

## PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1108-25

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK, INCLUINDO SUPORTE REMOTO, SUPORTE LOCAL E ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA CENTRAL TELEFÔNICA DA USINA HIDRELÉTRICA DE ITAIPU, SERVIÇOS DE PROJETOS SOB DEMANDA E SUPORTE LOCAL POR DEMANDA**

### ADITAMENTO 4

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional 1108-23, a ITAIPU responde perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

*De acordo com o Item 3.1.3.1.1 - Anexo I - Especificações Técnicas, a ITAIPU estabelece a quantidade máxima de atendimento por serviços que podem ser considerados Projetizados, entretanto se não ultrapassarem estas quantidades da Tabela 4 - Quantitativos máximo para Atendimento Regular, serão considerados Atendimentos Regulares, não sendo permitido a cobrança como Projetizado.*

#### PERGUNTA 1.

“Como será a tratativa desta tabela quando dois ou mais serviços ocorram de maneira concomitante? Por exemplo no mesmo dia instalar 10 Computadores novos, efetuar 10 translados e gerar 35 matrizes? E como isto não afetaria o desempenho dos indicadores da Torre 1, atendimento de Nível 2?”

#### RESPOSTA

A execução das atividades será planejada com base na capacidade diária de atendimento. Solicitações que se mantenham dentro desse limite serão tratadas como **Atendimento Regular**.

Caso haja outros **serviços distintos que ocorram de maneira concomitante e que excedam** essa capacidade, estas serão classificadas como **Serviços Projetizados**, conforme critério da ITAIPU.

#### PERGUNTA 2.

Sobre o Item NMS-18, Índice de chamados resolvidos no 1º nível com uso da Base de Conhecimento, como será avaliado e medido quais chamados foram encerrados utilizando a base de conhecimento? Existe alguma função na ferramenta de ITSM que permite realizar essa análise?

#### RESPOSTA

A contratada é responsável por apurar mensalmente o índice NMS-18, utilizando a ferramenta de ITSM da ITAIPU como fonte de dados. Embora não haja uma função específica para identificar automaticamente o uso da Base de Conhecimento, é possível realizar essa análise por meio da vinculação entre os chamados e os artigos consultados. Cabe à contratada garantir mecanismos que evidenciem essa associação.

#### PERGUNTA 3.

“A respeito do indicador, NMS-04 solicitamos o envio do catálogo de serviços e do catálogo de serviços passível de ser atendido pelo Nível 1 para análise.”

#### RESPOSTA

Pedido indeferido. O Catálogo de Serviços será disponibilizado à contratada após o início da execução contratual. A Fanálise e revisão do conteúdo serão de responsabilidade da contratada, como parte das atividades previstas para o Período de Adaptação Operacional (PAO).

*Conforme consulta realizada, identificamos que o Sindicato que representa os trabalhadores de Informática no PR seria o SINDPD-PR, e que possui um parágrafo específico para as empresas que desenvolvem atividades de Informática para a ITAIPU (parágrafo quinto) e de uma maneira muito ampla acaba englobando praticamente todo e qualquer serviço relacionado com área de Informática, inclusive com o objeto desse Pregão, onde o piso salarial a ser considerado é o de Técnico de Informática Sênior, tanto para 06 (seis) horas (atualmente R\$ 2.235,00) como para 08 (oito) horas (atualmente R\$ 2.960,00), já o Supervisor de Informática com carga horária de 08 (oito) horas (atualmente R\$ 3.497,00), como pode ser verificado à seguir:*

**“Parágrafo Quinto:** Em razão da complexidade das atividades exercidas os trabalhadores terceirizados que prestam Serviços em ITAIPU BINACIONAL no Estado do Paraná e que desenvolvem as atividades de retirada de documento do arquivo, cadastramento, tratamento de digitalização de imagens, recepção, preparação, conferência de documentos, manuseio e triagem de documentos, serviços de impressão, acabamento e distribuição de relatórios, serviço de arquivo, recuperação de documentos, atendimento aos usuários via telefone ou in loco, buscar soluções via web, efetuar testes remotos, suporte no sistema, suporte na rede, implantação e mini cursos com novos procedimentos, auxílio e suporte ao usuário para instalação de software e periféricos, implantação de senhas e outras atividades inerentes a esta função, INDEPENDENTE DA NOMENCLATURA DA FUNÇÃO REGISTRADA NO CONTRATO DE TRABALHO INDIVIDUAL, A EMPRESA DEVERÁ SEGUIR O PISO DE TECNICO DE INFORMATICA SENIOR, R\$ 2.960,00

