

OFÍCIO N. 036/2026

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 19/02/2026, às 19:35 por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 003/2026, informo os esclarecimentos, que seguem:

Pergunta 01:

“1 – Distribuição de Chamados 24x7: O Termo de Referência define regime de operação 24x7 para o 1º Nível e suporte remoto de 2º Nível. Para o correto dimensionamento das escalas de revezamento (noturno e fins de semana), solicita-se o detalhamento do volume histórico de chamados segmentado por faixa horária (manhã, tarde, noite e madrugada) e dias da semana, visto que o quantitativo mínimo de 42 atendentes é indicado apenas para o horário comercial?”

Resposta 01:

“Na tabela 2.8 do Anexo 22 informa o detalhamento, os dias e respectivas faixas de horário em que a Central de Atendimento recebeu 100 (cem) ou mais ligações no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2024. Conforme o item 3.1 do Anexo 02 – considera-se adequado que, no período compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta feira, a Central de Atendimento conte, preferencialmente, com no mínimo os quantitativos indicados nos subitens. Reforçamos que a Contratada deve observar o item 4.2.1 – Dos requisitos de crescimento.”

Pergunta 02:

“2 – Grupos 01 e 02 (1º e 2º Níveis): O item 1.1 do Anexo 12 estabelece que em dias não úteis deverá haver um “Serviço de Supervisão (de sobreaviso)”, das 08h às 18h, prestando suporte a todos os grupos de 1N e 2N. Questiona-se: esse sobreaviso deve ser composto por quantos profissionais simultâneos? Além do supervisor, é exigido sobreaviso de técnicos para esses grupos em dias não úteis, ou a demanda será suprida apenas pela equipe 24x7 mencionada nos itens 3.2 do Anexo 02 e 2.1.1.1 do Anexo 08?”

Resposta 02:

“Inicialmente, destacamos que o item 1.1 do Anexo 12 trata do Serviço de Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJe, abrangendo todas as atividades relacionadas ao gerenciamento, sustentação, atualização, evolução e administração do ambiente computacional do CONTRATANTE, bem como à gestão de processos e Anexo 08 descreve os Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível. Assim, os referidos itens não possuem qualquer relação tema “Serviço de Supervisão” informado no questionamento.

Sobre o “Serviço de Supervisão”, temos os seguintes itens:

1º. Item 3.2 – Anexo 02 que descreve o seguinte: Nos demais horários a CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e necessária, composta por atendentes e, pelo menos, 01 supervisor, de modo a realizar os atendimentos

2º De acordo com a tabela do Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível deverá ter um “Serviço de Supervisão (de sobreaviso)”, das 08h às 18h, cabendo a CONTRATADA definir o quantitativo necessário para esse serviço. Para dias não úteis, as atividades do “Serviço de Supervisão” para os Grupos 01 e 02 (Atendimento de 1º e 2º Níveis) poderão ser supridas apenas pela equipe 24x7 mencionada no item 3.2 do Anexo 02.”

Pergunta 03:

“3 – Diferenciação entre Plantão e Sobreaviso: O item 3.6 do Termo de Referência afirma expressamente que "entende-se por plantão o atendimento prestado na localidade, não caracterizando um sobreaviso". Diante disso, para os serviços de 1º e 2º Nível que operam em regime 24x7, a Contratada poderá utilizar escala de sobreaviso (remuneração de 1/3 da hora normal conforme CLT) no período noturno e fins de semana, ou é obrigatória a manutenção de equipe em plantão ativo (presencial ou remoto com prontidão imediata)?”

Resposta 03:

“Conforme descrito no Item 3, subitens 3.3, 3.4 e 3.5 do Anexo 04, destaca as unidades e horários de atendimento de plantão. No item 3.6 do Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível, informa que " Entende-se por plantão o atendimento prestado na localidade, não caracterizando um sobreaviso. Em casos excepcionais, quando solicitado pela Contratante poderá ser de forma remota.”, desta forma, o atendimento se caracteriza no formato presencial. Com relação a escala de sobreaviso ou manutenção de equipe em plantão ativo, é de responsabilidade da Licitante observar a legislação trabalhista em vigor, bem como o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deste Edital.”

