

OFÍCIO N. 003/2026

ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Edital do PE nº. 003/2026.

PROCESSO N. 8506026-51.2025.8.06.0000

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2026.

Prezado (s) Senhor (es),

Em resposta ao questionamento enviado ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 18/02/2026, às 17:52 por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 003/2026, informo os esclarecimentos, que seguem:

Pergunta 01:

“1 – Sobre a reforma tributária que está em trâmite atualmente, trazemos à tona uma situação que impacta diretamente a elaboração das propostas das licitantes: a tramitação da reforma tributária segue com a votação de projetos de lei que visam regulamentar a Emenda Constitucional 132/2023. No final de setembro de 2025, o segundo projeto de regulamentação foi aprovado no Senado, e agora retorna à Câmara dos Deputados para ajustes finais antes da sanção presidencial. A implementação da reforma ocorrerá de forma gradual, começando com testes em 2026, depois com a introdução do novo sistema tributário até 2033 e culmina na extinção dos tributos PIS, COFINS, ICMS e ISS até o ano de 2078.

O cronograma atual para implantação da reforma tributária é o seguinte:

- **2026: Início da fase de testes, com alíquotas reduzidas do novo Imposto sobre Valor Agregado (IVA), o CBS e o IBS.**
- **2027: Início da cobrança do Imposto Seletivo e aplicação de regras setoriais.**
- **2029 a 2033: Período de transição, durante o qual os impostos atuais como ICMS e ISS serão substituídos pelos novos impostos de forma progressiva.**
- **2033: O novo sistema de tributação de consumo estará em pleno vigor.**
- **Até 2078: A transição de todos os tributos será completada, com a unificação completa do sistema tributário.**

Como o prazo do contrato a ser celebrado pela licitação em questão ultrapassa o início do ano de 2027 e se estenderá até o ano de 2029 (36 meses) como ainda não há a definição das alíquotas dos impostos criados/alterados pela reforma tributária, não é possível prever o impacto da reforma tributária nos valores. Dessa forma, entendemos que os valores do contrato serão revisados e reequilibrados quando as alíquotas da reforma tributária estejam definidas. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto e não seja possível o reequilíbrio, solicitamos a gentileza de esclarecer como as licitantes deverão proceder para estimar o preço da contratação na data de hoje com os impactos ainda não definidos da reforma tributária (alteração gradativa de alíquotas e novos impostos).”

Resposta 01:

O entendimento apresentado está correto. Todavia, cumpre anotar que a hipótese levantada não implica direito automático à revisão contratual.

Eventuais alterações tributárias que venham a majorar ou reduzir os encargos incidentes sobre o contrato poderão ensejar revisão de preços, conforme a Cláusula Quarta, subitem 4.2 do edital (Anexo 11 do Edital), desde que demonstrado, de forma objetiva e documental, o efetivo impacto econômico-financeiro capaz de alterar a equação originalmente pactuada, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Ressalta-se que a revisão contratual não é automática, exigindo que o contratado demonstre documentalmente o impacto financeiro resultante da nova tributação incidente sobre o contrato.

Ademais, a definição de alíquotas por Estados e Municípios não autoriza reequilíbrio até que tais alíquotas estejam em vigor e produzindo efeitos financeiros exigíveis.

Pergunta 02:

“2 – O “ANEXO 3 DO EDITAL – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA” informa, para o Grupo 03, uma quantidade/mês para cada item do grupo, onde a unidade é “Valor Fixo Mensal por Perfil”. Entendemos que a quantidade/mês é apenas uma referência e não está relacionado diretamente a quantidade de profissionais que devem ser alocados, sendo responsabilidade da Contratada alocar a quantidade de profissionais necessária para atendimento aos níveis de serviços exigidos no edital, seja essa quantidade superior ou inferior a sugerida nesse item. Está correto o entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.”

Resposta 02:

“O entendimento está errado.

(1) A empresa obrigatoriamente apresentará modelo de proposta de preços conforme descrito nos Anexos 3 e 33 e nas orientações contidas no item 4.4.

(2) Sobre a quantidade dos profissionais do Grupo 03 que devem ser alocados, destacamos que a CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) com os quantitativos necessários para atendimento aos níveis de serviços exigidos no edital, podendo essa quantidade ser inferior a quantidade/mês sugerida no item do edital.”

