



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 026/2026

PROCESSO SEI nº 80506288.000051/2025-59

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação apresenta os esclarecimentos relativos à licitação em epígrafe com a transcrição das respostas da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir.

Perguntas e Respostas:

Pergunta 1:

"1. O item 3.11 do Termo de Referência ("Qualificação Técnica Profissional") estabelece que os profissionais designados pela contratada para prestação dos serviços deverão possuir qualificação técnica compatível com as atividades desempenhadas, observada a legislação trabalhista, previdenciária e tributária aplicável. Sendo assim, entendemos que não será permitida a contratação sob o regime de pessoa jurídica (PJ) para todo e qualquer profissional que venha a atuar na execução do contrato, ainda que fora do quantitativo mínimo formal do Anexo XIX, incluindo profissionais alocados para cobertura de sobreaviso, substituição de ausências (férias, atestados) ou reforço eventual da equipe. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "Tratando a contratação de serviços sob demanda, sem mão de obra alocada, não cabe ao contratante pronunciar-se sobre a forma de contratação dos funcionários da contratada."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 2:

"2. Entendemos que todos os 37 perfis descritos no Anexo IX devem ser preenchidos por pelo menos 1 profissional distinto da contratada e que todos eles estejam disponíveis na escala diurna. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "A configuração mínima da equipe de trabalho está estabelecida no Anexo XIX. Configuração Mínima da Equipe de Trabalho, e não no Anexo IX."

O Anexo XIX estabelece, em seu item 1, papéis e respectivos quantitativos como patamar mínimo da estrutura de execução dos serviços, cabendo à CONTRATADA realizar o dimensionamento das equipes e definir a estratégia de distribuição dos papéis, considerando, entre outros aspectos, os SLAs, o regime de atendimento e os horários de operação.

Nesse sentido, os papéis previstos na estrutura mínima devem ser efetivamente assegurados por profissional(is) que os exerça(m), observados os quantitativos e requisitos estabelecidos no Anexo XIX. Os papéis poderão ser exercidos por um ou mais profissionais; contudo, o item 1.1.1 do Anexo XIX estabelece expressamente que um mesmo profissional não poderá exercer mais de um papel na estrutura de execução dos serviços.

Quanto aos horários de atendimento, o item 2 - Tabela Consolidada de Células e Papéis do Anexo XIX apresenta expressamente os horários de atendimento previstos para cada um dos papéis, os quais deverão ser observados pela CONTRATADA na organização e dimensionamento de suas equipes."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 3:

"3. Ainda quanto à escala diurna, entendemos que é possível um revezamento eventual entre profissionais de uma mesma Célula de Serviço em casos especiais como, por exemplo, folgas de almoço, afastamento por doença ou outra eventualidade, desde que possuam formação equivalente e domínio comprovado do ambiente técnico sob responsabilidade da célula — observados os mesmos critérios de qualificação já exigidos para a designação dos



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

especialistas aptos ao regime de sobreaviso, nos termos do item 3.4.1.3 do TR —, preservados em qualquer caso os níveis de serviço (SLAs), o regime de atendimento e o horário contratados. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "O entendimento não está correto. O Anexo XIX estabelece que os papéis poderão ser exercidos por um ou mais profissionais, cabendo à CONTRATADA realizar o dimensionamento das equipes e definir a estratégia de distribuição dos papéis, observados os SLAs, o regime de atendimento, os horários de operação e os demais requisitos contratuais. Assim, o Edital não impede que haja mais de um profissional designado para um mesmo papel, cabendo à CONTRATADA dimensionar sua equipe conforme as necessidades de execução. Contudo, o item 1.1 do Anexo XIX estabelece expressamente que um mesmo profissional não poderá exercer mais de um papel na estrutura de execução dos serviços, de modo que a organização da equipe deverá observar essa vedação."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 4:

"4. Entendemos que no turno noturno, por se tratar de período de menor demanda, o atendimento pode ser realizado por equipe reduzida, admitindo-se a sobreposição de papéis em um mesmo profissional de uma mesma célula de serviços durante esse turno específico, desde que devidamente comprovada a qualificação técnica do profissional para cada um dos papéis efetivamente exercidos no período. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "Diferentemente do período de atendimento diurno, que segue, em geral, o horário de 07h às 19h/20h e foi dimensionado para o atendimento regular das demandas, o atendimento no período noturno, de 18h às 23h59, destina-se à continuidade de atendimentos eventualmente iniciados durante o período diurno e não finalizados no horário padrão, bem como a demandas fora do horário produtivo, como deploys, execução de cargas, scripts e outras atividades, inclusive com passagem de conhecimento entre os turnos.