Pergunta 04:

“4 – Grupo 03 e 07 (3º Nível e PJE): Conforme o item 1.23.1 do Anexo 12, estas equipes trabalham predominantemente em dias úteis, das 07h às 19h. Fora desse horário, os serviços são executados como Tarefas de Demanda. Para garantir o atendimento a incidentes críticos 24x7 e o cumprimento dos prazos de início de tarefa (meta de 0 horas de atraso), solicita-se esclarecer se a Contratante exige uma quantidade mínima de profissionais de 3º nível em regime de sobreaviso permanente fora do horário comercial. Em caso positivo, qual o quantitativo mínimo por perfil técnico?”

Resposta 04:

“No edital não é exigido uma quantidade de profissionais de 3º nível em regime de sobreaviso permanente fora do horário informado no Anexo 12, item 1.23.1, para os Grupos 03 e 07. No entanto, conforme o item 1.23.3, deste mesmo Anexo 12 a CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana), para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará. É de responsabilidade da CONTRATADA observar a legislação trabalhista em vigor, bem como o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deste Edital. Na contratação atual, existe o serviço de monitoramento para acionar a equipe técnica, caso ocorra algum incidente do tipo informado no item 1.23.3.”

Pergunta 05:

“5 – Grupo 05 (NOC): Para o Centro de Operações de Rede (NOC), que exige monitoramento e disponibilidade baseada em níveis de serviço (NMS), a estrutura de equipe deve ser dimensio-

nada para plantão 24x7 ou o TJCE admite a operação via sobreaviso com acionamento por ferramentas de monitoramento?”

Resposta 05:

“Segundo o item 1.8 do Anexo 17, o Centro de Monitoramento e Observabilidade funcionará em regime de atendimento 24x7x365. Não existe “plantão 24x7” ou “operação via sobreaviso com acionamento por ferramentas de monitoramento” descrito no respectivo anexo.”

Pergunta 06:

“6 – Critérios de Pagamento e Sobreaviso: Considerando que o modelo de contratação é baseado em resultados/NMS e não exige dedicação exclusiva, solicita-se confirmar se os custos de sobreaviso necessários para garantir a disponibilidade 24x7 devem estar integralmente diluídos no Valor Mensal Fixo de cada grupo, não havendo pagamento adicional por horas de prontidão, o entendimento está correto?”

Resposta 06:

“O questionamento necessita de uma coesão melhor. O presente Edital é dividido em diversas atividades cuja medida é “Serviço Mensal Fixo”. Somente existe “pagamento adicional por horas de prontidão” - que estamos tendo o entendimento que o termo se refere as Tarefas de Demanda – quando a Empresa for acionada conforme descrito nos Anexos 09 e 16.”

Pergunta 07:

“7 – Quantitativo de Kits de Ferramentas (2º Nível): O Anexo 04 exige o fornecimento de um kit de trabalho completo por técnico (notebook, multímetro, ferramentas, HD externo etc.). Considerando que o suporte de 2º Nível Sistemas terá quantitativos definidos apenas na ordem de serviço, solicita-se a estimativa mínima de técnicos de campo e de sistemas para os quais a contratada deverá adquirir e manter esses kits individuais?”

Resposta 07:

“Para o 2º Nível Sistemas, o atendimento é remoto, não havendo necessidade de um kit de trabalho. Em relação a estimativa de quantidade de técnicos de campo ficará a cargo da empresa, observando a volumetria das atividades e o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deste Edital.”

Pergunta 08:

“8 – Licenciamento da Ferramenta de ITAM: A contratada deve disponibilizar solução de gestão de ativos (ITAM) para no mínimo 13.000 ativos, com expansão de 10% ao ano. Questiona-se se o custo desse licenciamento deve ser diluído integralmente no valor mensal fixo do lote único ou se haverá previsão de pagamento proporcional caso o número de ativos exceda a expansão prevista?”

