



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 008/2026

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação apresenta o esclarecimento relativo à licitação em epígrafe com a transcrição da resposta da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

Perguntas e Respostas:

Pergunta 1: Conforme mencionado no TR, a CONTRATANTE já possui uma ferramenta de chatbot para automação parcial dos atendimentos. Poderiam detalhar:

- a) Qual ferramenta está sendo utilizada atualmente?
- b) Quais tipos de atendimentos já são automatizados (ex: reset de senha, consultas, etc.)?
- c) Existem chamados resolvidos por autosoluções? Em caso positivo, estes chamados resolvidos por autosoluções estão sendo contabilizados no montante total de chamados usados por vocês na memória de cálculo constante no TR, a qual considera a média de 28.565 chamados?

Respostas:

- a) Ferramenta e desenvolvimento interno, opensource, framework rasa.
- b) Auto registro, reset de senha e consultas.
- c) Sim, reset de senhas. O montante usado na memória de cálculo, cite-se 28.565, trata-se dos chamados registrados e não resolvidos.

Pergunta 2: Entendemos que a Contratante irá disponibilizar a ferramenta de chatbot e que a Contratada deverá utilizar essa ferramenta na prestação dos serviços, não sendo necessário que a Contratada forneça ferramenta de chatbot. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto. O TJBA disponibiliza a plataforma/ferramenta core, e a Contratada deve atuar na operação, configuração e melhoria contínua da inteligência do chatbot.

Pergunta 3: No item 4.14 "Serviços Automáticos" é informado que a CONTRATANTE disponibilizará ferramenta de automação e controle. Esta ferramenta já está implantada na CONTRATANTE? Ela é a responsável pela automação dos atendimentos (incluindo chatbot)? Ela também contempla funcionalidades como autosoluções, integrações com canais (ex: Microsoft Teams) e demais formas de atendimento automatizado?

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. Conforme descrito no objeto da licitação, a CONTRATADA deverá executar "fornecimento dos seguintes recursos tecnológicos: central telefônica, softwares para suporte remoto e automação, em atendimento às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)".

Tratando-se de chatbot, existe solução implantada: desenvolvimento interno, opensource, framework rasa, integrada ao sistema de gerenciamento de serviços (ITSM), cuja infraestrutura será disponibilizada pela CONTRATANTE.

Pergunta 4: Considerando a memória de cálculo apresentada no TR, todo o volume de chamados passa inicialmente pelo primeiro nível ou já existem automações/direcionamentos que encaminham diretamente para níveis superiores conforme o tipo de solicitação?

Resposta: Existem automações/direcionamentos que encaminham diretamente para níveis superiores conforme o tipo de solicitação.

GA
R



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Pergunta 5: Identificamos nas tabelas de estatísticas de atendimento constantes na página 124 do TR um aumento relevante nos chamados classificados como automação (2022: 2.697 | 2023: 3.004 | 2024: 22.021). Esse crescimento decorre de uma evolução real da automação (ex: ampliação de chatbot/autoatendimento) ou houve mudança de critério/classificação desses chamados?

Resposta: Esse crescimento decorre de evolução da automação.

Pergunta 6: Na planilha do item 4.4.3 "Atendimentos Técnicos – Registrados x Resolvidos (Volumetria de 1º e 2º Níveis de Atendimento) Canal de Origem", a origem Criado via REST/CHATBOT, tem alguma interação humana? O webusuario também é direcionado para o respectivo nível de atendimento via automação ou ele passa por atendimento humano?

Resposta: Os dados apresentados na planilha "Atendimentos Técnicos – Registrados x Resolvidos (Volumetria de 1º e 2º Níveis de Atendimento) Canal de Origem" se restringe aos volumes registrados e resolvidos, por tanto, não há intervenção humana nos registros de origem REST/CHATBOT.

O webusuario passa por atendimento humano.

Pergunta 7: Sobre o "canal de mensageria em grupo" mencionado no TR, poderiam confirmar qual ferramenta é utilizada atualmente?

Resposta: MS Teams

Pergunta 8: Para o item 1 (sem dedicação exclusiva), os salários podem ser inferiores à tabela de referência da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2023 ou esses valores devem ser considerados como piso obrigatório?

Resposta: A gestão referente ao ITEM 1 é de responsabilidade total da CONTRATADA.

Pergunta 9: Para o item 2 (com dedicação exclusiva), os salários podem ser inferiores à tabela de referência da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2023 ou esses valores devem ser considerados como piso obrigatório?

Resposta: Para o ITEM 2, conforme termo de referência, a CONTRATADA deverá garantir, ao longo da execução contratual, que o salário base dos seus profissionais não seja inferior ao valor definido na respectiva função da Tabela de Referência de Salário Base – Anexo VII do Edital, observando também os reajustes decorrentes das disposições legais pertinentes e, quando for o caso de vínculo sob o regime da CLT, das disposições de normas coletivas.

