



Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90004/2026 [\(Lei 14.133/2021\)](#)

UASG 90028 - TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2A. REGIAO

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto** Modo disputa: **Aberto**



- Avisos (2)
- Impugnações (0)
- Esclarecimentos (2)

09/02/2026 08:12



1. Estrutura Física e Postos de Trabalho
1. Quantos postos físicos de atendimento estão previstos para a Central de Serviços?
2. Esses postos já existem ou deverão ser implantados pela contratada?
3. O TRF fornece mobiliário, computadores, monitores e headsets?
4. Há espaço dedicado exclusivo para a equipe da contratada?
5. Existe previsão de expansão física da Central durante a vigência do contrato?
6. O ambiente é compartilhado com servidores do TRF ou exclusivo da contratada?
2. Ferramentas, Sistemas e Acessos
7. O TRF já possui ferramenta de ITSM / Service Desk? Qual?
8. A contratada precisará fornecer licenças de ferramenta?
9. O acesso aos sistemas será via rede interna, VPN ou VDI?
10. Há necessidade de credenciais privilegiadas ou acesso administrativo?
11. Existe integração da ferramenta de chamados com inventário ou monitoramento?
12. Existe Base de Conhecimento atual e ela será disponibilizada à contratada?
3. Volumetria e Perfil de Atendimento
13. Qual o volume médio mensal de chamados?
14. Existe histórico por tipo, unidade e horário?
15. Quantos chamados exigem atendimento presencial?
16. Existem períodos críticos como eleições ou plantões?
17. Quantos usuários ativos são atendidos atualmente?
18. Há usuários críticos com SLA diferenciado?
4. SLA, Horários e Regime de Trabalho
19. O atendimento fora do horário comercial gera sobreaviso ou hora extra?
20. Há exigência de atendimento em finais de semana e feriados?
21. Em períodos eleitorais, o horário de atendimento é ampliado?
22. Os SLAs são flexibilizados em eventos críticos?
23. Existe previsão de reforço temporário de equipe?
24. O período de Recesso Forense (20/12 à 06/01) impacta no regime de trabalho?
5. Perfis Técnicos e Dimensionamento
25. O TRF possui estimativa mínima de profissionais por perfil?
26. Existe validação prévia dos currículos pelo TRF?
27. Há exigência de certificações obrigatórias (ITIL, HDI etc.)?
28. O profissional pode atuar em mais de uma função?
29. Existe índice de produtividade esperado por técnico?
30. Há substituição imediata em caso de ausência ou férias?
31. Há definição mínima de salário a ser considerado? Existe alguma tabela que foi considerada como referência que conste o valor mínimo de salário por função?
6. Atendimento Presencial e Deslocamentos
32. Quais unidades exigem atendimento presencial?
33. A contratada será responsável pelo deslocamento entre unidades?
34. Existe ressarcimento de transporte?
35. Há unidades fora da capital?
36. O atendimento presencial é sob demanda ou com técnico fixo?
7. Indicadores, Relatórios e Penalidades
37. Quais indicadores são críticos para aplicação de multa?
38. Há período de adaptação inicial do contrato?
39. As multas são cumulativas?
40. Existe limite máximo mensal de penalidade?
41. O descumprimento de um chamado critico impacta toda a medição?
8. Transição e Transferência de Conhecimento
42. Existe fase de transição assistida com o fornecedor atual?
43. Qual o prazo de transição?





> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 90028 - N° 90004/2026](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

- 48. Existe mecanismo de revisão de dimensionamento da equipe?
- 49. O valor contratado considera períodos eleitorais?
- 50. Há alguma alteração no valor contractual no período de recess forense?
- 51. Há risco de exigência de atividades não previstas no Termo de Referência?



1. Estrutura Física e Postos de Trabalho

1. Quantos postos físicos de atendimento estão previstos para a Central de Serviços? 2. Esses postos já existem ou deverão ser implantados pela contratada?

Resposta para 1 e 2: Conforme Termo de Referência itens: 19.6 e 22.5.

3. O TRF fornece mobiliário, computadores, monitores e headsets?

Resposta: Conforme Termo de Referência itens: 22.5 e 23.1

4. Há espaço dedicado exclusivo para a equipe da contratada?

Resposta: Sim, conforme disposto no item 22.5 do Termo de Referência.

5. Existe previsão de expansão física da Central durante a vigência do contrato?

Resposta: Serão disponibilizados conforme disposto no item 22.5 do Termo de Referência.

6. O ambiente é compartilhado com servidores do TRF ou exclusivo da contratada?

Resposta: Conforme resposta item 4, acima.

2. Ferramentas, Sistemas e Acessos

7. O TRF já possui ferramenta de ITSM / Service Desk? Qual?

Resposta: Conforme disposto no item 18.3.1.2.1 do Termo de Referência.

8. A contratada precisará fornecer licenças de ferramenta?

Resposta: Conforme disposto no item 23.2 e seus subitens do Termo de Referência.

9. O acesso aos sistemas será via rede interna, VPN ou VDI? 10. Há necessidade de credenciais privilegiadas ou acesso administrativo?

Resposta para 9 e 10: Conforme disposto nos itens 22.8 e 22.11 do Termo de Referência.

11. Existe integração da ferramenta de chamados com inventário ou monitoramento?

Resposta: Conforme disposto nos itens 18.3.1.2.2 e 18.3.1.2.5 do Termo de Referência.

12. Existe Base de Conhecimento atual e ela será disponibilizada à contratada?

Resposta: Sim.

3. Volumetria e Perfil de Atendimento

13. Qual o volume médio mensal de chamados? 14. Existe histórico por tipo, unidade e horário?

Resposta para 13 e 14: Conforme disposto no item 8, seus subitens e Anexo I do Termo de Referência.