Resposta 08:

“Não existe previsão Contratual para pagamento proporcional caso o número de ativos exceda a expansão prevista. Desta forma, cabe a Licitante o acompanhamento e controle do licenciamento da solução de gestão de ativos (ITAM).”

Pergunta 09:

“9 – Certificações Técnicas e Treinamento: São exigidas diversas certificações de alto nível (Nutanix, VMware, ITIL 4 Practitioner, etc.) para perfis de 3º nível. Solicita-se esclarecer se todos os profissionais alocados devem possuir as certificações já no ato da assinatura do contrato ou se haverá prazo durante o Período de Adaptação para a comprovação de títulos, visto o impacto direto no custo de contratação de especialistas?”

Resposta 09:

“A resposta para este questionamento pode ser localizada, conforme Anexo 13, itens 1 e 2, bem como seus subitens e descritivo das qualificações dos perfis indicados.”

Pergunta 10:

“10 – Custos de Deslocamento no Interior: A contratada deve realizar atendimentos presenciais em polos do interior, podendo definir suas próprias rotas. Para precificar os custos indiretos de logística, solicita-se a média mensal de deslocamentos realizados no contrato atual entre a capital e as unidades do interior, bem como a quilometragem média percorrida?”

Resposta 10:

“Não existe, por parte do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará controle da quilometragem média percorrida pela empresa que atualmente presta o serviço de atendimento de TI, uma vez que no atual contrato, o atendimento de 2º Nível é baseado em “serviço”, indicadores e volumetria. Com relação a média mensal de deslocamentos do atual contrato, é necessário esclarecer o seguinte:

- (1) Existe atendimento partindo da Capital para as cidades da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF);
- (2) Para as cidades do Interior, houve uma divisão do Estado do Ceará em regiões do Núcleo de Audiência de Custódia/Inquérito. Neste atual contrato, a responsabilidade da alocação das equipes de atendimento ficou sob responsabilidade da Contratada.

Encaminhamos, como anexo, do formato XLS, 2 (dois) arquivos informando a quantidade de atendimento e o departamento dos atendimentos realizados no ano de 2024, na Capital e nos Polos do interior. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643> .”

Pergunta 11:

“11 – Período de Adaptação Não Remunerado: O cronograma prevê 30 dias de adaptação e assimilação de conhecimento sem remuneração. Questiona-se como será garantido o acesso aos técnicos da atual contratada para a transferência de conhecimento e se o TJCE fornecerá toda a documentação da base de conhecimento atualizada no primeiro dia deste período?”

Resposta 11:

“A Contratada, conforme o item 4.10, subitem 1.10 deverá apresentar os planos (planejamento) necessários para a correta execução contratual. Dentro deste planejamento, deverá ser abordada o acesso à documentação da base de conhecimento e documentos relativos à infraestrutura tecnológica desta Corte. Não existirá, por parte do TJCE, nenhuma censura ao acesso de qualquer documentação necessária para a correta e melhor prestação do serviço, objeto deste Edital.”

Pergunta 12:

“12 – Não há pergunta.

Resposta 12:

Não há pergunta.

Pergunta 13:

“13 – Integração com Ferramenta de ITSM: A contratada utilizará a ferramenta de Service Desk do TJCE. Solicita-se esclarecer se a customização de novos fluxos e indicadores exigidos no edital (em até 90 dias) deve ser realizada pela equipe técnica da contratada ou se o TJCE providenciará o desenvolvimento dessas melhorias na ferramenta?”

Resposta 13:

“Todos os custos necessários para esta operação ocorrerão por conta da CONTRATADA.”

Pergunta 14:

“14 – Considerando o item 1.19 do Anexo 03 (Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 1º Nível), que trata do IND19 – Indicador Central de Atendimento com certificação HDI (Operação TJCE), e estabelece o prazo de até seis meses a partir da assinatura do contrato para a obtenção desta certificação, solicita-se esclarecer os seguintes pontos:

Escopo da Certificação: A certificação HDI exigida refere-se à modalidade de certificação de centro de suporte (ex: HDI Support Center Certification), incidindo especificamente sobre a estrutura, processos e gestão da operação dedicada ao TJCE?