Pergunta 03:

“3 – O “Anexo 25A – Sustentação de Infraestrutura – Mapa Comparativo de Preços” apresenta a planilha de composição do valor orçamentário. O valor discriminado na coluna “Custo unitário mensal do Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de Agosto de 2025 (C = A (Salário) x Fator K (Portaria)” considera o salário apresentado no “MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA” da Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025.

Entendemos que os salários apresentados no “MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA” da Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025 são apenas uma referência e que as licitantes podem considerar salários diferentes, sejam maiores ou menores, do que os salários apresentados nesse mapa de pesquisa, desde que haja a comprovação de exequibilidade através da documentação de paradigmas (comprovação salário da proposta + atendimento aos requisitos do perfil do edital). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Em tempo: nosso entendimento se apoia no art. 4º e item 10.7.3.5. da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, que informam o seguinte:

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

10.7.3.5. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários do contratado.

Esses itens deixam claro que o valor de remuneração é apenas para obter o preço de referência e que esses valores não podem ser vinculados à execução contratual, sendo permitido a utilização de salários diferentes dos apresentados na pesquisa salarial.”

Resposta 03:

“Sim, está correto o entendimento de que as licitantes podem considerar salários diferentes, sejam maiores ou menores, do que os salários apresentados nesse mapa de pesquisa. Entretanto, observamos que, conforme item 15.3 (e seus subitens) e o item 4.4 destacam os critérios da apresentação da proposta de preços e da definição de patamar mínimo para identificação de propostas inexequíveis.”

Pergunta 04:

“4 – Para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar a volumetria de chamados, dividida por nível de atendimento, para cada local de atendimento.”

Resposta 04:

“Edital, em seu Anexo 22 – Sustentação de Infraestrutura – Dados do Ambiente de TI da Contratante, já disponibiliza todas as informações necessárias para que as licitantes possam elaborar suas propostas de forma coerente e fundamentada. Entretanto, conforme questionamento solicitado, para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, informamos o seguinte: (1) Todos os chamados referentes aos itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.6 e 2.7 foram atendidos de forma remota; (2) Anexamos duas planilhas eletrônicas (formato XLS – Atendimentos Presencial Capital e Atendimento Interior – Polos) contendo dados extraídos da atual ferramenta de ITSM, referentes aos itens 2.4 e 2.5, nas quais destacamos o local de atendimento solicitado em cada registro. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643> .”

Pergunta 05:

“5 – Não ficou claro no edital qual o período de transição inicial do contrato. Dessa forma, para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar qual o período de transição inicial do contrato.”

Resposta 05:

“No Edital, item 4.10 – Requisitos temporais e em seus subitens, principalmente no subitem 4.10.4, informa a data de início da prestação dos serviços. Além desses itens, observar o item 6.6, referente aos procedimentos de transição da finalização do contrato.”

Pergunta 06:

“6 – Para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos informar o histórico de glosas. Não é necessário citar valores, apenas os NMS que apresentaram maior número de glosas nos últimos 12 meses.”

Resposta 06:

“Destacamos que o Pregão Eletrônico N° 003/2026 é regido pela Lei 14.133/2021 e pelos normativos da SGD/MGI N° 1070/2023 (e atualizações posteriores) que determina, promove e altera a forma de execução contratual, seus indicadores e acordo de níveis de serviço. Nestas condições, destacamos abaixo os indicadores que sofreram glosas durante o ano de 2025.”

Glosas 2025 – Service Desk			
Mês	1º Nível	2º Nível	3º Nível
Janeiro	Indicador 1 – Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo		
Fevereiro	Indicador 1 – Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo		Indicador 01 – Pontualidade <u>De- manda</u>
Março		Indicador 3 – Chamados atendidos dentro do prazo – <u>Presencial</u> – <u>Capital</u>	Indicador 11 – Prazo de Entrega do PML – <u>Rotina</u>
Abril		Indicador 2 – Chamados atendidos dentro do prazo – <u>Remoto</u> Indicador 3 – Chamados atendidos dentro do prazo – <u>Presencial</u> – <u>Capital</u>	
Maió			Indicador 01 – Pontualidade <u>De- manda</u>
Junho			
Julho			Indicador 01 – Pontualidade <u>De- manda</u>
Agosto	Indicador 01 – Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo		
Setembro			Indicador 01 – Pontualidade <u>De- manda</u>
Outubro	Indicador 01 – Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo		
Novembro		Indicador 3 – Chamados atendidos dentro do prazo – <u>Presencial</u> – <u>Capital</u>	
Dezembro	Indicador 01 – Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo		Indicador 01 – Pontualidade <u>De- manda</u>

