



**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: Com relação ao Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 008/2026, especificamente ao item 2.6 (Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada), página 6, que apresenta a memória de cálculo para dimensionamento da força de trabalho, solicitamos os seguintes esclarecimentos:**

Conforme descrito, foi apurada a necessidade de aproximadamente 174 agentes, considerando o volume médio mensal de chamados e o tempo médio de atendimento, representando o quantitativo teórico de profissionais necessários para absorção integral da demanda.

Entretanto, o Termo de Referência estabelece a contratação de 64 postos de trabalho com dedicação exclusiva, no modelo híbrido adotado.

Diante disso, questiona-se:

1. O quantitativo de 174 agentes refere-se ao dimensionamento total da operação de atendimento (incluindo suportes de 1º e 2º níveis, independentemente de serem executados de forma remota ou presencial)?
2. Este quantitativo contempla tanto os serviços prestados sob demanda (sem dedicação exclusiva de mão de obra) quanto os serviços com dedicação exclusiva?
3. O dimensionamento apresentado tem como finalidade exclusivamente justificar a definição dos 64 postos fixos, ou deve ser interpretado como referência global da necessidade operacional da Central de Serviços?
4. Como parte significativa da demanda (diferença entre 174 e 64) seja absorvida por serviços sob demanda, solicitamos esclarecer como se dará o balanceamento entre os modelos (remoto vs. presencial), especialmente para fins de dimensionamento de proposta e composição de custos

**Respostas:**

1: Sim, o número de 174 agentes representa o dimensionamento teórico total da operação.

2: Este quantitativo contempla a operação global. Contudo, o modelo de contratação do TJBA é híbrido:

- 64 postos são fixos (dedicação exclusiva) para garantir a sustentação crítica e presencial.
- A demanda remanescente (o diferencial para os 174 teóricos) é suprida pelo Item 1 (Service Desk Remoto), onde a remuneração ocorre por disponibilidade de catálogo de serviços/nível de serviço (SLA), e não por posto de trabalho.

3: O dimensionamento serve como referência global da necessidade operacional. Ele justifica a existência dos 64 postos fixos como "núcleo mínimo" e orienta as licitantes sobre a robustez da estrutura de retaguarda (backoffice) e tecnologia que deverão manter para suportar o Item 1 (sob demanda), garantindo que a empresa tenha capacidade de absorver o volume total de chamados do Tribunal.

4: O balanceamento é definido pela natureza do atendimento:

- Presencial: Atividades que exigem intervenção física no hardware ou suporte local nas comarcas.
- Remoto: Atendimentos passíveis de resolução via acesso remoto ou telefone.

Para fins de proposta, a licitante deve cotar os 64 postos para dedicação exclusiva e, para o Item 1, dimensionar sua estrutura que garanta o cumprimento dos SLAs previstos no TR.

GH

S



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

**Pergunta 2:** No contexto da análise para participação no Pregão Eletrônico nº 008/2026 desse Tribunal, identificamos a previsão de observância obrigatória a diversos normativos que tratam de políticas de inclusão e equidade na contratação de mão de obra terceirizada, dentre os quais destacamos:

1. Reserva mínima de 5% das vagas para trabalhadores aptos à comunicação em Língua Brasileira de Sinais (Libras);
2. Reserva mínima de 5% das vagas para mulheres em situação de especial vulnerabilidade, em contratos contínuos com, no mínimo, 25 colaboradores;
3. Decreto Judiciário TJBA nº 672/2025;
4. Resolução CNJ nº 255/2018, com alterações da Resolução CNJ nº 540/2023;
5. Resolução CNJ nº 587/2024.

Considerando que tais exigências impactam diretamente a estruturação das equipes e os processos de recrutamento e alocação de profissionais, especialmente em serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

1. Aplicabilidade Cumulativa das Cotas - As reservas de vagas mencionadas devem ser cumpridas de forma cumulativa e simultânea (Libras, mulheres em vulnerabilidade, PCD e equidade de gênero), ou haverá algum critério de priorização, flexibilização ou compensação entre elas?

2. Base de Cálculo das Cotas

Para fins de apuração dos percentuais exigidos, qual deverá ser considerada como base:

- a) o quantitativo total estimado da operação (ex.: memória de cálculo global),
- b) apenas os postos com dedicação exclusiva (postos fixos),
- c) ou o total de profissionais efetivamente alocados durante a execução contratual (incluindo serviços sob demanda)?
- d) ou ainda, sob a ótica do backoffice da contratada (equipe de retaguarda da empresa, considerando perfis que não atuam diretamente na prestação dos serviços objeto do contrato, tais como áreas administrativas, recursos humanos, jurídico, financeiro, entre outras)

3. Considerando a natureza técnica dos perfis exigidos (ex.: profissionais de TIC com qualificações específicas), como deverá ser tratada a hipótese de dificuldade ou impossibilidade de preenchimento simultâneo das cotas e dos requisitos técnicos mínimos?

Haverá possibilidade de justificativa formal pela contratada, prazo para adequação progressiva, ou flexibilização condicionada à comprovação de tentativa de atendimento?

**Resposta 1:** As reservas de vagas devem ser cumpridas de forma cumulativa.

**Resposta 2:** A base de cálculo para as reservas de vagas (Libras, Mulheres em Vulnerabilidade, PCD) é o quantitativo de postos com dedicação exclusiva (64 postos).

- Não se aplica ao Item 1 (sob demanda), pois a Administração não gerencia a escala de pessoal da contratada nesse modelo.
- Não se aplica ao backoffice administrativo da empresa, pois as normas citadas referem-se à execução direta do objeto contratado no âmbito do setor público.

**Resposta 3:** A natureza técnica dos perfis (TIC) não afasta a obrigatoriedade das cotas. Caso a contratada demonstre, documentalmente, a impossibilidade de preenchimento após ampla divulgação de vagas em canais e órgãos especializados, poderá apresentar justificativa formal à fiscalização do contrato. A Administração poderá conceder prazo para adequação progressiva, desde que a empresa comprove esforço contínuo de recrutamento para essas vagas específicas.

Salvador, 25 de março de 2026.

**Camila Andrade Guimarães**  
Coordenadora de Licitação

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