



[PFRR] Pedido de esclarecimentos - Pregão Eletrônico nº 90003/2026

De Andressa Mendes Cruz Feliz <analista2.dlic@qualificarti.com.br>

Data Seg, 20/04/2026 10:24

Para RR/SR - Comissão Permanente Licitações <cpl.selog.srrr@pf.gov.br>;
a5bad203.qualificarti.com.br@amer.teams.ms <a5bad203.qualificarti.com.br@amer.teams.ms>

Cc Daniel Araujo <daniel.araujo@qualificarti.com.br>; Everton Dadona <gerente.gen@qualificarti.com.br>;
Christiano Vinuales de Moraes <christiano.moraes@vinuax.qualificarti.com.br>; Márcia Maria Cunha de Avellar
<diretor.drc@qualificarti.com.br>; Carlos Emanuel de Araujo Tavares <carlos.tavares@qualificarti.com.br>

Geralmente, você não recebe emails de analista2.dlic@qualificarti.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Prezados(as),

Para fins de adequada compreensão do instrumento convocatório e de correta formulação da proposta, apresentam-se os esclarecimentos abaixo relativos ao Pregão Eletrônico nº 90003/2026, cujo objeto consiste na contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC para a SR/PF/RR e unidades descentralizadas.

1. Sobre o contrato atual vigente

1. Considerando que o ETP registra a existência de contratação atual/anterior e utiliza histórico de execução e de chamados como base para o dimensionamento da nova contratação, solicitamos informar os dados objetivos do ajuste atualmente vigente ou do contrato imediatamente anterior, especialmente: número do contrato, empresa contratada, valor contratual, quantitativo de profissionais atualmente alocados e motivo da substituição/encerramento.
2. Favor informar se, no contrato atual ou anterior, houve aplicação de glosas, multas ou outras penalidades relacionadas ao desempenho e, em caso positivo, quais foram os principais fundamentos de ocorrência.
3. Solicitamos confirmar se os quantitativos médios históricos de chamados constantes do ETP refletem integralmente a demanda real, considerando que o próprio estudo registra possível subnotificação por atendimentos resolvidos localmente sem abertura formal de chamado. Caso exista histórico consolidado complementar, favor disponibilizar.

2. Sobre regime de execução, presencialidade e atendimento

4. Considerando que o TR prevê suporte presencial e remoto, mas também estabelece regras específicas para atendimento em sobreaviso, solicitamos esclarecer qual é o regime efetivamente esperado para cada perfil e atividade. Favor informar, objetivamente, quais atividades podem ser realizadas remotamente e quais exigem presença física obrigatória.
5. Está correto o entendimento de que a contratação não se caracteriza como dedicação exclusiva de mão de obra nem posto de trabalho, mas sim como serviço continuado orientado a resultados e níveis mínimos de serviço?

6. Solicitamos confirmar se a Administração exigirá manutenção física contínua de algum profissional em local fixo específico, ou se a exigência se limita à composição mínima da equipe e ao atendimento dos níveis de serviço e visitas programadas/emergenciais.
7. Quanto ao sobreaviso, solicitamos confirmar se os atendimentos fora da janela administrativa poderão ser inicialmente tratados de forma remota e somente convertidos em deslocamento presencial quando necessário, conforme registro no sistema.

3. Sobre composição da equipe, quantitativos e exequibilidade

8. O TR e o ETP indicam como referência mínima a composição de 4 profissionais, sendo 1 Analista de Redes Pleno, 1 Analista de Suporte Computacional Pleno, 1 Técnico em Manutenção Sênior e 1 Técnico em Manutenção Pleno. Solicitamos confirmar se esse quantitativo mínimo é obrigatório para todas as licitantes na planilha de custos e para fins de exequibilidade.
9. Caso a licitante apresente metodologia própria, com eventual otimização operacional, será admitida proposta com quantitativo diverso, desde que comprovado o atendimento integral aos níveis mínimos de serviço e ao escopo contratual? Em caso negativo, solicitamos confirmação expressa de que quantitativos inferiores ensejarão desclassificação.
10. O modelo de planilha de custos apresenta salário de referência e adicional de periculosidade para os perfis. Solicitamos esclarecer se tais salários de referência constituem parâmetro obrigatório mínimo de exequibilidade a ser observado por todas as licitantes, ou se representam apenas base estimativa da Administração.
11. Em caso de apresentação de salários inferiores aos referenciais estimados pela Administração, a proposta será automaticamente desclassificada ou será admitida mediante comprovação de exequibilidade?
12. Solicitamos informar qual Convenção Coletiva de Trabalho, ACT, pesquisa salarial ou outro parâmetro foi adotado pela Administração para a construção dos salários referenciais e demais encargos da estimativa.

