

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

1 – Identificação da Unidade Demandante¹

<i>Unidade Demandante</i>	Divisão de Serviços Gerais		
<i>Responsável pela Unidade</i>	Flávia Mendonça de Vasconcelos	<i>Matrícula</i>	2456
<i>E-mail da Unidade</i>	dsg@trt6.jus.br	<i>Telefone</i>	(81) 3225.3377

MARIA ISABEL DOS SANTOS KAEHLER
24/08/2026 14:45

FLAVIA MENDONÇA DE VASCONCELOS
24/08/2026 14:53

2 – Identificação da Demanda

<i>Descrição sucinta do objeto²</i>	Contratação de serviços continuados de apoio administrativo para o posto de trabalho de telefonista, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento telefônico ao público externo e integração entre as unidades administrativas e judiciárias do TRT6, incluindo a operação do PABX, a triagem e o transbordo assistido para os ramais VoIP.				
<i>Data pretendida para contratação³</i>	15/12/2026	<i>Valor total estimado⁴</i>	R\$ 128.701,92	<i>Grau de prioridade⁵</i>	Alta

2.1 - Detalhamento dos itens da contratação

<i>Item da contratação</i>	Serviço de Telefonista				
<i>Quantidade estimada</i>	02	<i>Unidade de medida</i>	Posto de Trabalho	<i>Valor unitário</i>	R\$ 5.362,58

3 – Indicação de servidor(a) da unidade demandante para participação no planejamento da contratação⁶

<i>Servidor(a) para participar do planejamento</i>	Maria Isabel dos Santos Kaehler	<i>Matrícula</i>	1933
<i>E-mail do Servidor(a)</i>	maria.isabel@trt6.jus.br	<i>Telefone</i>	(81) 3225.3526
<i>Servidor(a) para participar do planejamento</i>	Martha de Andrade Landim	<i>Matrícula</i>	1974
<i>E-mail do Servidor(a)</i>	martha.landim@trt6.jus.br	<i>Telefone</i>	(81) 996630522

¹ Gabinete, Diretoria, Secretaria, Coordenadoria, Divisão ou Núcleo.

² Indicação inicial da contratação pretendida, passível de alteração quando da elaboração ou atualização dos estudos técnicos preliminares.

³ Data pretendida para a conclusão da contratação, de forma a não gerar prejuízos ou descontinuidade das atividades.

⁴ Estimativa preliminar do valor da contratação, por meio de procedimento simplificado.

⁵ Grau de prioridade da contratação em baixo, médio ou alto, conforme regras estabelecidas no Ato TRT6-GP nº 655/2023.

⁶ O(a) servidor(a) da unidade demandante indicado(a) para participação no planejamento da contratação deverá ser cientificado(a) de sua indicação por meio do sistema Proad.



4 – Justificativa da Necessidade da Contratação com Indicação dos Resultados Pretendidos⁷

O TRT6 possui demanda contínua e essencial de atendimento telefônico ao público externo e integração entre suas unidades administrativas e judiciárias. A linha principal do Tribunal (81 3225-3200 / ramal 653200) recebe diariamente dezenas de ligações de jurisdicionados, advogados, partes processuais e cidadãos em geral, sendo a porta de entrada para a comunicação institucional.

Atualmente, o serviço é prestado pela empresa CONSERG Empreendimentos, cujo contrato vigente se encerra em 14 de setembro de 2026, com prorrogação de 03 meses. A referida empresa manifestou formalmente o desinteresse na prorrogação ordinária do ajuste, o que impõe a deflagração de novo certame licitatório para evitar a interrupção de serviço essencial.

Registre-se que o serviço de atendimento telefônico possui natureza essencial para o TRT6 por constituir a porta de entrada da comunicação institucional com jurisdicionados, advogados, partes processuais e cidadãos em geral. A linha principal do Tribunal (81 3225-3200 / ramal 653200) é o canal primário de acesso do público externo aos serviços judiciários, e sua interrupção comprometeria diretamente a prestação jurisdicional, a celeridade processual e a imagem institucional.

A manutenção do atendimento humano qualificado assegura ainda o cumprimento das diretrizes de acessibilidade e do Selo Linguagem Simples, garantindo atendimento adequado a idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixo letramento digital, que encontram dificuldades em interagir exclusivamente com sistemas automatizados.

A essencialidade do serviço, aliada à recusa da atual prestadora em prorrogar o contrato, reforça a prioridade atribuída à contratação e a necessidade de celeridade na instrução processual.

Resultados pretendidos:

- garantia da continuidade do serviço;
- agilidade no atendimento (média de 32 a 38 segundos por chamada);
- padronização no atendimento e manutenção da satisfação dos usuários internos e externos.

5 – Vinculação ou dependência com o objeto de outro DFD⁸

A presente contratação possui vinculação funcional e complementaridade com a contratação de serviços de telefonia fixa, objeto de DFD próprio, uma vez que os recursos e instrumentos de telefonia disponibilizados por esta última constituem meios necessários à execução das atividades desempenhadas pelos profissionais telefonistas.

⁷ Descrição do problema a ser resolvido com a contratação pretendida, sob a perspectiva do interesse público, com indicação dos resultados almejados, sempre que possível de forma mensurável, a exemplo de percentual de redução de riscos ou de custos, indicadores relacionados à prestação jurisdicional, manutenção ou implantação de serviços, nível de obsolescência de equipamentos, etc.

⁸ Indicar a vinculação ou dependência com o objeto de outro documento de formalização de demanda para a sua execução, com vistas a determinar a sequência em que as contratações serão realizadas.



