



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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:** 16/05/2025, 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:** WYNTECH SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

**RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13558**

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7942221, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7954089, e pelo Departamento de Compras, nos seguintes termos:

**5.** Em relação ao quantitativo mínimo de profissionais em Edital, entendemos que por se tratar de mão de obra sem dedicação exclusiva, a quantidade de profissionais indicada é uma estimativa, e caso ocorra a diminuição, a empresa não será desclassificada. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto, conforme item 3.3.10 e Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**6.** Ainda em relação a quantidade de profissionais, entendemos que para os profissionais de N2, poderemos utilizar profissionais de outros contratos da CONTRATADA, sem que haja ônus a CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** Sim, o entendimento está correto, desde que atendidos os níveis mínimos de serviços.

**7.** Entendemos que não será necessário a alocação de profissionais em todas as localidades indicadas. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Conforme a Tabela 3 - Localidades, disponibilidade e senioridade dos Serviços do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, os serviços de atendimento de Nível 2 deverão ser realizados em todas as

Regionais, sendo que a alocação física dos profissionais, conforme itens 6.3.6.2 a 6.3.6.4, poderá se dar nas dependências do contratante ou da contratada.

**8.** Para os profissionais que estará de plantão, respetivamente, Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau e Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau. Tais profissionais ficarão lotados na Sede do tribunal. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Conforme item 6.4.3.5 e Tabela 3 - Localidades, disponibilidade e senioridade dos Serviços do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, os profissionais atuarão na Regional Porto Alegre, podendo ser qualquer um dos prédios administrativos do TJRS.

**9.** Ainda sobre os profissionais de plantão, tendo em vista que foi pedido apenas “um” profissional de cada linha para o Horário de Plantão, que será compreendido, nos dias úteis, das 22h às 8h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, até o próximo dia útil às 8h. Entendemos que caberá a CONTRATADA estimar o quantitativo correto, e os profissionais estarão de forma remota, e, caso ocorra atendimento de forma presencial para time de N2, o mesmo deverá deslocar para atendimento. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Conforme item 6.4.3.5 e Tabela 3 - Localidades, disponibilidade e senioridade dos Serviços do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, deverá ser mantido, no mínimo, um profissional N1 nas dependências do contratante e o atendimento N2 podendo ser remoto.

**10.** Ainda sobre o plantão, qual a quantidade de chamados estimados realizados para este serviço?

**Resposta DITIC:** A volumetria dos chamados de atendimento está disposta no item 8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**11.** Qual quantidade de chamados realizados em todos os horários?

**Resposta DITIC:** A volumetria dos chamados de atendimento está disposta no item 8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**12.** O valor salarial mínimo sugerido em Edital não poderá ser dimensionado, e, caso ocorra diminuição do mesmo, a empresa vencedora será desclassificada?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Conforme itens 3.7.7 e 3.7.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, o Edital não vincula a planilha apresentada como estimativa de remuneração à proposta de preços a ser apresentada pela licitante.

**13.** É correto afirmar que os softwares, hardwares e ferramentas utilizados na prestação, serão entregues pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** Sim, está correto o entendimento. Os critérios sobre as instalações físicas estão dispostos no item 6 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**14.** É correto afirmar que o ambiente de trabalho, como mobília, e outros, será entregue pela CONTRATANTE?

**Resposta DITIC:** Não é correta a afirmativa. Os critérios sobre as instalações físicas estão dispostos no item 6 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**15.** Caso ocorra trabalho de forma híbrida ou remota, os equipamentos necessários serão disponibilizados pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Os critérios sobre as instalações físicas estão dispostos no item 6 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**16.** É correto afirmar que o preposto não precisará ficar alocado no CONTRATANTE, e, poderá ser compartilhado de outros contratos da CONTRATADA, ou, poderá acumular função de um prestador do contrato. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento está parcialmente correto. O preposto deverá ser alocado nas instalações do contratante ou remotamente, conforme determinado pelo contratante, também poderá ser compartilhado de outros contratos da contratada, porém não poderá acumular função de outro prestador de serviços do contrato com o contratante. Os critérios estão definidos no item 4.8.6 a 4.8.9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**17.** O crachá será fornecido pela CONTRATANTE?

**Resposta DITIC:** Não, deverá ser fornecido pela contratada, bem como os uniformes, conforme item 11.2.36 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**18.** É correto afirmar que o uniforme será o padrão da CONTRATADA?

