



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**ESCLARECIMENTOS**  
**Nº 1**

1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado?

**Resposta: Sim.**

2) Se sim, qual o número do contrato?

**Resposta: Contrato 045/2019.**

3) Se sim, com qual empresa?

**Resposta: TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI.**

4) Se sim, qual o valor atual do contrato?

**Resposta: R\$ 220.629,06.**

5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato?

**Resposta: 37 profissionais.**

6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação?

De acordo com item 1.2 do Termo de referência:

**Resposta: 40 profissionais.**

**1.2 Itens da contratação**

| Item  | Sigla | Serviço   | Postos    | Jornada |         |
|---|-------|---|-----------|---------|---------|
|   |       |   |           | Diária  | Semanal |
| I   | SAAC  | Serviço de Atendimento Automatizado via Chat          | 0         | 24h     | 168h    |
| II  | SAPN  | Serviço de Atendimento de Primeiro Nível              | 15        | 6h      | 30h     |
| III   | SASN  | Serviço de Atendimento de Segundo Nível               | 18        | 8h*     | 40h**   |
| IV  | SMQA  | Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento  | 4         | 8h      | 40h     |
| V   | SMCT  | Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento | 1         | 8h      | 40h     |
| VI  | SMBC  | Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento      | 1         | 8h      | 40h     |
| VII   | SMCS  | Serviço de Monitoramento da Central de Serviços       | 1         | 8h      | 40h     |
| <b>Quantidade Total de Postos de Trabalho</b> |       |   | <b>40</b> |         |         |

7) Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato?

**Resposta: 40.**

8) Qual o valor do salário recebido por cada profissional alocado na prestação de serviços atual?



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

| Serviço                         | Valor do Salário | R\$      |
|---------------------------------|------------------|----------|
| N1 (PRIMEIRO NÍVEL)             | R\$              | 2.262,24 |
| N2 (SEGUNDO NÍVEL)              | R\$              | 2.879,40 |
| MONITORAMENTO (QUALIDADE ATEND) | R\$              | 4.211,68 |
| MONITORAMENTO (CONHECIMENTO)    | R\$              | 4.211,68 |
| MONITORAMENTO CENTRAL SERVIÇOS  | R\$              | 6.854,98 |

9) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação?

**Resposta: De acordo com o item 2.6.5 do Termo de Referência:**

| Nível de atendimento                  | Tipo de atividade ou atendimento a realizar | Quantidade estimada de atendimentos (por mês) | Horas de trabalho necessárias (por mês) | Jornada mensal de trabalho (por posto) | Horas mensais de trabalho mensurável (por posto) | Quantidade necessária de postos para atender a demanda |
|---------------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| 1º Nível                              | Todos os Usuários                           | 3236  | 1294                                    | 120                                    | 84   | 15   |
| 2º Nível<br>Somente Usuários Internos | Usuários Normais                            | 602   | 867                                     | 160                                    | 112  | 8  |
|                                       | Usuários VIP                                | 60  | 86                                      | 160                                    | 112  | 1  |
|                                       | Desembargadores                             | 60  | 86                                      | 160                                    | 112  | 1  |
|                                       | Req. Programadas                            | 522   | 752                                     | 160                                    | 112  | 7  |
|                                       | Doc. Conhecimento                           | 180   | 259                                     | 160                                    | 112  | 2  |
|                                       |   |   |   |  |  | 18   |

10) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante?