4. Sobre custos obrigatórios da proposta

13. A planilha-modelo indica que devem ser contemplados, além do custo de pessoal, custos com Visita Técnica Programada, Visita Técnica Emergencial, ações de capacitação, sobreaviso e horas extras, equipamentos/ferramentas e uniforme/fardamento/crachá/EPI. Solicitamos confirmar se todos esses itens são obrigatórios na composição da proposta, ainda que de forma diluída no preço global.
14. Quanto ao item “Equipamentos/Ferramentas”, favor esclarecer exatamente quais ferramentas, dispositivos e insumos deverão ser fornecidos pela contratada, considerando que o TR também dispõe que caberá à contratante fornecer os recursos de hardware, software e demais recursos necessários à prestação dos serviços. Solicitamos delimitar objetivamente a responsabilidade de cada parte.
15. Quanto ao item “Uniforme”, solicitamos informar a relação mínima exigida de fardamento, crachá, EPI e eventual periodicidade de reposição, para que a composição de custos seja realizada com segurança.
16. No tocante ao sobreaviso, solicitamos confirmar se a estimativa constante do ETP/TR constitui parâmetro obrigatório da proposta ou mera referência administrativa, e se haverá pagamento adicional em função de acionamentos extraordinários ou se todo o custo deverá estar integralmente embutido no preço mensal.

17. O TR menciona a obrigatoriedade de fornecimento de smartphone com pacote de voz e dados para acionamento do 2º e 3º níveis em regime de sobreaviso. Solicitamos informar a quantidade mínima de aparelhos exigida e se o custo correspondente deve estar integralmente absorvido na proposta.

5. Sobre capacitação e certificações

18. O TR/ETP exige plano de capacitação, mínimo de 60 horas por profissional ao longo de 24 meses e ao menos uma certificação aceita pela contratante para um profissional da equipe. Solicitamos confirmar se tais exigências serão cobradas apenas na execução contratual ou se alguma comprovação específica deverá ser apresentada já na fase de habilitação/proposta.
19. Favor esclarecer quais certificações serão consideradas aceitas pela equipe técnica da contratante para fins do item que exige que ao menos um profissional obtenha certificação ao longo da vigência.
20. Quanto às certificações da empresa exigidas na habilitação técnica, especialmente ITIL Intermediate e certificações Microsoft/Windows, solicitamos confirmar se a comprovação deverá recair sobre profissional integrante do quadro da licitante na fase de habilitação e qual a forma documental aceita para essa comprovação.

6. Sobre pagamento, reajuste, reoneração da folha, CPRB e tributação

21. O TR estabelece reajuste pelo ICTI após um ano contado da data do orçamento estimado. Solicitamos confirmar que esse será o único índice de reajuste contratual ordinário aplicável ao ajuste.
22. Considerando que o TR determina que empresas sujeitas à reoneração gradual da folha devem compor suas propostas já contemplando as alíquotas futuras, sem direito a reajustes futuros por esse motivo, solicitamos esclarecer se a Administração espera planilha única consolidada ou planilhas anuais segregadas por exercício contratual.
23. Considerando a sistemática de transição prevista na Lei nº 14.973/2024, está correto o entendimento de que a licitante deverá elaborar sua proposta já contemplando a evolução anual das alíquotas aplicáveis de INSS patronal e CPRB ao longo da vigência contratual, sem possibilidade de pedido posterior de recomposição por esse fundamento? Em caso negativo, favor esclarecer qual será o tratamento administrativo adotado para essa variação legal futura.
24. O contrato/TR mencionam a possibilidade de utilização de conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação ou pagamento pelo fato gerador. Solicitamos esclarecer objetivamente qual desses regimes será efetivamente adotado na execução contratual.
25. Solicitamos confirmar quais retenções tributárias serão aplicáveis ao contrato e se haverá alguma retenção específica de ISS no local da prestação, além das retenções federais previstas na legislação.

7. Sobre infraestrutura, volumetria e dimensionamento

26. O TR remete a anexos específicos para quantitativos de usuários, distâncias de deslocamento, equipamentos por localidade e sistemas/recursos. Solicitamos confirmar se esses anexos representam a base definitiva para dimensionamento da proposta e se há previsão de atualização relevante do ambiente ainda antes do início da execução.
27. O Anexo II do TR apresenta previsão anual de 940 atendimentos OITIC e 1.700 AUTIC, destacando tratar-se de ordem de grandeza e não item exclusivo vinculado à contratação. Solicitamos esclarecer se essa volumetria será utilizada apenas como referência de dimensionamento ou se influenciará diretamente alguma análise de exequibilidade e desempenho contratual.

28. Considerando o registro no ETP de expansão de demandas, aumento do parque, novos postos e subnotificação de chamados, solicitamos informar se a Administração dispõe de base histórica complementar por localidade, por tipo de chamado e por unidade de atendimento para subsidiar a correta formação do preço.

8. Sobre glosas, SLAs e transição contratual

29. O TR prevê glosas e critérios de desempenho vinculados aos níveis mínimos de serviço. Solicitamos confirmar se, no período inicial de implantação/adaptação, haverá regra específica de mitigação das glosas e qual será a forma exata de aplicação prática desse regime.
30. Solicitamos esclarecer se, no período de transição entre a atual e a futura contratada, haverá etapa formal de transferência de conhecimento com apoio da contratada atual e se, durante essa fase, haverá tratamento específico para glosas e aferição de desempenho.
31. Considerando a criticidade do ambiente e a previsão de atendimento 24x7, solicitamos confirmar se haverá priorização formal por criticidade/unidade, especialmente em atividades de imigração, operação acolhida e postos descentralizados, além do catálogo de serviços já previsto.

Por fim, agradecemos a atenção.

Atenciosamente,