



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:** Entendemos que, para fins de dimensionamento da equipe de 2º nível responsável pelas atividades de Gerenciamento de Acesso / Onboarding-Ongoing, deverá ser considerada a volumetria correspondente ao grupo COATE\_SISTEMAS\_N2, conforme tabela apresentada na página 127 do Edital, que indica o quantitativo de 46.943 registros. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Entendimento parcialmente correto. O Gerenciamento de Acesso / Onboarding-Ongoing 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 2.** No item 4.3.1 (ITEM 1 - SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA) é informado na página 96, que não há ingerência da CONTRATANTE na formação ou composição da equipe da Central de Serviços, considerando que a execução contratual está vinculada ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no contrato. Entretanto, no item 4.10.5.1, na página 152, para o item 1 consta a determinação de que “a alocação dos cinco líderes indicados neste item será obrigatória”.

Diante disso, entendemos que, excepcionalmente para essas posições, a CONTRATADA deverá alocar, durante toda a vigência do contrato, no mínimo 5 (cinco) profissionais para atuação como líderes, observando os requisitos de qualificação, capacitação e certificações exigidos para esses perfis, conforme disposto na tabela da página 255 do Edital. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Embora o Item 1 seja por resultado (NMS), o Edital estabelece uma exigência mínima de liderança técnica. A alocação dos 5 líderes é uma condição obrigatória de execução para garantir a governança e o cumprimento dos níveis de serviço, devendo estes profissionais cumprir integralmente os requisitos de qualificação do TR.

**Pergunta 3.** Entendemos que os 16.979 chamados indicados no grupo COATE\_REMOTO, conforme tabela constante da página 124 do Edital, correspondem a demandas que, inicialmente, foram recepcionadas e tratadas pela equipe de 1º Nível, sendo posteriormente direcionadas/escalonadas para atendimento pelo time de maior senioridade do 2º Nível Remoto, conforme a necessidade técnica. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** O entendimento está correto.

**Pergunta 4.** Observa-se que, nas unidades polo e satélite de Irecê (859 chamados), Serrinha (2395 chamados), Euclides da Cunha (1175 chamados) e Ribeira do Pombal (1741), não há previsão de técnicos alocados com dedicação exclusiva, conforme disposto no edital.

Entretanto, considerando a volumetria de chamados, bem como a necessidade de deslocamento para atendimento das unidades satélites vinculadas a esses polos, entendemos que poderá ser adotado, pela CONTRATADA, um modelo operacional no qual essas unidades funcionem como pontos de apoio regionais, com técnico alocado nessas localidades, porém sem dedicação exclusiva, para atendimento tanto da unidade polo quanto de suas respectivas unidades satélites. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Parcialmente correto. Nas localidades onde não há postos exclusivos, a CONTRATADA tem autonomia para organizar sua logística de atendimento (Item 1), podendo criar pontos de apoio, sem alocação nas instalações.

Gh

SE



**PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

Contudo, o deslocamento e a prontidão devem garantir o cumprimento do NMS de atendimento presencial previsto para as unidades satélites.

**Pergunta 5.** Em consulta pública, verificamos que a OAB-BA possui aproximadamente 60.000 advogados cadastrados. No entanto, o edital, em sua página 5, item 2.6, apresenta a volumetria de usuários externos (advogados) atual correspondente a 32.438 usuários.

Diante dessa divergência entre o quantitativo informado em fonte pública e a volumetria atual indicada no edital, entendemos que o número de 32.438 usuários externos representa apenas uma referência estimada de base atual, não se configurando como limite restritivo para atendimento.

Dessa forma, consideramos que qualquer advogado regularmente inscrito na OAB-BA poderá registrar chamados e solicitar atendimento junto ao TJBA, bem como, eventualmente, advogados inscritos em outras seccionais da OAB no território nacional, caso utilizem os serviços abrangidos pelo objeto da contratação. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto. O número de 32.438 é a base histórica de usuários ativos que geraram demanda. O serviço deve estar disponível para qualquer advogado que utilize os sistemas do TJBA (PJe, Projudi, etc.).

