

**AO ILUSTRÍSSIMO (A) PREGOEIRO (A) DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A**

**REF.: PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO  
Nº 0001298/2023**

A empresa **SIEG APOIO ADMINISTRATIVO LTDA - ME**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Curitiba, estado do Paraná, na Rua José Merhy, 1266, com endereço eletrônico [juridico@sieg-ad.com.br](mailto:juridico@sieg-ad.com.br), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº. 06.213.683/0001-41, por intermédio do seu representante infra-assinado, vem tempestivamente e com fulcro no Regulamento de Licitações e Contratos do BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., apresentar **PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO** em face do Edital em epígrafe, pelas razões de fato e de direito que passa a expor.

## 1) SÍNTESE FÁTICA

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A, instaurou procedimento licitatório, na modalidade Licitação Eletrônica, cujo objeto é “a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital”.

Todavia, denota-se a presença de vícios que podem vir a macular todo o processo, cuja prévia correção se mostra indispensável à abertura do certame e a formulação de propostas. Face o interesse público evidente do procedimento em voga, por sua amplitude, SOLICITA-SE COM URGÊNCIA a análise do mérito desta impugnação pelo (a) Sr. (a) Pregoeiro (a), a fim de evitar prejuízos maiores para o erário público, o qual certamente será lesado caso o Edital permaneça nos termos atuais.

## 2) PRELIMINARMENTE

Informamos que o presente documento conta com assinatura digital, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2/01, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP - Brasil) e instituiu requisitos formais e técnicos, para a autenticação digital de documentos públicos ou privados, cujo integral cumprimento concede ao documento autenticado digitalmente o mesmo valor probatório dos originais (art. 2o-A, §2o da Lei nº 12.682/2012).

## 3) DAS RAZÕES

### 3.1) DA EXIGÊNCIA DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – ITEM 09

É o Edital:

*"I. A estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.*

*II. Lote 01 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers. Conforme anexos.*

*III. Lote 02 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers. Ainda não poderá ser no mesmo prédio da empresa do Lote 01. Conforme anexos".*

Como se passa a demonstrar, não resta dúvida que a exigência editalícia acima se consigna em condição manifestadamente comprometedora e restritiva ao caráter competitivo que deve presidir toda e qualquer licitação, haja vista a absoluta impossibilidade de se estabelecer uma infraestrutura física nos exatos moldes elencados acima, isto é, nas proximidades da sede do Banrisul e seus Data Centers.

Com o devido respeito, tal exigência nos leva a crer que somente as empresas com sede nas proximidades geográficas do Banrisul obterão êxito na instalação da infraestrutura física próxima ao local, em tempo hábil.

Ou seja, é notório que **qualquer fornecedor de serviços enfrentará dificuldades para cumprir com a exigência do local de prestação de serviços**. E, frise-se: referida dificuldade é decorrente da atual realidade do mercado e do tempo hábil para instalação de infraestrutura, e não da vontade ou capacidade da licitante.

Desta forma, com todo respeito, não pode essa Administração licitante entender como razoável o cumprimento de tal exigência.

A retirada desta exigência viabilizará a participação de inúmeras empresas que possuem condições de fornecer o serviço com preço justo e com a qualidade necessária, evitando que o certame venha a ser fracassado por falta de competitividade.

Sem olvidar que, tal exigência vai ao oposto do que determina o art. 5º da Lei de Licitações, uma vez que inobservada os princípios da igualdade, razoabilidade e competitividade, bem como o desenvolvimento nacional sustentável, já que no caso em tela apenas os licitantes mais próximos poderão participar, em razão da necessidade de infraestrutura física próxima ao Banrisul.

Esta necessidade cria uma espécie de regionalidade informal, ferindo o princípio da igualdade e restringindo a competitividade.

Ademais, a Administração Pública, conforme preceitua o artigo 37 da Constituição Federal, deve guiar-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Ao definir tal exigência, a Administração corre o risco de comprometer o princípio da eficiência, dificultando a participação de empresas de diferentes localidades e prejudicando, por conseguinte, a promoção de uma competição saudável e a busca pela melhor proposta, o que, em última instância, pode gerar prejuízos ao erário público.

De acordo com recente decisão do TCU - Acórdão 1176/2021 (Plenário):

*"É irregular a exigência de que o contratado instale escritório em localidade específica, **sem a devida demonstração de que tal medida seja imprescindível à adequada execução do objeto licitado**, considerando os custos a serem suportados pelo contratado, sem avaliar a sua pertinência frente à materialidade da contratação e aos impactos no orçamento estimativo e na competitividade do certame, devido ao potencial de restringir o caráter competitivo da licitação, afetar a economicidade do*

*contrato e ferir o princípio da isonomia, em ofensa ao art. 3º, caput e § 1º, inciso I, da Lei 8.666/1993."*

Ora, da análise do edital, não se verificam quaisquer fundamentos aptos a justificar a necessidade da medida para a adequada execução do objeto licitado, considerando os custos a serem suportados pelo contratado, sem avaliar a sua pertinência frente à materialidade da contratação e aos impactos no orçamento estimativo e na competitividade do certame.

