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 8087679, analisamos o documento 8087677 e concluímos que o mesmo não traz elementos que comprovem efetivamente os requisitos 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.

Cabe salientar que o atestado emitido pelo TJRS não se presta ao somatório do quantitativo de chamados, visto que o objeto do contrato 76/2015-DEC diverge e nada tem a ver com o objeto da presente contratação. Dessa forma, os atestados da Anatel e do TRE-SC perfazem o quantitativo total de 7.676 chamados/mês, inferior, portanto, ao mínimo de 8.500 chamados exigido no referido item. Ainda, cumpre também esclarecer que somente será aceito o **somatório de parcelas em até 2 (dois) atestados distintos** para o atendimento das exigências relativas aos itens 9.2.4.a.1.1 e 9.2.4.a.1.2, conforme requisito constante no item 9.2.4.1 do Edital de Licitação.

- 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.

Os atestados citados pela licitante, da Secretaria de Saúde do RS e do Instituto de Colonização e Reforma Agrária, não comprovam a **implantação ou gerenciamento de processos ITIL**, mas, tão somente, a **implantação e/ou gestão de sistemas de ITSM**, restando, portanto, não atendido o requisito.

Pelo exposto, restituímos à unidade PREGÃO.

Serviço de Projetos e Contratos de Suporte, 10 de junho de 2025.

Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documento assinado eletronicamente por **Milton Luis Granja Rodrigues**, **Assessor(a) Técnico(a)**, em 10/06/2025, às 14:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **André Luís Arend**, **Chefe de Serviço**, em 10/06/2025, às 14:48, 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 **8088414** e o código CRC **47F916ED**.