**Resposta DITIC:** Sim, está correta a afirmativa.

**19.** A vencedora deverá utilizar obrigatoriamente a planilha apresentada em Edital? Se sim, favor disponibilizar a mesma de forma editável em Excel.

**Resposta DITIC:** Considerando que empresa esteja se referindo às Planilhas de Custos para Proposta Comercial e Formação de Preços e Detalhamento da Proposta de Preços, conforme previsto no Anexo II do Edital de Licitação, a planilha está disponível para *download* em

[www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/consultas/licitacoes](http://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/consultas/licitacoes), na aba "Anexos", desta licitação.

**20.** Ainda em relação a planilha, entendemos que será necessário apenas a planilha Anexo III - A (Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço), para apresentação de proposta final. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Deverão ser apresentadas as Planilhas "Custos para Proposta Comercial e Formação de Preços" "Detalhamento da Proposta de Preços", conforme previsto no Anexo II-Modelo de Proposta de Preços do Edital de Licitação e que integram o Caderno de Especificações Técnicas que acompanha o Edital.

**21.** Não será necessário planilha de composição de custos para cada perfil. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. Deverão ser apresentadas as Planilhas "Custos para Proposta Comercial e Formação de Preços" e "Detalhamento da Proposta de Preços", conforme previsto no Anexo II-Modelo de Proposta de Preços do Edital de Licitação e que integram o Caderno de Especificações Técnicas que acompanha o Edital.

**22.** Este contrato irá prever a utilização de Conta Vinculada?

**Resposta DEC:** Não há previsão de utilização desse tipo de mecanismo na contratação. Cumpre destacar que a contratação em tela não envolve prestação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra.

**23.** Em relação ao contrato atual, qual a quantidade de profissionais?

**Resposta DITIC:** Esta informação consta no Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

**23A.** Qual o valor do contrato? Qual o salário dos profissionais? Qual o número do pregão? Qual o número do contrato?

**Resposta DEC:** Conforme já disposto no subitem 4.1.1 do Anexo I - Termo de Referência, a contratação em tela busca manter e aprimorar os serviços prestados pelo **Contrato nº 172/2019-DEC**, cujo prazo legal de vigência se encerra em 28/08/2025.

O Contrato supracitado foi formalizado junta à empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA., e pode ser consultado em [www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/contratos-e-ordens/contratos](http://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/contratos-e-ordens/contratos).

Em relação aos salários, o valor pago aos profissionais é definido pela contratada conforme as demandas e necessidade dos serviços contratados.

**23B.** A atual prestadora já sofreu glosas, multas ou advertências?

**Resposta DEC:** As eventuais multas podem ser acessadas mediante consultas ao Diário da Justiça Eletrônico - DJE, na página do Tribunal de Justiça.

**24.** Com relação ao item 9.2.3.4. "*A apresentação do Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitante, emitido pela CAGE ([sisacf.sefaz.rs.gov.br](http://sisacf.sefaz.rs.gov.br)), respeitado seu período de validade, dispensa a apresentação dos documentos mencionados na alínea "b" do subitem 9.2.3*".

(b) **Demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, comprovando que a licitante possui índices de liquidez geral - ILG, de solvência geral - ISG, e de liquidez corrente - ILC, **superiores a 1,0 (um)**, obtidos pelas seguintes fórmulas: Índice de Liquidez Geral (ILG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante); Índice de Solvência Geral (ISG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); Índice de Liquidez Corrente (ILC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

Reconfirmando na falta do CAGE devemos apresentar a documentação 2 últimos balanços?

**Resposta DEC:** Exatamente. Estão desobrigadas apenas as empresas que foram constituídas há menos de 2 (dois) anos, conforme regra o subitem 9.2.3.2. do Edital:

*9.2.3.2. O balanço patrimonial, a demonstração de resultado de exercício e as demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica licitante ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.*

**25.** Qual a quantidade de chamados por localidade exata, e não apenas pelas regionais?

**Resposta DITIC:** A volumetria dos chamados de atendimento está disposta no item 8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

As questões 1, 2, 3 e 4, que tratam da aplicação da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024 e de aspectos tributários, serão respondidas em separado.

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 12/05/2025, às 18:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 12/05/2025, às 18:30, 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](https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **7952661** e o código CRC **D75AF257**.

---