As duas contratações possuem objetos distintos e poderão ser processadas de forma independente, porém estão operacionalmente relacionadas, considerando que a prestação dos serviços de telefonistas pressupõe a disponibilidade e o adequado funcionamento da infraestrutura e dos recursos de telefonia fixa utilizados no atendimento e na realização das ligações telefônicas.

Dessa forma, recomenda-se que os processos de contratação sejam considerados de maneira coordenada, de modo a assegurar a compatibilidade entre os serviços e a continuidade das atividades de atendimento telefônico do Tribunal.

6 – Alinhamento Estratégico

6.1 – Indique os objetivos estratégicos aos quais a contratação se alinha.

Objetivo Estratégico Institucional	
x	<i>Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais</i>
x	<i>Promover o trabalho decente e a sustentabilidade</i>
	<i>Garantir a duração razoável do processo</i>
	<i>Promover a integridade e a transparência em relação aos atos de gestão praticados</i>
	<i>Assegurar o tratamento adequado dos conflitos trabalhistas</i>
	<i>Garantir a efetividade do tratamento das demandas repetitivas</i>
	<i>Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica</i>
	<i>Aperfeiçoar a Gestão Orçamentária e Financeira</i>
x	<i>Incrementar modelo de Gestão de Pessoas</i>
	<i>Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados</i>
x	<i>Aprimorar a infraestrutura física, material, de TIC e de segurança institucional</i>

6.2 – Esclareça como a contratação está alinhada aos objetivos indicados no item anterior, e os seus impactos em indicadores do Plano Estratégico ou do Plano de Logística Sustentável do Tribunal, bem como se contribuirá para a promoção de políticas públicas adotadas pelo Tribunal.

Os serviços de telefonistas contribuem diretamente para o fortalecimento da comunicação institucional do Tribunal, constituindo importante canal de atendimento, orientação e encaminhamento de chamadas entre as unidades do TRT6 e seus públicos interno e externo, de forma que a atuação dos profissionais responsáveis pelo atendimento telefônico favorece a fluidez da comunicação, a adequada interlocução com órgãos públicos, instituições parceiras, entidades representativas, advogados, jurisdicionados e demais usuários dos serviços do Tribunal, contribuindo para o estabelecimento e a manutenção de relações institucionais pautadas pela eficiência, cordialidade e adequada prestação de informações.

Contribui também para a acessibilidade e inclusão, assegurando o cumprimento das diretrizes do Selo Linguagem Simples, e para a segurança da informação, com profissionais treinados e procedimentos padronizados.

Outrossim, auxilia no atendimento do objetivo "Incrementar modelo de Gestão de Pessoas" ao liberar servidores do quadro próprio de tarefas de recepção e direcionamento de chamadas telefônicas, permitindo que se concentrem em suas atribuições principais. A comunicação eficiente contribui ainda para a celeridade processual e o atendimento ao cidadão.



Finalmente, a contratação mostra-se adjuvante no atingimento do objetivo "Aprimorar a infraestrutura física, material, de TIC e de segurança institucional" ao garantir a agilidade e a confiabilidade no atendimento telefônico ao público externo e na integração entre as unidades do Tribunal, otimizando os fluxos de trabalho e reduzindo gargalos na comunicação institucional.

6.3 – Informe se a contratação foi prevista em projetos, planos de ação, planos diretores, táticos ou outros.

Originalmente, a contratação estava prevista para integrar o Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício de 2027, considerando que o contrato vigente, celebrado com a empresa CONSERG Empreendimentos, encontrava-se em plena execução e havia expectativa de sua prorrogação ordinária, medida usual na gestão de serviços continuados, especialmente daqueles executados com dedicação exclusiva de mão de obra e de natureza essencial.

Contudo, a empresa atualmente contratada manifestou formalmente seu desinteresse na prorrogação ordinária do ajuste. Essa circunstância, não contemplada no planejamento original, tornou necessária a antecipação das providências para a nova contratação ainda no exercício vigente. A situação foi agravada pela proximidade do encerramento da vigência contratual (14/09/2026) e pela celebração de prorrogação por apenas 03 (três) meses, com término previsto para dezembro/2026, o que tornou imprescindível a deflagração imediata do novo procedimento licitatório.

Assim, embora originalmente prevista para o PCA 2027, a contratação foi antecipada para o presente exercício em razão de circunstância superveniente, decorrente da decisão da atual prestadora de não prorrogar ordinariamente o contrato. A execução do novo ajuste deverá iniciar-se até 15/12/2026, de modo a assegurar a continuidade ininterrupta do serviço de atendimento telefônico ao público e evitar a descontinuidade de atividade essencial ao funcionamento do Tribunal.

7 – Restrições (se houver)⁹

Identifica-se como restrição o prazo exíguo para a conclusão do certame licitatório, considerando o término improrrogável do contrato com a atual prestadora em 15/12/2026 (após o período de prorrogação). Tal cenário exige celeridade na instrução processual para evitar a vacância do posto e a consequente descontinuidade do serviço essencial de telefonia.

Recife, data conforme assinatura digital.

Flávia Mendonça de Vasconcelos
Chefe da Divisão de Serviços Gerais

Maria Isabel dos Santos Kaehler
Chefe do Núcleo de Apoio à Gestão dos Contratos de Serviços Gerais / DSG

⁹ Indicar eventuais limitações que possam comprometer a contratação tempestiva do objeto.
PROAD n. 20576/2026 DOC 2. Para verificar a autenticidade desta cópia,
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2026.SINQ.XFQX:
<https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>