Por tais motivos, tal exigência torna-se irregular.

O objeto do contrato é, puramente, a contratação de serviços de Contact Center, o que, data máxima vênia, torna-se plenamente realizável de forma eficiente em qualquer localidade do país. A modalidade do serviço que se pretende contratar pela Administração Pública, não é justificativa para que haja tal exigência. Torna-se perfeitamente possível a sua execução sem que se comprometa a continuidade dos serviços, conforme estabelece o artigo 25, item 1, alínea b do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Nos termos do Acórdão 6463/2011 - TCU - 1ª Câmara:

*"9.2.2. A exigência de que a empresa licitante utilize instalação própria ou localizada em uma cidade específica, salvo quando devidamente justificada a influência que possa ter esse fato na qualidade dos serviços a serem prestados, fere o princípio da isonomia e restringe o caráter competitivo da licitação, em ofensa ao art. 3º, caput e § 1º, inciso I, da Lei 8.666/93".*

Em especial, no que tange a exigência de que uma empresa de Contact Center esteja lotada em certo local, o **TCU (Acórdão nº 3654/2021-SC)** apreciou um Pregão Eletrônico de empresa do Sistema "S" para a contratação de serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com o formato multicanal ativo, receptivo e o relacionamento digital.

Decidiu o Colendo Tribunal, seguindo a unidade técnica, que a inclusão do item “Operação Instalada na Região da Grande X”, como critério operacional de avaliação (infraestrutura) na fase na Prova de Conceito – PoC **não teria ficado devidamente justificado pela entidade, resultando em custo desnecessário ao licitante em momento anterior à celebração do contrato, além de afrontar os princípios administrativos da razoabilidade e da eficiência.**

Além disso, conforme o art. 9º, inciso I, da Lei 14.133/2021, é VEDADO aos agentes públicos admitir, prever, incluir ou tolerar situações que comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo do processo licitatório, estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou do domicílio dos licitantes ou qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato.

Dessa forma, uma exigência como a de um escritório em localidade específica **deve vir acompanhada da devida justificativa técnica, demonstrando sua absoluta necessidade**, de forma a não exceder os limites da razoabilidade, restringir o caráter competitivo da licitação e impor ônus dispensável ao futuro contratado.

Por isso, deve ser analisado primordialmente a sua pertinência e imprescindibilidade para a adequada execução do objeto licitado, sob pena de responsabilização pelos órgãos de controle. Frise-se que, no presente caso, os serviços de Contact Center não justificam tal exigência.

Em razão do exposto, e tendo em vista a falta de justificativa técnica que demonstre a absoluta necessidade da Administração em estabelecer a exigência da infraestrutura física próxima à sede do Banrisul, **impugna-se o item 9 do Termo de Referência, objetivando a retirada de tal exigência, por restringir o caráter competitivo do certame e ir contra aos princípios elencados no art. 5º da Lei de Licitações.**

#### 4) DOS PEDIDOS

Diante do exposto, impugna-se o presente edital para que o órgão:

Retire a exigência elencada no item 9 no Termo de Referência, isto é, a necessidade de estabelecer uma infraestrutura física próxima a sede do Banrisul, por restringir o caráter competitivo do certame e ir contra aos princípios elencados no art. 5º da Lei de Licitações, e, principalmente, por não haver justificativa técnica que demonstre a extrema necessidade de tal requisito, conforme defende a jurisprudência pátria.

Termos em que, pede e espera deferimento.

Curitiba, 05 de março de 2024.

*Liliane Fernanda Ferreira*  
SIEG APOIO ADMINISTRATIVO  
LTDA:06213683000141

Assinado de forma digital por SIEG  
APOIO ADMINISTRATIVO  
LTDA:06213683000141  
Dados: 2024.03.05 15:30:24 -03'00'

**SIEG APOIO ADMINISTRATIVO LTDA - ME**  
LILIANE FERNANDA FERREIRA  
CPF: 079.711.079-86

**TERCEIRA ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO CONTRATUAL**  
**SIEG – APOIO ADMINISTRATIVO LTDA**

CNPJ nº. 06.213.683/0001-41

NIRE nº. 41 2 0940415-2

**LILIANE FERNANDA FERREIRA**, brasileira, solteira, empresária, nascida em 27/08/1991, inscrita no CPF/MF sob nº 079.711.079-86 portadora da carteira de identidade RG nº 10.748.430-2 SESP/PR, residente e domiciliada Rua José Merhy, 1266, Boa Vista, Curitiba-PR, CEP: 82560-440. Única componente da sociedade empresária limitada que gira sob a denominação de **SIEG – APOIO ADMINISTRATIVO LTDA**, com sede e foro à Rua José Merhy, 1266, Boa Vista, Curitiba-PR, CEP: 82560-440, com contrato social arquivado na Junta Comercial do Paraná sob nº. **41 2 0940415-2** em sessão do dia 29/06/2020 e CNPJ nº. **06.213.683/0001-41**, resolve proceder a presente CONSOLIDAÇÃO de contrato social de acordo com as seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: NOME EMPRESARIAL, SEDE E DOMICÍLIO:** A sociedade gira sob o nome empresarial de **SIEG – APOIO ADMINISTRATIVO LTDA**, com sede e foro à Rua José Merhy, 1266, Boa Vista, Curitiba-PR, CEP: 82560-440.