**Pergunta 6.** Na página 133, onde são apresentadas as volumetrias por Comarca, verificamos que a Comarca Polo de Vitória da Conquista registra 1.760 chamados, enquanto as Comarcas Satélites vinculadas a esse polo totalizam 939 chamados.

Da mesma forma, observamos situação semelhante na regional de Barreiras, em que a Comarca Polo de Barreiras apresenta 1.012 chamados, enquanto as Comarcas Satélites desse polo somam 682 chamados.

Considerando que o Termo de Referência estabelece que os técnicos dedicados às unidades não poderão se deslocar para atendimento em unidades externas, entendemos que os chamados referentes às Comarcas Satélites — ou seja, 939 chamados na região de Vitória da Conquista e 682 chamados na região de Barreiras — deverão ser atendidos pela equipe do Item 1 – Serviço Continuado Sem Dedicção Exclusiva de Mão de Obra.

Adicionalmente, entendemos que o dimensionamento dessa equipe será de responsabilidade da CONTRATADA, desde que sejam observados e integralmente atendidos os níveis mínimos de serviço (SLAs) estabelecidos no edital. Está correto o nosso entendimento?

Entendemos este racional para as 12 unidades do interior e às 4 unidades da capital que possuem dedicação exclusiva, ou seja, os profissionais alocados nessas unidades também não poderão ser utilizados para atendimento de outras localidades, cabendo à CONTRATADA dimensionar equipe adicional, sem dedicação exclusiva, para absorver eventuais demandas externas, sempre em conformidade com os níveis mínimos de serviço previstos no edital. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto. O pessoal de Dedicção Exclusiva (Item 2) é vinculado à unidade específica e não pode ser desviado para atender outras comarcas. O atendimento das comarcas satélites e demais unidades deve ser absorvido pela equipe do Item 1, dimensionada pela contratada para cumprir os NMS.

**Pergunta 7.** Ao realizar análise comparativa entre o edital anterior e o edital atual, observa-se um aumento no quantitativo de certificações exigidas, bem como um maior nível de qualificação requerido para determinados perfis profissionais.

Diante disso, entendemos que será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA providenciar e custear a capacitação e certificação do novo time a ser alocado, de modo a garantir o pleno atendimento aos requisitos de qualificação e certificação estabelecidos no edital atual. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto. É responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantir que a equipe alocada possua todas as certificações e qualificações exigidas no edital, arcando com eventuais custos de treinamento e exames.

**Pergunta 8.** Considerando o regime de atendimento ininterrupto e de sobreaviso previsto no Termo de Referência, especialmente nos itens 4.5.2 e 4.5.3, entendemos que a remuneração relativa aos atendimentos prestados em horário extraordinário, plantões judiciais e demais situações correlatas — abrangendo as equipes de Field Service, Gerenciamento de Acessos (Onboarding-Ongoing) e Suporte Estratégico — deverá estar integralmente contemplada nos valores fixos mensais previstos para os

GA  
S



**PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

respectivos serviços.

Dessa forma, entendemos que será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA arcar com todos os custos decorrentes dessa operação, incluindo, mas não se limitando a horas extras, adicional noturno, sobreaviso, deslocamentos, alimentação e demais encargos eventualmente incidentes, não sendo devido qualquer faturamento complementar, reembolso ou pagamento adicional por parte do TJBA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto. Os valores mensais ofertados devem incluir todas as obrigações previstas. Custos com horas extras, adicionais noturnos e sobreaviso para as equipes de sustentação devem estar provisionados na planilha de custos da licitante.

**Pergunta 9. Considerando que os profissionais do Item 2 (Dedicação Exclusiva) atuarão presencialmente nas dependências do Tribunal e que o item 4.7 do Termo de Referência estabelece ser responsabilidade da contratada o fornecimento de todas as ferramentas de trabalho questiona-se:**

Está correto o entendimento de que, para o time de dedicação exclusiva, a CONTRATADA deve prever em seus custos e fornecer integralmente os kits de ferramentas para manutenção de hardware, fardamento completo, smartphone e os equipamentos de comunicação individual (headsets), cabendo ao TJBA exclusivamente o fornecimento do espaço físico, mobiliário, rede local e as estações de trabalho (computadores) que serão utilizadas por esses profissionais para a execução de suas atividades?

