



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SECOP/DVCOP**

## 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Necessidade de receber membros da comunidade, visitantes e bem como de seu público interno como magistrados, servidores e colaboradores, procurando identificá-los, averiguando suas pretensões para prestar-lhes informações e/ou encaminhá-los a pessoas ou setor procurados.

Atualmente existe um contrato com o objeto desta demanda, porém, conforme PA nº 2022/000042131-00, não houve interesse da Divisão de Cerimonial em renovar o contrato vigente com a empresa KCM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE LIMPEZA EIRELI em razão de entender que a contratada não está cumprindo de forma correspondente a prestação do serviço proposta, inclusive sendo notificada acerca de situações como qualidade de fardamento, atraso, etc.

A presente contratação deverá obedecer ao disposto nas seguintes normas, no que couber:

- a) Lei 8.666/93 e suas alterações;
- b) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- c) Resolução nº 25/2019 TJ-AM, de 15 de janeiro de 2020;
- d) Resolução nº 169/2013-CNJ, de 31/01/2013;
- e) Convenção Coletiva de Trabalho AM000007/2023.

## 2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual 2023, aprovado pela Resolução nº 36, de 27 de outubro de 2022, podendo ser consultado através do link: <https://consultasaj.tjam.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=15&nuDiario=3429&cdCaderno=8&nuSeqpagina=5>.

A previsão da demanda encontra-se descrita na página 21, Código PAC 2023-DVCOP-21 do referido documento.

## 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Consistem em requisitos necessários à contratação com vistas ao atendimento da necessidade especificada:

a) A referida solução possui natureza continuada, podendo ser prorrogável para além da vigência comum de doze meses prevista na Lei nº 8.666/93.

b) Para a execução dos serviços foram consultados os critérios e práticas de sustentabilidade contidos no GUIA PRÁTICO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE PARA COMPRAS NO TJAM – 2022, podendo ser aplicados como obrigações da contratada os seguintes:

- Nas contratações de serviços em geral:

I. Recomenda-se que a contratada deverá cumprir as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência;

II. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.

III. Materiais de divulgação devem, preferencialmente, ser utilizados em formato digital, como forma de evitar o gasto desnecessário com papel e impressão.

IV. No caso de produtos que possuam plástico em sua composição, como canetas e outros, recomenda-se que seja dada preferência àqueles confeccionados em plástico biodegradável, reciclado e/ou reciclável.

V. Para todos os materiais de expediente, recomenda-se exigir que os produtos sejam acondicionados em embalagens recicladas ou recicláveis.

c) A vigência da presente contratação será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do Art. 57 da Lei nº 8.666/93.

d) A solução visa promover a contratação de serviços de apoio administrativo na área de recepção, conforme as condições e especificações contidas no Termo de Referência.

Segue abaixo a relação de alguns fornecedores que trabalham com o serviço, objeto desta demanda:

<b>FORNECEDOR</b>	<b>CNPJ</b>
E. dos Santos Serviços	10.929.199/0001-90
Maxx Limp Serviços de Limpeza e Conservação	04.095.806/0001-61
Norte Sul Serviços de Gestão de RH	21.345.025/0001-05
M&M Serviços	27.238.213/0001-02
Office Service Terceirização de Mão de Obra	16.887.298/0001-33

#### 4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Conforme informação fornecida pela Divisão de Cerimonial, documento SEI nº 0907533, os profissionais contratados serão dispostos da mesma forma da última contratação conforme o quadro a seguir:

<b>Local</b>	<b>Função</b>	<b>Quantidade</b>
Ed. Arnaldo Péres (sede TJAM)	Recepcionista	4
Centro Adm. Des. José de Jesus Ferreira Lopes (Anexo TJAM)		1
Fórum Ministro Henoch Reis		5
Fórum Mário Verçosa		3
Fórum Azarias Menescal		2
Fórum Euza Maria Naice de Vasconcelos		3
Fórum Lúcio Fontes		2
Juizado Nilton Lins		1
Juizado Infracional		1
Volante (em ronda)		Encarregado (a)
<b>TOTAL DE RECEPCIONISTAS</b>		<b>22</b>
<b>TOTAL DE ENCARREGADO (A)</b>		<b>1</b>
<b>TOTAL DE POSTOS</b>		<b>23</b>

#### 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Como soluções de mercado para o objeto a ser contratado verifica-se a necessidade de contratação com empresa que atenda aos requisitos que serão elencados no Termo de Referência.

Tendo em vista que o objeto possui natureza continuada, a melhor solução de mercado encontrada é a contratação com dedicação exclusiva de mão de obra.

Referências a outras contratações:

<b>ÓRGÃO</b>	<b>Nº DO PREGÃO</b>	<b>VENCEDOR</b>
Unidade Estadual do IBGE no Amazonas	PE 06/2021	LSP SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA
Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	PE 28/2022	INSTITUTO INTERAMERICANO DE DESENV. HUMANO – BEM BRASIL

## **6. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS**

Na última contratação, o valor total homologado no certame foi de R\$ 793.941,24. Para esta contratação estima-se um valor maior em virtude de possíveis acréscimos nos valores base da CCT.

