

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Pregoeiro(a)

Ref.: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0001298/2023

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 18.502.465/0001-06, com sede na Travessa Francisco Leonardo Truda, nº 40, sala: 28, 2º andar, CEP 90010-050, na cidade de Porto Alegre/RS, por sua representante legal infra assinada, vem, nos termos da legislação vigente e no item 12.1 do edital, à presença de Vossa Senhoria apresentar:

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0001298/2023

I – DA TEMPESTIVIDADE:

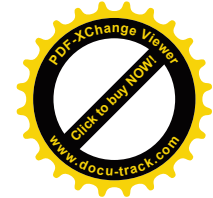
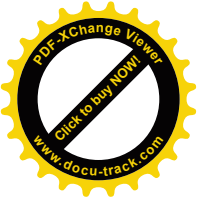
Preliminarmente, conforme item 12.1 do edital que informa que as impugnações serão formuladas por meio eletrônico via internet, para o endereço de e-mail disponibilizado do edital, em até três dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública, razão pela qual, deve ser admitida, processada e julgada a presente impugnação.

Desta forma, resta tempestivo a apresentação da presente impugnação, visto que o pregão está agendado para o dia 15/02/2024 e, diante da confirmação de ponto facultativo pela Instituição Financeira para os dias 12 e 13 de fevereiro de 2024, tempestivo a apresentação na presente data, qual seja, 08/02/2024.

II – DOS FATOS:

O BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., visa a Contratação de a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do edital.

Assim, diante do interesse da ora impugnante em participar da licitação supramencionada, acessou o respectivo Edital e ao verificar as condições para participação no pleito em tela, deparou-se com algumas exigências formuladas nos itens do edital, que são excessivamente onerosos e até mesmo desnecessários, como à frente será demonstrado.



III – DA ILEGALIDADE DAS EXIGÊNCIAS COLACIONADAS NOS ITENS ABAIXO RELACIONADOS – OFENSA AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA, RAZOABILIDADE, AMPLA CONCORRÊNCIA E COMPETITIVIDADE:

A impugnante é empresa devidamente constituída para atuar no ramo de Call Center, operando há mais de 4 (quatro) anos no mercado, tendo já implementado inúmeras operações de serviços similares ao do objeto da presente licitação aos mais diversos órgãos da Administração Pública, inclusive fora do local da sua sede, em outros estados da federação.

No edital em tela, várias disposições que apresentam caráter altamente restritivos e irrelevantes para a prestação dos serviços em objeto na presente licitação, ferindo os princípios da isonomia, razoabilidade, ampla concorrência e competitividade, além de estar aparentemente direcionando o certame.

Importante lembrar que o processo de licitação, além de se tratar de dever legal, é o instituto utilizado pela administração, como garantia dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e da eficiência, trazidos no Art. 37, XXI da Constituição Federal:

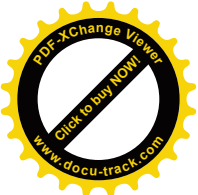
“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.” (grifamos)

E ainda dos princípios específicos do procedimento licitatório, primordialmente o da competitividade, trazido expressamente no inciso I, § 1º do Art. 3º do Estatuto Licitatório:

“Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.



§ 1º É vedado aos agentes públicos:

I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo, inclusive nos casos de sociedades cooperativas, e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato, ressalvado o disposto nos §§ 5o a 12 deste artigo e no art. 3o da Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991;”

Assim, diante dos fatos, não restou à impetrante outra opção, senão socorrer-se à presente IMPUGNAÇÃO, com vistas a corrigir as flagrantes situações de ilegalidade cometidas na redação do instrumento convocatório.

IV- DO TERMO DE REFERÊNCIA E DAS EXIGÊNCIAS INCOMUNS AO USUALMENTE REQUERIDO:

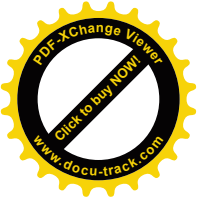
O edital traz inúmeras exigências desnecessárias ao objeto do contrato, que tornam onerosos a prestação dos serviços, bem como ferem a competitividade, em razão disso, necessária a sua retificação, principalmente quanto a exigências de atestados de capacidade técnica, bem como itens constantes no termo de referência que não condizem com o habitual, sendo imprescindível que as disposições a seguir sejam alteradas ou excluídas de forma a oportunizar que as empresas interessadas possam participar do presente certame.