Pergunta 07:

“7 – Sobre a parte de gestão de Ativos, para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos informar:

- a. Atualmente, em qual local ficam armazenados os equipamentos de reserva/backup?**
- b. O Tribunal possui logística própria para envio de máquinas ao interior ou essa responsabilidade será 100% da contratada?”**

Resposta 07:

“(a) Atualmente, todos os equipamentos de TI ficam sob responsabilidade da Secretaria de Administração e Infraestrutura (SEADI) que possui, na cidade de Fortaleza, um galpão logístico para a guarda. Dentro deste local, existe um espaço exclusivo para os equipamentos de TI.

(b) O Tribunal possui logística própria para envio de máquinas para o interior e Capital. Destacamos que no Anexo 11 – Grupo 05 – Serviços Especializados – Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI, descreve e destaca as atividades, indicadores e glosas do serviço.”

Pergunta 08:

“8 – O item “5.1.1.3.2.3” do edital apresenta a definição de Patamar Mínimo para Identificação de Propostas Inexequíveis. Esse item informa o seguinte:

5.1.1.3.2.3.1. Para os Grupos de serviços em que foram definidos perfis profissionais e respectivas quantidades, será adotado como patamar mínimo de presunção relativa de inexequibilidade o valor resultante da aplicação da fórmula:

5.1.1.3.2.3.2. Salário de referência do perfil x Fator K, conforme estabelecido no Mapa de Pesquisa Salarial constante no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

O item acima apresenta a fórmula, mas não apresenta qual será, de fato, o patamar mínimo para que uma proposta seja presumida inexequível. As portarias citadas no item acima definem o salário e o fator K. O resultado da multiplicação desses dois itens é o preço de referência da licitação. Portanto, não está claro qual será o parâmetro para determinação de presunção de inexequibilidade.

Entendemos, portanto, que, só serão presumidas inexequíveis as propostas cujo valor seja inferior a 50% do valor orçado pela Administração, conforme o item “5.1.1.3.2.5” do edital, independente do valor salarial considerado ou do Fator K utilizado (desde que o fator não seja superior a 3, conforme item 5 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer qual o valor ou percentual que será utilizado como patamar mínimo para identificação de propostas inexequíveis.”

Resposta 08:

“O entendimento está correto. Entretanto, este Tribunal poderá, a qualquer momento, realizar diligências destinadas à comprovação e/ou complementação das informações, documentos e valores apresentados, nos termos da legislação aplicável e das prerrogativas previstas em Lei, independente se a proposta seja inferior ou superior a 50% do valor orçado pela Administração.”

Pergunta 09:

“9 – No que se trata da presunção de inexequibilidade, caso a licitante comprove a prática dos valores salariais constantes em sua proposta, em especial, a remuneração considerada, a proposta será considerada “EXEQUÍVEL”, ainda que os valores praticados estejam abaixo dos valores de referência do Edital e seus anexos. Está correto o entendimento?”

Resposta 09:

“O entendimento está correto. Entretanto, este Tribunal poderá, a qualquer momento, realizar diligências destinadas à comprovação e/ou complementação das informações, incluindo a comprovação

dos valores salariais constantes em sua proposta, em especial, a remuneração considerada, documentos e valores apresentados, nos termos da legislação aplicável e das prerrogativas previstas em Lei, independente se a proposta seja inferior ou superior a 50% do valor orçado pela Administração.”

Pergunta 10:

“10 – O item 4.9.11 do edital informa o seguinte:

4.9.11. O espaço físico, mobiliário, equipamentos e conectividades adequadas para a prestação dos serviços é de responsabilidade da Contratada. O acesso aos recursos tecnológicos do TJCE, seja no ambiente físico ou na nuvem externa, e para qualquer prestação dos serviços aos usuários de TIC, só será permitido com equipamentos corporativos.