**Resposta: De acordo com item 2.6.11 do Termo de Referência:**

| Usuários Internos (Perfil Normal)                  |            |          |
|--|------------|----------|
| Classificação                                      | Capital    | Interior |
| Servidores   | 1.387      | 955      |
| Aposentados  | 805        |          |
| Pensionistas                                       | 149        |          |
| Estagiários  | 115        |          |
| Prestadores de Serviço com acesso à recursos de TI | 267        |          |
| Usuários Internos (Perfil VIP)                     |            |          |
| Classificação                                      | Capital    | Interior |
| Magistrados  | 131        | 73       |
| Servidores   | 4          | 0        |
| Usuários Internos (Total)                          |            |          |
| Descrição  | Quantidade | Total    |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

|  |                    |      |
|--|--------------------|------|
| Usuários internos com perfil VIP                         | 208                | 3886 |
| Usuários internos com perfil Normal                      | 3678               |      |
| Usuários Externos (total)                                |                    |      |
| Descrição  | Quantitativo Total |      |
| Usuários que atuaram em processos nos últimos dois anos. | 73.463             |      |

11) Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTM's, etc) para suporte neste novo contrato da contratante?

**Resposta: De acordo com item 2.6.12 do Termo de Referência:**

| Equipamentos de Microinformática |         |          |             |                 |     |       |
|----------------------------------|---------|----------|-------------|-----------------|-----|-------|
| Classificação                    | Capital | Interior | Uso Pessoal | Reserva Técnica |     | Total |
| Computadores                     | 1536    | 1263     | 1044        | 2%              | 82  | 3925  |
| Notebooks                        | 241     |          | 322         | 13%             | 84  | 647   |
| Monitores                        | 3581    | 3168     | 1732        | 2%              | 121 | 8602  |
| Scanners                         | 110     | 176      | 6           | 3%              | 8   | 300   |
| Impressoras                      | 334     | 271      | 25          | 3%              | 17  | 647   |
| Multifuncionais                  | 149     | 101      | 1           | 1%              | 1   | 252   |

12) Entendemos que, para Atestados de Capacidade Técnica apresentados no formato de postos de trabalho de profissionais Desenvolvedores, Programadores, Analistas de Sistemas e Analistas de Testes, serão considerados o equivalente de 1 posto de trabalho/mês igual a 76 USTs/mês. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Não está prevista a contratação de profissionais para as funções mencionadas no questionamento. De acordo com o Termo de Referência, em seu item 2.6.15, estão descritos os cargos da CBO adequados a cada serviço:**

#### 2.6.15 Definição dos cargos da CBO adequados a cada serviço

Para correlacionar os serviços com as atividades profissionais previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), foram selecionados os cargos mais adequados a esta contratação, considerando ainda os cursos e as certificações que visam assegurar a qualidade desejada.

| Serviço | CBO     | Descrição do cargo                                     |
|---------|---------|--|
| SAPN    | 4223-20 | Operador de Suporte Técnico (telemarketing)            |
| SASN    | 3172-10 | Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (helpdesk)  |
| SMQA    | 4201-35 | Supervisor de Central de Atendimento                   |
| SMCT    |         |  |
| SMBC    |         |  |
| SMCS    | 1425-30 | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

O presente edital não contempla a medição de USTs, sendo que os requisitos de atestados de capacidade técnica estão contemplados no item 2.11.5 do Termo de Referência:

2. ATESTADOS ou DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA, em documento que comprove a Prestação de Serviços de Atendimento a usuários de TI, pelo licitante, em Central de Serviços de TI (Service Desk) de vulto compatível com o objeto da presente licitação, englobando:
  - I. **Prestação de Serviços de Atendimento Remoto (1º nível)**, por meio de central telefônica, com base em Acordos de Níveis de Serviço (SLA) para, pelo menos:
    - a. **1.943** (mil novecentos e quarenta e três) usuários de recursos de TI, com perfil corporativo (**usuários internos**);
    - b. **1.610** (mil seiscentos e dez) **chamados novos mensais**, registrados na Central de Serviços (na média).
  - II. **Prestação de Serviços de Atendimento Presencial (2º nível)** para, pelo menos:
    - a. **1.943** (mil novecentos e quarenta e três) usuários de recursos de TI, com perfil corporativo (**usuários internos**);
    - b. **2.286** (duas mil duzentas e oitenta e seis) **estações de trabalho** corporativas (computadores/desktops e/ou notebooks);
  - III. Considerando que esta contratação definiu o quantitativo mínimo de **40 (quarenta) postos de trabalho**, o licitante deverá comprovar que executou um ou mais contratos com número de postos de trabalho equivalentes ao da contratação, conforme exigido na alínea c2 do item 10.6 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
  - IV. Para compor os quantitativos mínimos exigidos nos três incisos anteriores, será aceito o somatório de atestados.