(i) Qual o entendimento e a posição da ITAIPU perante tal imposição do SINDICATO? (ii) Podemos enquadrar os funcionários em uma função inferior, como técnico de Informática Junior ou Pleno, por exemplo, com piso inferior? (iii) Ou, para todos os efeitos, as empresas que participarem do certame precisam se basear no que está especificado na atual Convenção Coletiva vigente do SINDPD-PR? Uma vez que, como este serviço é realizado localmente na cidade de Foz do Iguaçu - PR e o SINDPD-PR tem abrangência em todo o território do estado, mesmo empresas de outros estados devem seguir esta convenção.”

#### RESPOSTA

(i) A previsão constante em norma coletiva é de observância obrigatória, uma vez que, conforme minuta do contrato (inciso XIII da Cláusula 7ª do Capítulo VI), é obrigação da Contratada “observar o estrito cumprimento dos Acordos, Convenções ou Sentenças Normativas, relacionadas às respectivas categorias profissionais dos empregados e empregadores”.

(ii) Entendimento incorreto. Para o correto enquadramento dos funcionários necessário observar os requisitos profissionais para cada cargo, conforme disposto no ITEM 4 da Especificação Técnica. Além disso, necessário observar o inciso XIII, da CLÁUSULA 7ª, do CAPÍTULO VI - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, da Minuta do Contrato.

(iii) Sim. Em que pese a responsabilidade pelo correto enquadramento sindical seja da futura Contratada, a depender de suas peculiaridades, como categoria da atividade preponderante, para fins de elaboração dos custos, utilizar-se-á como parâmetro o piso salarial estabelecido na Convenção Coletiva vigente.

*O cumprimento da legislação vigente e da Convenção Coletiva de Trabalho do SINDPD-PR é responsabilidade exclusiva das empresas proponentes. Cabe à ITAIPU apenas*

*fiscalizar esse cumprimento, inclusive por meio de diligências, conforme previsto no subitem 2.7.1 do CBC.*

*Dado o escopo das atividades descritas no parágrafo quinto da convenção, os profissionais devem ser enquadrados no piso de Técnico de Informática Sênior, independentemente da nomenclatura contratual. Essa exigência se aplica a todas as empresas que prestarem serviços em Foz do Iguaçu - PR, mesmo que sediadas em outros estados.*

#### **PERGUNTA 4.**

“Uma vez que o Aditamento 3, excluiu o Capítulo XVIII na Minuta de Contrato, Anexo IV do CBC, onde previa revisão de valores contratuais em face de criação ou extinção de qualquer imposto, é importante destacar que a partir do primeiro dia de janeiro de 2026, começará a entrar em vigor a nova proposta para a Reforma Tributária Brasileira, que ainda não possui um consenso e nem valores percentuais definidos, entretanto o que se sabe é que ela impactará primordialmente o setor de Prestação de Serviços. Não há como prever qualquer situação referente a isso, é no mínimo arriscado retirar uma cláusula do contrato que resguarda tanto o Contratante como o Contratado na execução total deste Serviço, visto que após anos de tramitação no Congresso tudo indica que esta decisão não será cancelada. Solicitamos, diante deste cenário, que esta cláusula seja reinserida e, ao mesmo tempo, gostaríamos de saber qual será a medida adotada pela ITAIPU nas tratativas sobre eventual cenário em que a nova Reforma Tributária impacte em valores maiores que os apresentados no encerramento deste certame?”

#### **RESPOSTA**

A exclusão do antigo Capítulo XVIII visa evitar duplicidade de conteúdo. A ITAIPU reitera que as disposições relativas à eventual criação, alteração ou extinção de tributos, bem como os possíveis impactos decorrentes – inclusive os advindos de uma eventual nova legislação tributária – já estão devidamente contempladas no novo capítulo Regime Tributário da Minuta de Contrato.

III) Permanecem inalteradas as condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NF 1108-25.

---

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico	Data de emissão: 05 de setembro de 2025
---	---

---