A) DA META DE INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO E TAXA DE ABANDONO

No item 7.10.2 letra “b”, o TR informa que os serviços contratados para atendimento dos canais virtuais (INS3) a exigência é de 90% dos contatos em até 60 segundos, no entanto a prática de mercado para demais contratos de prestação de serviço o tempo é de 120 segundos, pois podem ocorrer períodos de alta volumetria por motivos diversos. Corroborase que não foi disponibilizado a volumetria no processo o que prejudica a análise do item.

Outrossim, no item 7.10.2.2. consta que o indicador de abandono de ligações nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1) a exigência será de 0% acima de 20 segundos, o que se demonstra inviável na prática, existindo a necessidade de previsão de no mínimo 5%, visto que existem situações externas que ocorrer o abandono pelo cliente, e a licitante não poderá arcar com o prejuízo. Exemplos: cliente em deslocamento no trânsito e/ou interrupção abrupta de sinal;

O mesmo entendimento de margem de até 5% deverá ser aplicado para os atendimentos nos demais canais telefônicos - (IAL2) nos casos de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE. O que está divergente ao TR que determina uma exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos. E, o atendimento nos



canais virtuais - (IAL3) cujo indicador mede o percentual de contatos abandonados acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE, sendo a exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos, devendo ser corrigida para até 5%.

Por óbvio, não há como requerer índices tão altos, é de suma importância que este valor seja flexibilizado em virtude do bom senso.

Desta feita, é obrigação do contratante flexibilizar o atendimento dos itens que devem compor o atendimento registrado proporcionando um atendimento parcial e um posterior saneamento dos pontos que não atingiram os índices, exigir que o licitante atinja 98%, fere os princípios editalícios em especial a razoabilidade, competitividade e eficiência, visto que muitas empresas acabam por impedidas de participar em virtude das medidas restritivas.

Somente através da retirada desta exigência ou da flexibilização do atendimento do item acima, é que a Administração Pública poderá alcançar legalmente os princípios constitucionais dos quais não pode se esquivar, dispostos no art. 37 da Constituição da República:

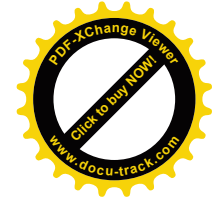
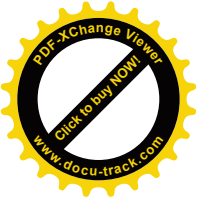
*Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos **princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:***

*XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual **somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.***
(grifamos)

E desta forma exigir que a empresa alcance esses níveis de atendimentos registrados é restritivo e direciona a licitação, o que se mostra imprudente e tendencioso e **tal modificação se faz necessário para garantir o melhor desenvolvimento do processo licitatório e, portanto, garantir a busca pela proposta mais favorável.**

Portanto, tal disposição deve ser retificada, pois cabe ao contratado gerir seus funcionários e qualquer disposição ao contrário estaria ferindo o intuito de licitar.

VI – DOS PEDIDOS:



Diante de todos os fatos acima expostos, resta evidenciado que o edital está eivado de inconsistências e onerosidades, pelo que requer:

- a) O recebimento da presente impugnação;
- b) A total procedência dos pedidos formulados para corrigir o instrumento convocatório e anexos e evitar a manutenção das ilegalidades apontadas;
- c) A republicação do edital, escoimado dos vícios apontados, nos termos da legislação presente.

Termos em que pede e espera deferimento.

Porto Alegre/RS, 08 de fevereiro de 2024.

ST SERVICOS
EMPRESARIAIS
LTDA:18502465000
106

Digitally signed by ST SERVICOS
EMPRESARIAIS LTDA:18502465000106
DN: cn=ST SERVICOS EMPRESARIAIS
LTDA:18502465000106, c=BR, o=ICP-
Brasil, ou=PRESENCIAL,
email=SORAYAKASPERTRADOS@GMA
IL.COM
Date: 2024.02.08 18:50:01 -03'00'

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

CNPJ n.º 18.502.465/0001-06

NIRE 43207426649

Sétima Alteração, Atualização e
Consolidação Contratual.

Objetivos Principais:

Alteração de endereço da matriz e;
Consolidação

SORAYA KASPER TADROS, brasileira, solteira, advogada, nascida em 15/03/1983, carteira de identidade OAB/RS n.º 76869, RG n.º 9079168135, CPF n.º 003.693.040-71 residente e domiciliada em Rua Jaraguá, n.º 152, apto. 602, bairro Bela Vista, Porto Alegre, RS, CEP 90450-140;

Única sócia componente da sociedade empresária limitada que gira sob a denominação social de **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** na Rua Doutor Barros Cassal, n.º 33, sala 804, andar 7, bairro Floresta, Porto Alegre, RS, CEP 90035-030, inscrita no **CNPJ n.º 18.502.465/0001-06**, com seu ato constitutivo arquivado na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul, sob nº **43207426649**, em **16/07/2013**, pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, resolve alterar, atualizar e consolidar, o referido Contrato Social, sob as seguintes cláusulas e condições:

ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DA MATRIZ

Cláusula 1ª - Altera-se neste ato o endereço da sede para Tv. Francisco Leonardo Truda, n.º 40, sala 28, bairro Centro, Porto Alegre, RS, CEP 90010-050.