Validação de Certificação Prévia: Caso a licitante já possua certificação institucional HDI para seus centros de suporte globais ou outras operações de Service Desk, tal certificação será aceita para o cumprimento deste indicador, ou o TJCE exige que seja realizada uma nova auditoria específica para o ambiente e equipe que prestarão serviços ao Tribunal dentro dos primeiros seis meses?”

Resposta 14:

“Resposta 14.1: Sim, a Certificação HDI informada no IND19 é a certificação HDI Support Center Certification pois é a única certificação HDI para organizações (centros de suporte).

Resposta 14.2: Uma vez que o Edital é para a execução de serviços de atendimento para esta Corte, a Contratada deverá apresentar Certificação para a operação (ambiente – estrutura, processos e gestão) que prestará serviços ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.”

Pergunta 15:

“15 – Com o objetivo de sanear dúvidas quanto à elaboração da proposta econômica para o certame em epígrafe, solicita-se esclarecimento sobre a aplicação dos critérios de exequibilidade previstos nos itens 4.10.8 e 5.1.1.3.2.5 do Edital (correspondentes ao item 15.3.1.5 do Termo de Referência).

O edital estabelece que valores inferiores a 50% do valor orçado pela Administração são considerados indícios de inexecuibilidade. Simultaneamente, o subitem 5.1.1.3.2.3.1 define que, para os grupos com perfis profissionais, será adotado um patamar mínimo de presunção de inexecuibilidade baseado na fórmula "Salário de referência do perfil x Fator K".

Considerando que a licitação ocorre sob o regime de Lote Único e o critério de julgamento é o de Menor Preço Global, questiona-se:

- 1. A presunção de inexecuibilidade baseada no limite de 50% será aferida sobre o Valor Global total da proposta para os 36 meses ou será aplicada de forma segregada sobre o valor orçado para cada Grupo de serviços e subitens?**
- 2. Caso uma proposta apresente um Valor Global superior a 50% do orçamento da Administração, mas contenha um Grupo ou Item específico com valor abaixo do patamar mínimo definido por "Salário x Fator K", essa proposta será automaticamente tratada como presumidamente inexecuível, exigindo a diligência técnica prevista no subitem 5.1.1.3.2.5.3?**

Tal esclarecimento é fundamental para garantir que as licitantes dimensionem corretamente seus custos e custos de oportunidade, assegurando a competitividade e a segurança jurídica do certame."

Resposta 15:

"A presunção de inexecuibilidade, baseada no limite de 50%, será aferida sobre o valor global total da proposta para os 36 meses. Uma vez que é possível, para os grupos de Serviço e seus subitens (Item – Categorias – Categoria e Perfil) a apresentação de valores maiores ou menores pela Licitante. Entretanto esta Corte dispõe de ferramentas para identificação de manipulações indevidas na composição de preços unitários (jogo de planilha ou jogo de tabela), geralmente feitas por Empresas interessadas em fraudar certames licitatórios. Além disso, este Tribunal poderá, a qualquer momento, realizar diligências destinadas à comprovação e/ou complementação das informações, documentos e valores apresentados para os grupos de Serviço e seus subitens (Item – Categorias – Categoria e Perfil), 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 16:

"16 – Considerando a complexidade da estrutura de custos, solicitamos a dilação do prazo para apresentação da proposta. O prazo adicional é necessário para garantir a elaboração de uma proposta tecnicamente e financeiramente exequível, evitando riscos de decisões temerárias que possam comprometer a continuidade dos serviços do TJ-CE. Seria possível conceder esse prazo suplementar? Caso positivo, solicitamos indicação do novo prazo concedido."

Resposta 16:

"Não haverá dilação do prazo de recebimento das propostas, da abertura das propostas e do início da sessão de disputa de preços."

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.