15. Quantos chamados exigem atendimento presencial?

Resposta: Conforme disposto no item 8.3 e Anexo I do Termo de Referência.

16. Existem períodos críticos como eleições ou plantões?

Resposta: Conforme disposto no item 18.14 do Termo de Referência e Volumetria de fins de semana e feriados constante do Anexo I do Termo de Referência.

17. Quantos usuários ativos são atendidos atualmente?

Resposta: Conforme disposto no item 8.1 do Termo de Referência.

18. Há usuários críticos com SLA diferenciado?

Resposta: Conforme disposto nos itens 18.8 e 26.3 do Termo de Referência.

4. SLA, Horários e Regime de Trabalho

19. O atendimento fora do horário comercial gera sobreaviso ou hora extra?

Resposta: Conforme disposto no item 18.14.1 do Termo de Referência.

20. Há exigência de atendimento em finais de semana e feriados?

Resposta: Conforme item 18.14.1 do Termo de Referência.

21. Em períodos eleitorais, o horário de atendimento é ampliado?

Resposta: Conforme disposto no item 18.14.1 do Termo de Referência.

22. Os SLAs são flexibilizados em eventos críticos?

Resposta: Conforme disposto no item 26.4 do Termo de Referência.

23. Existe previsão de reforço temporário de equipe?

Resposta: Conforme disposto no item 19.6 do Termo de Referência.

24. O período de Recesso Forense (20/12 à 06/01) impacta no regime de trabalho?

Resposta: O período de Recesso Forense é considerado feriado para o Contratante, devendo ser observado o horário estabelecido no item 18.4 do Termo de Referência.

5. Perfis Técnicos e Dimensionamento

25. O TRF possui estimativa mínima de profissionais por perfil?

Resposta: Conforme disposto no item 19.6 do Termo de Referência.

26. Existe validação prévia dos currículos pelo TRF?

Resposta: Conforme disposto no item 34.3 do Termo de Referência.

27. Há exigência de certificações obrigatórias (ITIL, HDI etc.)?

Resposta: Conforme disposto no item 34.1 do Termo de Referência.



➤ [Quadro informativo](#) ➤ [Pregão Eletrônico : UASG 90028 - N° 90004/2026](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

30. Há substituição imediata em caso de ausência ou férias?
Resposta: Conforme disposto no item 19.6 do Termo de Referência.
31. Há definição mínima de salário a ser considerado? Existe alguma tabela de referência com valor mínimo de salário por função?
Resposta: Conforme disposto no item 5.1.6.1 do Edital.

6. Atendimento Presencial e Deslocamentos
32. Quais unidades exigem atendimento presencial?
Resposta: Conforme disposto no item 18.15 do Termo de Referência.
33. A contratada será responsável pelo deslocamento entre unidades?
Resposta: Sim, conforme disposto no item 2.3 do Termo de Referência, com exceção dos itens 18.8.3 (sobre residência de magistrado) e 18.9.1.6 (eventos institucionais).
34. Existe ressarcimento de transporte?
Resposta: Conforme disposto no item 2.3 do Termo de Referência,
35. Há unidades fora da capital?
Resposta: Não, conforme disposto no item 18.15 do Termo de Referência,
36. O atendimento presencial é sob demanda ou com técnico fixo?
Resposta: Conforme disposto no item 19.6 do Termo de Referência

7. Indicadores, Relatórios e Penalidades
37. Quais indicadores são críticos para aplicação de multa?
Resposta: Constan dos itens 26 e 27 do Termo de Referência: DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE), DA APLICAÇÃO DE GLOSAS e item 22 do Edital: DAS SANÇÕES.
38. Há período de adaptação inicial do contrato?
Resposta: Constan dos itens 26 e 27 do Termo de Referência: DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE), DA APLICAÇÃO DE GLOSAS.
39. As multas são cumulativas?
Resposta: Constan dos itens 27 do Termo de Referência: DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE) e 22 do Edital: DAS SANÇÕES.
40. Existe limite máximo mensal de penalidade?
Resposta: Conforme disposto no item 27.2 do Termo de Referência.

41. O descumprimento de um chamado crítico impacta toda a medição?
Resposta: Conforme disposto nos itens 26 e 27 do Termo de Referência.

8. Transição e Transferência de Conhecimento
42. Existe fase de transição assistida com o fornecedor atual?
Resposta: Conforme disposto no item 32 e subitens do Termo de Referência.
43. Qual o prazo de transição?
Resposta: Conforme disposto no item 32 e subitens do Termo de Referência.
44. O TRF exige plano formal de transferência de conhecimento?
Resposta: Conforme disposto no item 32 e subitens do Termo de Referência.
45. Existe documentação atual dos ambientes e processos?
Resposta: Sim.
46. No encerramento, há obrigação de repasse integral à nova contratada?
Resposta: Conforme disposto no item 32 e subitens do Termo de Referência.

9. Pontos Sensíveis
47. Caso o volume de chamados aumente, há reequilíbrio contratual?
Resposta: O reequilíbrio contratual deve observar o disposto na legislação vigente.
48. Existe mecanismo de revisão de dimensionamento da equipe?
Resposta: Conforme disposto no item 19.6 do Termo de Referência o dimensionamento da equipe é de responsabilidade da Contratada.
49. O valor contratado considera períodos eleitorais?
Resposta: Não.
50. Há alguma alteração no valor contratual no período de recesso forense?
Resposta: Não.
51. Há risco de exigência de atividades não previstas no Termo de Referência?
Resposta: Não.

04/02/2026 17:37



Pergunta 1: Referente ao item 9.6 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA Conforme solicitação de



Resposta 1: A exigência dos índices contábeis superiores a 1 não equivale à exigência de patrimônio líquido não





> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 90028 - N° 90004/2026](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