CONSOLIDAÇÃO

Cláusula 2ª - À vista da modificação ora ajustada, consolida-se o contrato social, com a seguinte redação:

CONTRATO SOCIAL

Cláusula 1ª – A sociedade gira sob a denominação social de **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**.

Cláusula 2ª – Tem sua sede social na Tv. Francisco Leonardo Truda, n.º 40, sala 28, bairro Centro, Porto Alegre, RS, CEP 90010-050.

Cláusula 3ª – Fica eleito o foro jurídico o da comarca de Porto Alegre/RS.

Cláusula 4ª – A sociedade é constituída por prazo indeterminado.

Cláusula 5ª – A sociedade iniciou suas atividades em 28 de maio de 2013.

Cláusula 6ª – A sociedade tem como objetivo social as atividades de teleatendimento, call center, contact center, serviços de atendimento ao cliente, atividades de cobranças e informações cadastrais.

Cláusula 7ª – O capital social nominal da sociedade é de **R\$ 250.000,00** (duzentos e cinquenta mil reais), totalmente subscrito e integralizado em moeda corrente nacional, dividido em 250.000 (duzentas e cinquenta mil) quotas no valor nominal de R\$ 1,00 (um real), e compete em sua totalidade à sócia **SORAYA KASPER TADROS**.

Cláusula 8ª – A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas respondem solidariamente pela integralização do capital social.

Cláusula 9ª – A sociedade será administrada isoladamente por **SORAYA KASPER TADROS**, cabendo a mesma representar à sociedade nos atos civis ou comerciais, ativa e passivamente, em juízo ou fora dele, com poderes para prática de formação de preços dos produtos fabricados e/ou comercializados ou distribuídos pela sociedade e definição da política de publicidade.

Parágrafo Primeiro: Todos os atos que implicarem na venda, hipoteca ou da alienação de bens imóveis ou marcas registradas da sociedade, ou penhor de qualquer natureza, a dação de bens móveis em alienação fiduciária ou a contratação de empréstimos e financiamentos com cessão de garantias reais, serão sempre assinados por **SORAYA KASPER TADROS**.

Parágrafo Segundo: É expressamente vedada à administração, a concessão de qualquer aval, aceite ou endosso de favor, em negócios estranhos aos fins societários, sendo estes nulos e inoperantes com relação à sociedade.

Parágrafo Terceiro: Por serviços efetivamente prestados à sociedade, os sócios-administradores terão direito a uma retirada mensal e fixa, a título de Pró-labore, cujo valor será fixado de comum acordo, e distribuído proporcionalmente à quantidade de quotas de cada sócio.

Parágrafo Quarto: Os sócios poderão a qualquer momento indicar e constituir procuradores ou mandatários bem como administradores e/ou financeiro devendo especificar os atos e operações que poderão praticar, mediante aprovação dos sócios.

Cláusula 10ª – Anualmente, em 31 de dezembro, serão levantados o balanço patrimonial e demonstração de resultados, com observância das normas contábeis regulares e legislação tributária aplicável. Por deliberação os sócios que representem à maioria simples do capital social poderão reter o lucro líquido dos rendimentos auferidos, os demais serão distribuídos, de acordo com os interesses sociais, mantidos em conta de reserva para utilização ou distribuição futura, ou capitalização.

Parágrafo Primeiro: Poderão ser levantados balanços intermediários, mensais, ou trimestrais, e os lucros líquidos apurados tratados da mesma forma estabelecida no “caput” desta cláusula, caso haja discordância dos resultados, poderá o sócio contratar auditoria externa para analisar as operações correntes do período, sendo o custo deste trabalho a cargo do contratante, quando a autoria for contratada por um dos sócios, individualmente, não devendo ter custo algum para a empresa.

Parágrafo Segundo: De acordo com as deliberações de sócios que representem três quartos do capital social, os lucros poderão ser distribuídos de forma não proporcional ao capital social, fixando-se em ata específica os critérios adotados e formas de compensação futura, se for o caso.

Parágrafo Terceiro: Em caso de prejuízos, estes, serão compensados com lucros acumulados, ou mantidos em contas próprias para oportuna compensação.

