



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90110-230 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

PROCESSO Nº 8.2022.0207/000065-3

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2025-DEC

ABERTURA: 09/05/2025, às 14h.

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI RELACIONADOS À PRÁTICA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (NÍVEL 1), AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE CAMPO (NÍVEL 2) E ÀS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC, TODOS SEGUNDO ÀS NORMAS ADOTADAS PELA ISO/IEC 20000 (GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI), PELA NORMA ISO 27001 (SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO) E PELAS PRÁTICAS DO ITIL 4 (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY 4).

QUESTIONANTE: ILHA SERVICE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13808

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7948120, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7957366, nos seguintes termos:

1. Gostaríamos de confirmar se o atendimento em regime 24x7 será realizado exclusivamente pelas equipes de Suporte ao Usuário – Atendimento N1 e N2 (plantões 1º e 2º Grau), ou se será necessário que outras equipes também estejam envolvidas nesse horário de plantão?

Resposta DITIC: Será realizado somente pelas equipes citadas.

2. Verificamos que não há descrição da qualificação técnica exigida para o perfil de Técnico em Manutenção. Poderiam, por gentileza, esclarecer quais são os requisitos técnicos, certificações ou experiências esperadas para esse profissional?

Resposta DITIC: A qualificação técnica está descrita no Anexo IV do Caderno de Especificações Técnicas, conforme Código CBO 3172-20.

3. Verificamos que o salário previsto no edital para o cargo de Técnico de Suporte Pleno está abaixo do piso salarial estabelecido pela Convenção Coletiva de Trabalho 2025 do SINDPD/RS. Ressaltamos que, de acordo com a descrição das atividades, a função que mais se aproxima da de Técnico de Suporte é a de Operador de Computador, cujo piso salarial definido na CCT é o seguinte:

- 36 horas semanais (180h/mês): R\$ 1.927,09
- 40 horas semanais (200h/mês): R\$ 2.141,72

- 44 horas semanais (220h/mês): R\$ 2.355,93

Dessa forma, solicitamos esclarecimento quanto à adequação salarial: As empresas deverão seguir o valor estipulado no edital, mesmo estando abaixo do piso previsto na CCT, ou o órgão irá retificar o edital para se alinhar à convenção coletiva vigente?

Resposta DITIC: Os valores apresentados no Anexo III-A do Caderno de Especificações Técnicas são de referência, devendo prevalecer as mais recentes Convenções Coletivas de Trabalho.

São os esclarecimentos ora prestados.

Dessa forma, visando a que a empresa participe efetivamente do certame, garantindo a mais ampla competitividade e isonomia, solicitamos leitura atenta do edital e de seus anexos, em especial, das condições de elaboração e de apresentação da proposta de preços.

Indicamos ainda, como suporte aos licitantes participantes desta e de futuras licitações, consulta à seção “Perguntas Frequentes”, na página do Departamento de Compras na Internet, disponível no endereço eletrônico <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/perguntas-frequentes-2/>, na qual podem ser obtidos esclarecimentos acerca dos procedimentos e fases das licitações deste Tribunal de Justiça, entre outras informações úteis.



Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva, Diretor(a) de Departamento**, em 07/05/2025, às 18:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 07/05/2025, às 18:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7957361** e o código CRC **70BA9A5A**.