



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 1565 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-906 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

PARECER TÉCNICO - DIREÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - SERVIÇO DE PROJETOS DE SUPORTE

Trata-se do Pregão Eletrônico nº 27/2025-DEC, visando à contratação de empresa para a 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).

Em atenção ao Despacho 8075238, analisamos a documentação constante no anexo 8075216 e concluímos que a mesma não atende aos requisitos constantes nos itens relacionados abaixo:

- 9.2.4.a.1.2 - Prestação de serviços de atendimento a um conjunto mínimo de 8.500 (oito mil e quinhentos) chamados médios/mensais de TI realizados, distribuídos em, no mínimo, 80 (oitenta) sedes ou localidades.

Do conjunto de atestados apresentados, não foi possível comprovar o atendimento ao quantitativo mínimo de 8.500 chamados médios/mensais.

- 9.2.4.a.2.2 - Realização dos serviços de implantação ou gerenciamento dos processos do ITIL V3 (ou equivalente prático no ITIL 4) para as disciplinas de Gerenciamento de TI relacionadas a, pelo menos, 4 (quatro) práticas dos Grupos 6 a 13 do objeto, conforme descrito no subitem 1.1 do Caderno de Especificações Técnicas.

Do conjunto de atestados apresentados, não foi possível comprovar a execução de serviços de implantação ou gerenciamento de processos ITIL.

Pelo exposto, restituímos à unidade PREGÃO.

Serviço de Projetos e Contratos de Suporte, 6 de junho de 2025.

Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação.



Documento assinado eletronicamente por **Milton Luis Granja Rodrigues**, Assessor(a) Técnico(a), em 06/06/2025, às 17:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **André Luís Arend**, Chefe de Serviço, em 06/06/2025, às 17:18, 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?](https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[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 **8078908** e o
código CRC **49A25DAC**.