Parágrafo Quarto: O sócio que administrar a sociedade de forma dolosa aos interesses da sociedade bem como ao do seu objetivo social, além de indenizar os prejuízos causados, terá que pagar multa de 200 (duzentos) salários mínimos regionais ao(s) sócio(s) remanescentes(s).

Cláusula 10ª – Nenhum quotista poderá ceder ou transferir, sob qualquer título jurídico, a quota de que é titular na sociedade, sem antes assegurar a preferência para aquisição aos demais quotistas remanescentes;

Parágrafo Primeiro: O quotista que desejar transacionar sua quota no todo ou em parte, comunicará por escrito à gerência da sociedade de tal intenção, indicando o preço que pretende pela mesma, com avaliação prévia de um profissional habilitado.

Parágrafo Segundo: O quotista de posse da oferta dirigir-se-á aos demais quotistas, assegurando-lhes o direito da preferência proporcional pelo prazo de sessenta (60) dias, a contar da entrega da comunicação.

Parágrafo Terceiro: Decorrido o prazo mencionado no parágrafo segundo, e havendo sobras de quotas a adquirir, qualquer quotista, independentemente da proporcionalidade poderá adquirir as quotas restantes.

Parágrafo Quarto: Não havendo interesse de parte dos quotistas remanescentes em adquiri-las, o sócio retirante poderá transacionar livremente com terceiros.

Cláusula 11ª – No caso de um dos sócios desejarem retirar-se da sociedade, deverá comunicar sua resolução à mesma, por escrito, com antecedência mínima de trinta (30) dias. O sócio retirante ou seu devido herdeiro, caso não queira continuar com as atividades da empresa, receberá todos os produtos pertencentes a empresa em partes iguais, devidamente acordado por ambas as partes da sociedade.

Parágrafo Primeiro: No caso de morte, interdição, falência ou extinção de qualquer sócio, a sociedade não se dissolverá. Os herdeiros e sucessores do “de cujos”, se capazes, deverão ser admitidos na sociedade. Se os herdeiros ou sucessores não quiserem ingressar como quotistas da sociedade, se os próprios remanescentes não desejarem adquirir a quota do sócio falecido, os mesmos serão pagos pelo valor da quota social, lucros e reservas inerentes à mesma e partes de todos os bens imóveis.

Parágrafo Segundo: O pagamento dos créditos do sócio falecido será feito em sua totalidade no prazo de sessenta dias (60) dias, exigíveis após a comprovação do falecimento. Se houver mais de um herdeiro, estes se farão representar, por um dentre eles, devidamente credenciado pelos demais.

Cláusula 12ª – Com exceção das matérias contidas nos artigos 1.061 e no § 1º do art. 1.063 do Código Civil Brasileiro, as deliberações sociais serão tomadas por sócios que representem $\frac{3}{4}$ do capital social para as matérias previstas nos incisos V e VI do art. 1071, e por votos que representem mais da metade do capital

social para as matérias contidas nos incisos II, III e VIII do mesmo artigo; as demais deliberações serão tomadas por maioria de votos dos presentes às reuniões, valendo cada quota social um voto.

Cláusula 13ª – A sociedade entra em liquidação por deliberação de sócios que representem (3/4) do capital social, nomeando-se um liquidante domiciliado e residente no país e fixando-lhe remuneração.

Parágrafo Único: Após apurado o ativo e pago todo o passivo, o patrimônio líquido restante, será restituído aos sócios na proporção de suas quotas sociais.

Cláusula 14ª – Para que fiquem registradas ideias, opiniões e decisões dos sócios, manifestadas em reuniões que tais assuntos mereçam, adotasse a livros registrados de “Atas das Reuniões” que terá efeito meramente de uso interno não carecendo tal livro de qualquer registro em órgão competente, deverá nas atas, entretanto, contar sempre as assinaturas de todos os componentes do quadro societário da empresa.

Cláusula 15ª – A sociedade possui uma Filial filial inscrita no CNPJ sob nº 18.502.465/0002-97, com NIRE nº 29902055555 para estabelecida à Rua Frederico Simões, nº 125, Edifício Liz Empresarial, Sala 101, Bairro Caminho das Arvores, Salvador/BA, CEP 41.820-774, com início de suas atividades em 14 de Outubro de 2022, exercendo como objetivo social a atividades de teleatendimento, Call Center, Contact Center, serviços de atendimento ao cliente, atividades de cobranças e informações cadastrais. A filial terá, ainda, para efeitos legais, um capital destacado de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Cláusula 16ª – Para fins do disposto no artigo 1.011, inciso 1º, do Código Civil Brasileiro, a administradora declara, sob as penas da lei, de que não está impedida de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade.