Pergunta 10: Para o item 1(sem dedicação exclusiva), entendemos que a única obrigatoriedade de alocação são os cinco perfis de liderança, sendo o dimensionamento dos demais perfis de responsabilidade da CONTRATADA, sem exigência de quantidade mínima obrigatória. Esse entendimento está correto?

Resposta: O entendimento está correto. A obrigatoriedade mínima é dos 5 perfis de liderança. O restante da equipe deve ser dimensionado pela licitante para garantir o estrito cumprimento dos NMS (Níveis de Serviço).

Pergunta 11: Na tabela de distribuição das equipes:

- A coluna de "posto fixo (polo)" corresponde à profissionais que executarão os serviços do item 2 (dedicação exclusiva)?

- A coluna "sugestão para serviço de campo" reflete o cenário atual da operação ou trata-se de uma estimativa elaborada para a presente contratação?

Resposta: Sim, a coluna "Posto Fixo (Polo)" corresponde ao Item 2 (Dedicação Exclusiva).

A coluna "Sugestão para Serviço de Campo" é uma estimativa baseada na operação para esta contratação, servindo de subsídio para o dimensionamento do Item 1 pela licitante.



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Pergunta 12: Os profissionais do item 2 realizam deslocamentos entre unidades ou permanecem fixos nas localidades indicadas?

Resposta: Profissionais do Item 2 (Postos Fixos) não realizam deslocamentos externos; devem permanecer na unidade de lotação.

Pergunta 13: Podemos considerar que os deslocamentos ficam restritos aos profissionais dimensionados no item 1?

Resposta: O entendimento está correto.

Pergunta 14: Na tabela de volumetria por grupo solucionador (pag 125), os atendimentos de segundo nível são, em sua totalidade, presenciais?

Resposta: O entendimento está correto.

Pergunta 15: O TR menciona níveis mínimos de serviço para usuários, unidades e sistemas estratégicos: Onde estão localizados esses atendimentos estratégicos?

Existe histórico de volumetria para esse tipo de atendimento?

Eles estão concentrados nas localidades com equipe fixa?

Resposta: Estão distribuídos por toda a Bahia tendo sua maior volumetria localizada principalmente na Sede do TJBA (Salvador) e Gabinetes. O histórico de volumetria está diluído nos grupos de suporte especializado. Estão concentrados onde há equipe fixa, mas podem exigir atendimento prioritário via Item 1 em outras unidades.

Pergunta 16: Para os projetos especiais, existe histórico de consumo de UST por linha de serviço (baixa, média e alta complexidade) dentro de cada projeto?

Resposta: Não. Os projetos especiais trata-se de escopo a ser implantando, por tanto, de acordo com atividades da fase de implantação, serão elaboradas as linhas de base de performance.

Pergunta 17: Há alguma restrição quanto à localização do Service Desk? Ele pode estar localizado em qualquer Estado?

Resposta: Pode estar em qualquer Estado, desde que cumpra os NMS e os requisitos de latência/conectividade.

Pergunta 18: O preposto pode acumular função com algum perfil do Item 1 ou 2?

Resposta: Não pode acumular funções. O Preposto deve ser exclusivo para a gestão do contrato.

Pergunta 19: O preposto pode acumular função com algum perfil do Item 3?

Resposta: Não pode acumular funções. O Preposto deve ser exclusivo para a gestão do contrato.

Pergunta 20: Qual volume geral do Service Desk? Qual a volumetria deve ser considerada para correto dimensionamento?

Resposta: Devem ser consideradas as volumetrias apresentadas no 4.4.3. Estatística de atendimento

Pergunta 21: Qual volume por canal de Atendimento (Telefone / Portal e Chat)?

Resposta: Devem ser consideradas as volumetrias apresentadas no 4.4.3. Estatística de atendimento

GN
8



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Pergunta 22: Qual o TMA do Service Desk por canal de Atendimento (Telefone / Portal e Chat)?

Resposta: Devem ser considerados os índices apresentados nos itens 3.7.1.2. Índices de Redução - Glosas e ANEXO XI do termo de referência.

Pergunta 23: Qual o TMA de Telefone / Portal e Chat)?

Resposta: Devem ser considerados os índices apresentados nos itens 3.7.1.2. Índices de Redução - Glosas e ANEXO XI do termo de referência.

Pergunta 24: Para o canal de CHAT pode ser utilizado quantas telas simultâneas?

Resposta: Não ficou claro o questionamento feito pela licitante.

Pergunta 25: CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA

Nosso questionamento trata das questões de incidências previdenciárias que incidem sobre a formação de preços e a garantia do reequilíbrio econômico-financeiro.