Entendemos que, ao citar “espaço físico e mobiliário” a contratante refere-se aos serviços que serão prestados fora de suas dependências e que, para os serviços que serão prestados nas dependências da Contratante, a própria contratante fornecerá o espaço físico e o mobiliário à equipe da Contratada. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.”

Resposta 10:

“O entendimento não está correto. O item 4.9.11 do edital estabelece que o espaço físico, o mobiliário, os equipamentos e as conectividades adequadas à prestação dos serviços são de responsabilidade da Contratada, independentemente do local de execução dos serviços, seja fora ou dentro das dependências da Contratante.

Quando houver necessidade de atuação nas dependências do TJCE, o eventual acesso às instalações ocorrerá exclusivamente para viabilizar a execução dos serviços, sem caracterizar cessão permanente de espaço físico, fornecimento de postos de trabalho ou assunção de responsabilidade pela infraestrutura operacional da Contratada.

Ressalta-se, ainda, que todo acesso aos recursos tecnológicos do TJCE, seja em ambiente físico ou em nuvem externa, somente será permitido mediante o uso de equipamentos corporativos, conforme expressamente previsto no edital.

Assim, permanece integralmente da Contratada a responsabilidade por prover a infraestrutura necessária à execução dos serviços, não se presumindo o fornecimento de espaço físico ou mobiliário pela Contratante, com exceção do item 1.22, subitem 1.22.2 do Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE.”

Pergunta 11:

“11 – O documento “OFÍCIO N. 026/2026, ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Edital do PE nº. 003/2026., PROCESSO N. 8506026-51.2025.8.06.0000”, publicado no site do TJ-CE, apresenta resposta ao questionamento enviado por empresa interessada em participar do Pregão. Nesse documento consta a seguinte pergunta e resposta:

Pergunta 25:

25 – Entendemos que a CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como por exemplo: software de monitoramento, ferramenta de controle e abertura de chamados, computadores e/ou notebooks para os profissionais da contratada, mobiliário, mesas, cadeiras e ferramentas para atuação na prestação de serviços?

Resposta 25:

Entendimento está errado. A contratante fornecerá apenas as ferramentas de abertura e controle de chamados.

Sobre esse item, gataríamos de solicitar esclarecimentos adicionais sobre a infraestrutura física a ser disponibilizada para os profissionais da contratada que atuarão nas dependências

da Contratante. A resposta ao questionamento deixa claro que não serão disponibilizadas “mobiliário, mesas, cadeiras”. No entanto, entendemos que a Contratante não fornecerá mobiliário, mesas e cadeiras para os profissionais que atuarão fora de suas dependências e que, para os profissionais da Contratada que atuarão nas dependências da Contratante, a própria Contratante fornecerá mobiliário, mesas e cadeiras. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de informar qual o formato e tamanho da(s) sala(s) (se possível com disponibilização da(s) planta(s) baixa(s) e/ou croqui(s)), a serem disponibilizadas para a equipe da Contratada a fim de que as licitantes possam estimar de forma coerente a quantidade, o tamanho e formato do mobiliário, das mesas e cadeiras que deverão ser fornecidos.”

Resposta 11:

“O entendimento não está correto. O item 4.9.11 do edital estabelece que o espaço físico, o mobiliário, os equipamentos e as conectividades adequadas à prestação dos serviços são de responsabilidade da Contratada, independentemente do local de execução dos serviços, seja fora ou dentro das dependências da Contratante.

Quando houver necessidade de atuação nas dependências do TJCE, o eventual acesso às instalações ocorrerá exclusivamente para viabilizar a execução dos serviços, sem caracterizar cessão permanente de espaço físico, fornecimento de postos de trabalho ou assunção de responsabilidade pela infraestrutura operacional da Contratada.

Ressalta-se, ainda, que todo acesso aos recursos tecnológicos do TJCE, seja em ambiente físico ou em nuvem externa, somente será permitido mediante o uso de equipamentos corporativos, conforme expressamente previsto no edital.

Assim, permanece integralmente da Contratada a responsabilidade por prover a infraestrutura necessária à execução dos serviços, não se presumindo o fornecimento de espaço físico ou mobiliário pela Contratante, com exceção do item 1.22, subitem 1.22.2 do Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE.”