E, por estar assim justa e contratada com tudo acima expresso, assina digitalmente o presente termo de alteração, atualização e consolidação contratual em via única, declarando finalmente todas as cláusulas e condições que regem a sociedade.

Porto Alegre/RS, 22 de dezembro de 2023.

SORAYA KASPER TADROS

Assinado digitalmente

+++++

Alexandre Campanelli Rosa
Escritor Autorizado



INSCRIÇÃO: 76869

D897.411

SERVIÇO NOTARIAL
TABELAÇÃO DE FOLHAS
TAB. MONICA

RUA SQUEIRA CAMPOS, 1185 - BAIRRO CENTRO
PORTO ALEGRE - RS - FONE/FAX (51) 2121.5200
www.tabelatonotamonica.com.br

= A U T E N T I C A Ç Ã O =
Autentico a presente cópia que confere com o documento originário. Dou fe.
Porto Alegre, 11 de setembro de 2018.
Emol R\$ 4,60 (09:29:05, func: 280)
Selo(s): 0458.01.1800005.33654 = R\$ 1,40

Alexandre F. Escrivão

VÁLIDO SOMENTE SEM EMENDAS OU RASURAS

com o

+++++

+++++

+++++

Alexandre F. Panelli Rosa

Escreva Autorizado

Porto Alegre, 20 de fevereiro de 2024.**Ref.: Impugnação ao Edital de Licitação Eletrônica nº0001298/2023****Objeto:** Prestação de Serviços de Contact Center.**Decisão da Agente de Licitação**

A empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., apresentou impugnação ao edital de Licitação Eletrônica nº 0001298/2023, questionando os requisitos para meta de indicadores de serviço e taxa de abandono previstos nos itens 7.10, 2, “b” e 7.10.2.2 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital).

A impugnação em exame é tempestiva, eis que proposta dentro do prazo previsto no item 12.1 do Edital.

Antes de entrar no mérito da impugnação, cabe aqui salientar que este processo é regido pela Lei Federal nº 13.303/16, uma vez que o Banrisul é uma sociedade de economia mista. Trata-se de Licitação pela Lei Federal nº 13.303/16, realizada de forma eletrônica através da plataforma disponibilizada pelo site www.pregaobanrisul.com.br. Dessa forma, a legislação aplicável é “(...) a Lei Federal nº13.303 de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, no que dispõe a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389 de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº15.228, de 25 de setembro de 2018 e no Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul”, conforme expresso no preâmbulo do Edital.

Uma vez que a impugnação interposta por ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., diz respeito a questões de responsabilidade de área técnica e gestora do processo, a mesma foi remetida para exame das áreas competentes, que se posicionaram pela manutenção das especificações contidas no Edital publicado em 19.01.2024.

Neste sentido, transcrevo abaixo o parecer técnico emitido:

“A empresa ST Serviços Empresariais, contesta os níveis de serviço estabelecidos pelo Banco, em uma tentativa de intervir nas decisões de negócios. Em suma, afirma que “desta forma exigir que a empresa alcance esses níveis de atendimentos registrados é restritivo e direciona a licitação, o que se mostra imprudente e tendencioso e tal modificação se faz necessário para garantir o melhor desenvolvimento do processo licitatório e, portanto, garantir a busca pela proposta mais favorável. Portanto, tal disposição deve ser retificada, pois cabe ao contratado gerir seus

funcionários e qualquer disposição ao contrário estaria ferindo o intuito de licitar.”

Os níveis de serviço estabelecidos para as operações do Banrisul são perfeitamente atingíveis, sendo acompanhados diariamente pela área responsável pela gestão dos serviços de atendimento do Banco, como ocorre no contrato atual e anteriores. Cabe destacar que, as exigências de qualidade estabelecidas pelo Banco, são aplicáveis aos serviços contratados e levam em consideração seu compromisso com a experiência dos clientes e o perfil dos mesmos.

Estamos de acordo com a afirmação de que "cabe ao contratado gerir seus funcionários", conforme pode ser identificado no edital. No entanto, cabe destacar que cabe ao contratante definir e gerir o seu negócio, inclusive no que tange a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.”

Assim sendo, com base nos pareceres recebidos, julgo IMPROCEDENTE a presente impugnação.

CLEONICE EVANIR
BORN DE
SOUZA:65219708015

Cleonice Evanir Born de Souza
Agente de Licitação

Assinado de forma digital por
CLEONICE EVANIR BORN DE
SOUZA:65219708015
Dados: 2024.02.20 16:25:07
-03'00"