13) Entendemos que a CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como por exemplo: software de monitoramento, ferramenta de controle e abertura de chamados, computadores para os funcionários da contratada, mobiliário para atuação na prestação de serviços e mala de ferramentas?

**Resposta: De acordo com item 3.1.19 do Termo de Referência, é obrigação da Contratada o fornecimento dos seguintes insumos: Crachás, Uniformes, Headsets, Apoios ergonômicos, Equipamentos de Proteção Individual, Maleta e kit de ferramentas, Relógio Eletrônico de Ponto Biométrico, Smartphones e plano de telefonia móvel.**

**De acordo com o item 2.14 do Termo de Referência, são obrigações da Contratante, entre outras:**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

8. Disponibilizar sistema de registro de chamados para utilização da CONTRATADA;
9. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários e instalações básicos para o desempenho e alcance das metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), considerando os serviços executados no ambiente físico do CONTRATANTE;
10. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e as etapas para cumprimento das obrigações, quando não definidas nos instrumentos contratuais;
11. Disponibilizar o serviço telefônico do CONTRATANTE para permitir que a CONTRATADA receba as chamadas telefônicas dos usuários internos e externos;
12. Disponibilizar à CONTRATADA os links de acesso às normas de segurança da informação e demais normas pertinentes à execução dos serviços.
13. Assegurar a realização das atividades de Transição Contratual, garantindo a devolução de documentos e recursos materiais, bem como o fornecimento, pela CONTRATADA, de todos os roteiros de atendimento automatizado desenvolvidos para o *chatbot*.
14. Assim que identificada a necessidade, seja através de informação prestada pela empresa ou de solicitação de trabalhador com deficiência lotado em postos dessa contratação, tomar providências para a garantia de acessibilidade e de adaptações razoáveis nos espaços físicos, mobiliários e instalações básicas, bem como a quaisquer outras obrigações atribuídas à CONTRATANTE, quando aplicável.

**Contemplado no item 9, está a estação de trabalho para cada um dos profissionais alocados no contrato.**

14) As empresas licitantes que forem beneficiadas por leis de incentivos fiscais, como é o caso da lei 12.546/2011 que trata da desoneração da folha de pagamento, poderão usufruir destes benefícios para participação da licitação e, não obrigatoriamente deverão cotar os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e tributários, constantes na planilha modelo, considerando sua realidade fiscal e tendo em vista o princípio da economicidade. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Sim, está correto.**

15) Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento:

Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional):

Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que:

XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra;

Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra:

1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos.

2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico).

Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiona-se:

Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que porventura se sagrar vencedora do certame?

**Resposta: As empresas optantes pelo Simples Nacional poderão participar do certame, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, sendo declarada vencedora, comunicar o fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional**

16) Qual o motivo da finalização do contrato anterior?

**Resposta: Encerramento do prazo de vigência, tendo sido prorrogado para viabilização do presente certame.**

17) Existem glosas e multas da contratação atual?

**Resposta: O contrato 45/2019 não registrou, até o presente momento, processo de penalidade que tenha resultado em multa. Já quanto às glosas, são aplicadas mensalmente as glosas por não substituição de posto faltoso, eventual não fornecimento de insumos ou FADS por não atingimento dos níveis mínimos de serviço, conforme previstos contratualmente e relacionados aos seguintes itens do Termo de Referência: 3.2.9.11, 2.15.3**

18) As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Sim**

19) As empresas que apresentarem quantitativos de profissionais inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Sim.**

Curitiba, 13 de julho de 2023.

Alexandro Furquim  
Pregoeiro