- i. CONSIDERANDO a oneração gradual da contribuição previdenciária, cujas majorações anuais estabelecidas na Lei 14.973/2024 que determinam custos distintos para a contribuição previdenciária em razão do objeto licitado para cada um dos anos da execução contratual (2026 (INSS/10%), 2027 (INSS/15%) e a partir de 2028 (INSS 20%), há IMPACTO DIRETO nos custos contratuais, com aumento significativo ano-a-ano da execução, considerando, inclusive, que há a adoção da apresentação de planilha de custos e formação de preços e não há a previsão da adoção de planilhas distintas para cada ano da execução:
- ii. Considerando que a resposta dada ao questionamento datado de 20/03/2026 15:20, não foi suficientemente clara e expressa quanto à qual alíquota estabelecida na Lei 14.973/2024 deve ser considerada na formação do preço e nem garante a concessão efetiva de reequilíbrio contratual a cada ano de acordo com a alteração das alíquotas;
- iii. Considerando que as condições de formação do preço devem ser claras, precisos e expressos no edital de licitação, detalhando custos diretos, indiretos, tributos e margem de lucro para garantir a transparência e a igualdade entre os licitantes, e que a ausência de clareza gera insegurança jurídica e impede a formulação de propostas competitivas e vantajosas,

Entendemos que a formação do preço deve considerar as alíquotas de INSS e CPRB vigentes na data da apresentação da proposta: contribuição de 10% sobre a folha de pagamento/remuneração (INSS) e de 2,7% sobre a receita bruta (CPRB), alíquotas que serão revistas e objeto de reequilíbrio anual, a contar de 1º de janeiro de cada ano da execução contratual, de acordo com as alterações determinada pela legislação.

Está correto o entendimento?

Caso não esteja, a fim de uniformizar o entendimento dentre os proponentes em respeito ao princípio da igualdade, solicitamos que seja orientado expressa e objetivamente, de que forma deverá ser calculada e demonstrada o percentual da contribuição previdenciária – PRB a ser utilizado, considerando que o Edital não prevê a apresentação de demonstrativos (planilha de composição) por ano de execução do Contrato.

Resposta: As licitantes devem formular suas propostas considerando a legislação tributária vigente à época da apresentação das propostas, nos termos do edital, sendo de sua responsabilidade a adequada composição de custos.

Eventuais alterações supervenientes na legislação tributária, inclusive aquelas decorrentes da Lei nº 14.973/2024, que impactem diretamente os custos do contrato, poderão ensejar pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, desde que devidamente comprovado o impacto e observados os requisitos legais aplicáveis, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.

GA

S



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Pergunta 26: REFORMA TRIBUTÁRIA

Sobre a reforma tributária que está em trâmite atualmente, caso não haja alteração da atual regulamentação, a previsão é de que 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.

IV. Considerando que a Planilha de Custos que deverá ser apresentada e que integra o Edital inclui no módulo 6, especificamente tributos que serão substituídos na Reforma Tributária, conforme colacionamos da Planilha que integra o Edital:

V. Considerando que o prazo vigência do futuro contrato a ser celebrado pela licitação em questão é de 36 meses, abrangendo diferentes fases do cronograma acima, podendo ainda ser prorrogado, não havendo a definição definitiva das alíquotas dos impostos criados/alterados pela reforma tributária, e sim uma previsão da evolução da aplicação da Reforma Tributária no correr dos anos de vigência do contrato, não é possível prever o impacto da reforma nos valores propostos e registrados.

Entendemos que a formação do preço deve considerar as alíquotas de ISS, PIS e COFINS previstas na data da apresentação da proposta, alíquotas que serão revistas e objeto de reequilíbrio de acordo com as alterações e datas determinadas pela legislação.

Está correto o entendimento?

Caso não esteja, a fim de uniformizar o entendimento dentre os proponentes em respeito ao princípio da igualdade, solicitamos que seja orientado expressa e objetivamente, de que forma deverá ser informado na planilha, os percentuais de tributos utilizados, considerando que o Edital não prevê a apresentação de planilhas com os preços para cada exercício (ou anual) em que haverá execução do contrato.

Resposta: As licitantes devem formular suas propostas considerando a legislação tributária vigente à época da apresentação das propostas, nos termos do edital, sendo de sua responsabilidade a adequada composição de custos.

Eventuais alterações supervenientes na legislação tributária, inclusive aquelas decorrentes da Lei nº 14.973/2024, que impactem diretamente os custos do contrato, poderão ensejar pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, desde que devidamente comprovado o impacto e observados os requisitos legais aplicáveis, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.

Salvador, 25 de março de 2026.

Camila Andrade Guimarães
Coordenadora de Licitação

Roberto Camacho Garcia
Chefe do Núcleo de Licitação