**Resposta:** Conforme estabelecido no item 4.7 do Termo de Referência, a repartição de responsabilidades define-se da seguinte forma:

1. Responsabilidade do TJBA (Contratante): Fornecimento exclusivo da infraestrutura física e tecnológica de suporte, compreendendo o espaço físico, mobiliário, pontos de rede e as estações de trabalho (computadores/PCs).
2. Responsabilidade da CONTRATADA: Fornecimento integral de todos os insumos e ferramentas necessários à execução dos serviços e manutenção da equipe, incluindo kits de manutenção de hardware, fardamento completo e demais acessórios de uso pessoal ou técnico.

**Pergunta 10. Entendemos que o volume total de chamados registrados do ano de 2024 é de 354.431, conforme tabela 2 da página 124 do Edital. Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Correto. A soma de 354.431 chamados representa a volumetria global anual utilizada como base para o Termo de Referência.

**Pergunta 11. Entendemos que para todos os itens de contratação do edital, os profissionais alocados devem estar devidamente certificados conforme requisitos mínimos de qualificação. Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Correto. Todos os profissionais, de todos os itens, devem atender aos requisitos mínimos de qualificação (instrução e certificações) definidos no anexo de perfis profissionais.

**Pergunta 12. Entendemos que desde o primeiro dia de execução o time técnico deve obedecer aos critérios de fardamento exigidos no Edital na página 118 sendo: 2 camisas sociais, 2 calças jeans ou sociais e 1 par de sapato. Entendemos ainda que estes itens devem ser substituídos a cada 6 meses. Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Correto. O fardamento é obrigatório desde o dia 1 e a periodicidade de reposição deve ser, no mínimo, a cada 6 meses, conforme o padrão estabelecido no TR.

**Pergunta 13. em relação ao item 2.10.3, que exige que a licitante comprove capacidade técnica para atender demandas em múltiplos locais, destacamos que, conforme o entendimento consolidado dos Tribunais de Contas e o disposto no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, a qualificação técnica operacional deve ser comprovada por meio de certidões ou atestados que evidenciem experiência prévia na execução de serviços similares.**

Dessa forma, entendemos que declarações emitidas pelo próprio licitante não possuem valor probatório



**PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

para fins de comprovação de capacidade técnica, por representarem mera intenção futura e não demonstrarem experiência efetivamente já desempenhada. Assim, a comprovação deve ser realizada exclusivamente por meio de atestados ou declarações emitidas por terceiros, aptos a demonstrar a experiência exigida. Está correto o entendimento?

**Resposta:** O entendimento está correto. A experiência técnica deve ser comprovada por Atestados de Capacidade Técnica emitidos por terceiros.

**Pergunta 14.** O item 4.7 na página 143 destaca que as ferramentas de trabalho devem ser disponibilizadas pela CONTRATADA. Entendemos que deverão compor este kit itens de ferramentas de hardware, testes de rede e HD's externos e que, para todos as linhas de serviço, tais itens são de responsabilidade da CONTRATADA. Está correto o entendimento? Caso a CONTRATADA não disponibilize HD's externos para uso do time técnico, é possível utilizar a rede lógica para executar atividades como backup e formatação de máquinas?

**Resposta:** Conforme estabelecido no item 4.7 do Termo de Referência, a repartição de responsabilidades define-se da seguinte forma:

**Responsabilidade do TJBA (Contratante):** Fornecimento exclusivo da infraestrutura física e tecnológica de suporte, compreendendo o espaço físico, mobiliário, pontos de rede e as estações de trabalho (computadores/PCs).

**Responsabilidade da CONTRATADA:** Fornecimento integral de todos os insumos e ferramentas necessários à execução dos serviços e manutenção da equipe, incluindo kits de manutenção de hardware, fardamento completo e demais acessórios de uso pessoal ou técnico.

Salvador, 25 de março de 2026.

**Camila Andrade Guimarães**  
Coordenadora de Licitação

**Roberto Gamacho Garcia**  
Chefe do Núcleo de Licitação