O valor estimado é de responsabilidade da DVCOP, e comporá o Termo de Referência após realizada a fase de cotação.

## **7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

Os profissionais disponibilizados à CONTRATANTE, na categoria de recepcionista, deverão exercer as seguintes atribuições:

- a) Recepcionar e prestar serviços de apoio a visitantes, membros, servidores, colaboradores e outros;
- b) Recepcionar e atender aos visitantes, efetuando a triagem dos assuntos e pessoas, solicitando documentos de identificação e cadastrando-os no sistema de acesso, entregando os respectivos crachás e orientando-os quanto aos andares;
- c) Encaminhamento de visitantes, devidamente identificados, para o setor desejado, após comunicação de sua entrada pelo ramal interno;
- d) Informar ao público sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;
- e) Prestar atendimento telefônico e fornecer informações referentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;
- f) Controle de Acesso do Público Interno e Externo;
- g) Consulta a lista de gabinetes, varas, servidores e setores, ramais internos e telefones externos;
- h) Identificação do espaço físico do posto de recepção;
- i) Conhecimento quanto aos locais de cada setor, vara ou gabinete, para prestação de informações de trabalho, quanto ao andar ou localização;
- j) Provimento de informações gerais por telefone interna e externamente;
- k) Manter-se atualizado(a) e bem informado(a) sempre que se fizer necessária a adoção de novas rotinas ou quando houver qualquer outra alteração nos procedimentos de acesso às dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas;
- l) Transferência de ligações para ramais;
- m) Circulação de informações internas;

- n) Fornecimento de informativos e regulamentos;
- o) Organização de materiais de trabalho;
- p) Controle e conhecimento da agenda mensal de eventos do Tribunal de Justiça, alinhados com o setor de Cerimonial quanto a recepção de autoridades e demais convidados.

O(a) profissional disponibilizado(a) à CONTRATANTE, na categoria de encarregado(a), deverá exercer as atribuições de elaborar escalas de trabalho; acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos de trabalho; emitir relatórios de controle e desempenho; agir com criatividade; supervisionar cumprimento de tarefas e metas estabelecidas; propor desligamentos de funcionários; intermediar conflitos entre áreas internas; definir estratégias para cumprimentos de metas e prazos; demonstrar atitude proativa; agir com flexibilidade; estimar volume de trabalho; avaliar desempenho dos funcionários; identificar falhas do processo de trabalho; relatar falhas do processo de trabalho; propor penalidades aos funcionários; treinar empregados em novos serviços e tecnologias; controlar horários de entradas, saídas e absenteísmo; suprir materiais e equipamentos para execução dos serviços; criar relacionamento interpessoal; esclarecer dúvidas dos funcionários; verificar necessidades de novos equipamentos; dimensionar equipe de trabalho; informar a contratante sobre providências solicitadas; treinar novos funcionários; manter-se atualizado em relação a procedimentos e condutas internas da contratante; agir com ética e atitude profissional; elaborar cronograma de trabalho; liderar a equipe; identificar a necessidade e propor reciclagem de funcionários; reconhecer diferenças pessoais; realizar contatos periódicos com o fiscal do contrato; agir com empatia; identificar prioridades; atuar com dinamismo; orientar o trabalho dos empregados; elaborar programação de férias.

Espera-se, ainda, que os profissionais disponibilizados cumpram outras orientações oriundas da empresa CONTRATADA e da CONTRATANTE, mantendo o sigilo de informações que porventura venha a tomar conhecimento em decorrência de suas atribuições, bem como guardar sigilo sobre a rotina de membros e servidores do Órgão.

Ao iniciar suas atividades, os profissionais deverão verificar se há alguma orientação especial a ser atendida quanto a restrições e deverão assumir posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho, inclusive com aparência adequada, devidamente uniformizado, portando botón de identificação, aseado(a), barbeado e com unhas aparadas;

Não é permitido aos colaboradores da contratada a realização de comércio de quaisquer itens, serviço ou material das dependências do TJAM.

## **8. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO**

Na presente demanda, não é vislumbrado motivações para a adoção do parcelamento do objeto.

## **9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS**

Por se tratar de serviço essencial ao desempenho das atividades do Tribunal de Justiça do Amazonas, pretende-se alcançar benefícios diretos e indiretos com a contratação, como a busca pela melhoria na entrega do serviço demandando, prezar pela manutenção da boa imagem do Tribunal, melhorar a atuação da empresa vencedora através da relação entre a empresa, o empregado e o Tribunal.

## **10. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO**

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

## **11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES**

Não verifica-se contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

## 12. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução descrita no item 7, mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

Manaus, 24 de fevereiro de 2023.

Karla Rozeana Bau Zarth  
Assessor Técnico-Administrativo de Compras e Operações

Tatiana Paz de Almeida  
Diretora da Divisão de Compras e Operações



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA PAZ DE ALMEIDA, Diretor(a)**, em 24/02/2023, às 13:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 27/02/2023, às 10:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0908238** e o código CRC **3F709120**.