e sociedade, para fortalecer a transparência e a imagem da Justiça do Trabalho."

III - Requisitos da contratação:

Há necessidade do enquadramento como serviço contínuo para proporcionar ao cidadão o acesso ininterrupto e gratuito à Ouvidoria do TRT-24ªRegião. A contratada deverá observar as responsabilidades e especificações técnicas previstas no Termo de Referência desta Contratação, da Lei 9.472/97 e do contrato de concessão/autorização da Anatel.

- Em atendimento ao disposto na Resolução CSJT nº 310/2021, que aprovou o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, serão observados os seguintes critérios de sustentabilidade:

o A CONTRATADA deve empregar, se for o caso, um número de jovens aprendizes equivalente a cinco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

por cento (5%), no mínimo, e quinze por cento (15%), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o Art. 429 da CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943);

- o A CONTRATADA deverá cumprir, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência;
- A comprovação dos critérios de sustentabilidade definidos acima poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da CONTRATADA, conforme modelos anexos ao Termo de Referência.
- o A CONTRATADA deverá comprovar o cumprimento a cada período de 6 (seis) meses.

IV - Estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte:

A demanda foi estimada pelo Setor de Ouvidoria, conforme planilha e justificativas constantes do pedido de bens e serviços (doc. 01).

V - Levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar:

A solução que melhor alcança os resultados pretendidos por este Tribunal, e que tem sido utilizado por uma expressiva quantidade de órgãos públicos, é a contratação dos serviços de Discagem Direta Gratuita, prefixo 0800, que em conjunto com o atendimento por aplicativo WhatsApp, suprirá as necessidades do tribunal.

VI - Estimativas de preços ou preços referenciais:

Com base na pesquisa de preços, e ainda levando em conta contratações anteriores, estima-se o gasto em aproximadamente R\$ **7.235,34** (sete mil, duzentos e trinta e cinco reais e trinta e quatro centavos).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

VII - Descrição da solução como um todo:

Disponibilização de 1 (um) número com caracteres numéricos 0800 para a prestação do serviço DDG, com programação dos números universais 0800 do Tribunal em sua plataforma de rede inteligente para que as chamadas destinadas a esses números sejam entregues nas Centrais Telefônicas do Tribunal, instaladas na sede em Campo Grande, através de Link E1 utilizado para o entroncamento dos PABX deste Regional com a concessionária local. A contratada deverá prestar o serviço, objeto deste Termo de Referência, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do Contrato, exceto nas interrupções programadas.

VIII - Justificativas para o parcelamento ou não da solução quando necessária para individualização do objeto:

Neste caso, a contratação é única e indivisível, com a adjudicação pelo menor preço global, tendo em vista a aquisição de uma solução totalmente integrada.

IX - Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis:

A disponibilização de canal de contato gratuito ao cidadão atende à exigências legais, além de resolução administrativa do próprio Tribunal. Há a necessidade de contratação de empresa especializada pois o serviço é explorado no país em regime de concessão.

X - Providências para adequação do ambiente do Tribunal:

Não se vislumbra necessidades de tomada de providências de adequações para a solução ser contratada e o serviço prestado.

XI - Declaração da viabilidade ou não da contratação:

Com base no estudo realizado, a contratação pleiteada é viável, necessária e adequada a esta Instituição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Membros da Equipe de Planejamento da Contratação:

Nome: **Maria de Lourdes Martins
Freitas**
Telefone: **3316-1784**
E-mail: **ouvidoria@trt24.jus.br**

Nome: **Marcelo Hitoshi Miyano**
Telefone: **3316-1844**
E-mail: **compras@trt24.jus.br**

Nome: **Géssica Damasio Cabral**
Telefone: **3316-1891**
E-mail:
sustentabilidade@trt24.jus.br

Nome: **Jarbas Renê Gonçalves**
Telefone: **3316-1811**
E-mail: **licitacao@trt24.jus.br**

Nome: **Mateus Cominetti**
Telefone: **3316-1891**
E-mail:
sustentabilidade@trt24.jus.br