Pergunta 12:

“12 – Entendemos que alguns chamados, quando abertos, são enviados diretamente para o grupo solucionador responsável, sem passar pela equipe de Primeiro Nível (N1). Dessa forma, solicitamos a gentileza de informar qual o percentual de chamados que é atendido pela equipe de Primeiro Nível (N1) e não vão direto para outros grupos solucionadores.”

Resposta 12:

Na tabela abaixo é informado o percentual de chamados que é atendimento pela equipe de Primeiro Nível (N1) e não vão direto para outros grupos solucionadores, durante o ano de 2025.

Mês	Total Registrados em 2025	Resolvidos Elegível – 1N	%
jan/25	66935	13817	21%
fev/25	55445	11847	21%
mar/25	47393	10796	23%
abr/25	54215	11944	22%
mai/25	56708	14474	26%
jun/25	36609	13013	36%
jul/25	41165	14522	35%
ago/25	37071	12588	34%
set/25	38350	12188	32%

out/25	41194	13561	33%
nov/25	41311	13782	33%
dez/25	27739	8842	32%

Pergunta 13:

“13 – Para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar qual o percentual de volumetria registrado no ITSM por linha de catálogo de serviços.”

Resposta 13:

“O Edital, em seu Anexo 22 – Sustentação de Infraestrutura – Dados do Ambiente de TI da Contratante, já disponibiliza todas as informações necessárias para que as licitantes possam elaborar suas propostas de forma coerente e fundamentada. Entretanto, conforme questionamento solicitado, para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, informamos o seguinte: (1) Anexamos uma planilha eletrônica (formato XLS – Total de chamados por item) contendo dados extraídos da atual ferramenta de ITSM, para os chamados resolvidos em 2025. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643> .”

Pergunta 14:

“14 – Para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar se já existe alguma automação para realizar reset ou desbloqueio de senha nos sistemas que serão suportados. Caso sim, existem APIs que unificam o reset ou desbloqueio de senha para todos os sistemas?”

Resposta 14:

“O TJCE dispõe de recurso que possibilita ao usuário realizar a troca de senha. Para os sistemas que possuem integração com a solução de LDAP, o próprio usuário pode efetuar a alteração de sua senha. Já para os sistemas que não possuem integração com o LDAP, é necessário que o usuário registre chamado junto à Central de Atendimento de TI para solicitação de troca de senha. Atualmente, o usuário não possui autonomia para realizar o desbloqueio da sua senha. Para essa finalidade, é indispensável o registro de chamado para atendimento pela equipe competente.”

Pergunta 15:

“15 – Para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar qual o FCR (First Call Resolution) para os chamados de N1.”

Resposta 15:

“Informação constante no Anexo 3 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 1º Nível.”

Esclarecimentos adicionais:

“A equipe de planejamento da contratação solicita aos licitantes que observem atentamente o conteúdo dos Anexos: 09, 16, 18 e 22, os quais representam a Volumetria do TJCE.

De igual modo, recomenda-se a criteriosa análise dos anexos 03, 05, 07, 10, 11,15 e 17, os quais tratam dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e das glosas aplicáveis.

Recomenda-se, ainda, a rigorosa análise dos Anexos relativos à qualificação técnica, a saber: Anexos 08, 13 e 19, nos quais constam os requisitos referentes à experiência prévia, certificações profissionais e demais condições indispensáveis à execução dos serviços, incluindo as exigências de habilitação técnica, tais como a certificação ISO 20.000, ao indicador de Certificação HDI e a apresentação de Atestados de Capacidades Técnicas.

Ressalta-se que o presente Edital, assim como o contrato dele decorrente, observará de forma estrita todas as condições de habilitação estabelecidas, bem como os Acordos de Nível de Serviço (SLA/ANO) previstos, cuja observância será obrigatória para a adequada prestação dos serviços contratados.

Informa-se, por fim, que a apresentação de documentos incorretos, imprecisos e/ou fraudulentos, bem como a formulação de questionamentos com a finalidade de tumultuar, desvirtuar ou perturbar o regular andamento do processo licitatório, será objeto de apuração rigorosa, sujeitando o responsável às sanções administrativas cabíveis, inclusive inabilitação, sem prejuízo da comunicação formal aos órgãos competentes para adoção das providências legais pertinentes.”

Atenciosamente,

**PRESIDENTE E 1º PREGOEIRO DA COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO
DO TJCE**

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº. 003/2026.