Dessa forma, requer-se que haja atendimento designado e ativo para a respectiva torre de serviços, não necessariamente mediante papéis exclusivos para o período noturno, diferenciando-se do regime de sobreaviso, que pressupõe acionamento sob demanda.

Assim sendo, o atendimento poderá ser organizado pela CONTRATADA mediante o dimensionamento e a distribuição de seus profissionais, observados os SLAs, papéis, horários, quantitativos mínimos e demais requisitos estabelecidos no Anexo XIX."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 5:

"5. Entendemos que para as Células de Serviço cuja escala de atendimento abrange exclusivamente o período diurno, a contagem dos prazos de atendimento e solução dos SLAs observa a janela das 7h às 19h; e, para as Células de Serviço, cuja escala de atendimento abrange os períodos diurno e noturno combinados (regime estendido), essa contagem observa a janela das 7h às 23h59, suspendendo-se a contagem do SLA fora desses respectivos intervalos. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "Sim. O Entendimento está correto. Para os papéis e células cujo atendimento possua regime estendido, deverão ser observados os respectivos horários de atendimento. As situações de sobreaviso, por sua vez, submetem-se às regras específicas estabelecidas no item 3.4.1.3 do Termo de Referência."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 6:

"6. Entendemos que durante o Período de Transição Operacional (PTO) e o Período de Adaptação Operacional (PAO), não haverá incidência das glosas previstas nos códigos CDD09 e CDD10 (item 3.4.1.7.3.5 do TR), tendo em vista que, nesse intervalo, a própria exigência de composição integral e certificada das Células de Serviço, nos moldes do Anexo XIX, ainda está em fase de estruturação, na forma dos itens 3.2.1 e 3.2.2 do Termo de Referência. Está correto nosso entendimento?"

Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:



PODER JUDICIÁRIO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Resposta: "Quanto ao Período de Transição Operacional (PTO), o entendimento está correto. Conforme o item 3.2.1.3 do Termo de Referência, durante o PTO não haverá aplicação integral dos ANS, nem incidência de glosas relacionadas ao desempenho pleno dos serviços. Nessa fase, também não é exigida a alocação integral da equipe prevista para a execução plena dos serviços, mas deve-se observar a exigência da equipe mínima estabelecida no tópico 3.2.1.1.

Quanto ao Período de Adaptação Operacional (PAO), o entendimento não está correto. O item 3.2.2.1 do Termo de Referência estabelece aplicação progressiva dos níveis mínimos de serviço, sendo de 50% nos primeiros 30 dias, 75% do 31º ao 60º dia e integral a partir do 61º dia. O dispositivo estabelece, ainda, que os indicadores serão monitorados desde o início do PAO, com aplicação das eventuais glosas conforme os percentuais progressivos estabelecidos.

Assim, não há previsão de isenção integral dos CDD09 e CDD10 durante o PAO. Eventual aplicação deverá observar as condições e os percentuais estabelecidos no Termo de Referência, inclusive as regras específicas dos respectivos códigos."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Pergunta 7:

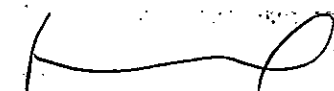
"7. Entendemos que para os profissionais contratados ou substituídos ao longo da vigência contratual, após o encerramento do PAO, haverá um prazo de carência de 60 (sessenta) dias corridos, contado da data de início de atuação de cada profissional no contrato, para a obtenção das certificações obrigatórias exigidas para o respectivo papel, sem incidência das glosas previstas nos códigos CDD09 e CDD10 durante esse intervalo. Está correto nosso entendimento?"

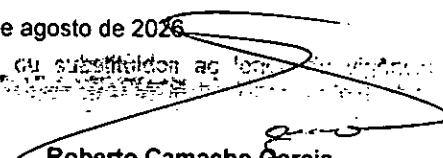
Segue transcrição da resposta da área técnica demandante:

Resposta: "O entendimento não está correto. O Edital não estabelece prazo de carência para que profissionais contratados ou substituídos ao longo da vigência contratual obtenham as certificações exigidas para o respectivo papel. Conforme o Anexo XIX, os profissionais alocados na execução dos serviços devem atender aos requisitos de qualificação e certificação estabelecidos para os respectivos papéis, sendo realizada mensalmente a aferição da aderência às certificações exigidas."

O arquivo, em PDF, com o questionamento e resposta da área técnica encontra-se disponível no site www.tjba.jus.br, opção Institucional>Licitações/Contratações diretas>Editais.

Salvador, 24 de agosto de 2026


Fernanda Ferreira Ribeiro
Coordenadora de Licitação


Roberto Camacho Garcia
Chefe do Núcleo de Licitação