**CLÁUSULA SEGUNDA: FILIAIS E OUTRAS DEPENDÊNCIAS:** A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filiais ou outra dependência, no país ou no exterior, mediante alteração contratual assinada pelo(a) sócio(a).

**CLÁUSULA TERCEIRA: ÍNICIO DAS ATIVIDADES E PRAZO DE DURAÇÃO DA SOCIEDADE:** A sociedade iniciou suas atividades em 03/05/2002 e seu prazo de duração é por tempo indeterminado.

**CLÁUSULA QUARTA: DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO:** Declara sob as penas da Lei, que se enquadra na condição de **MICROEMPRESA**, nos termos da Lei Complementar nº. 123, de 14/12/2006.

**CLÁUSULA QUINTA: RESPONSABILIDADE DA SÓCIA:** A responsabilidade do(a) sócio(a) é restrita ao valor de suas quotas, conforme dispõe o art. 1.052 da lei 10.406/2002.

**CLÁUSULA SEXTA: OBJETO SOCIAL:** A sociedade tem por objeto a exploração no ramo de serviços combinados de escritório e apoio administrativo; prestação de serviço a empresas; preparação de documentos, serviços especializados de apoio administrativo; atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios; suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação para instalação e treinamento de equipamentos de informática; desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis e não customizáveis; comércio varejista especializado de equipamento e suprimento de informática; desenvolvimento de programas de computador sob encomenda; Locação de automóveis sem condutor.

**CLÁUSULA SÉTIMA: CAPITAL SOCIAL:** O capital social que é de R\$ 88.000,00 (oitenta e oito mil reais), divididos em 88.000 (oitenta e oito mil) quotas, no valor de R\$ 1,00 (um real) cada uma, totalmente subscritos e integralizados, neste ato, em moeda corrente no país será distribuído entre da seguinte forma:

SÓCIO(A)	(%)	QUOTAS	CAPITAL (R\$)
LILIANE FERNANDA FERREIRA	100	88.000	88.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>88.000</b>	<b>88.000,00</b>

**CLÁUSULA OITAVA: DA CESSÃO DE QUOTAS:** As quotas são indivisíveis e, em caso de cessão ou transferência a terceiros, será realizada a alteração contratual pertinente.

**CLÁUSULA NONA: DA ADMINISTRAÇÃO:** A administração da sociedade será exercida pelo(a) único(a) sócio(a) **LILIANE FERNANDA FERREIRA** que representará legalmente a sociedade e poderá praticar todo e qualquer ato de gestão pertinente ao objeto social.

**TERCEIRA ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO CONTRATUAL  
SIEG – APOIO ADMINISTRATIVO LTDA**

**CNPJ nº. 06.213.683/0001-41**

**NIRE nº. 41 2 0940415-2**

**CLÁUSULA DÉCIMA: RETIRADA DE PRÓ-LABORE:** O(a) sócio(a) poderá, fixar uma retirada mensal, a título de pró-labore, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DISTRIBUIÇÃO DE LUCROS:** A sociedade poderá levantar balanços intermediários ou intercalares e distribuir os lucros evidenciados nos mesmos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO BALANÇO PATRIMONIAL:** Ao término de cada exercício, em 31 de Dezembro, o(a) administrador(a) prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo ao(à) sócio(a), os lucros ou perdas apuradas.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA RETIRADA OU FALECIMENTO DA SÓCIA:** Retirando-se, falecendo ou interditado o(a) sócio(a), a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz, desde que autorizado legalmente. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes na continuidade da sociedade, esta será liquidada após a apuração do Balanço Patrimonial na data do evento. O resultado positivo ou negativo será distribuído ou suportado pelos herdeiros ou sucessores, na proporção de suas quotas.

**Parágrafo único:** O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação ao(à) seu(u) sócio(a).

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DECLARAÇÃO DE DESIMPEDIMENTO:** O(a) administrador(a) declara, sob as penas da lei, de que não está impedido de exercer a administração da empresa, 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA REGÊNCIA SUPLETIVA:** Por este ato determina-se a regência supletiva da sociedade pelo regramento da sociedade anônima.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: FORO:** Fica eleito o Foro da Comarca de **Curitiba-PR**, para qualquer ação fundada neste contrato, renunciando-se a qualquer outro por muito especial que seja.

E por estarem em perfeito acordo, em tudo que neste instrumento particular foi lavrado, obrigam-se a cumprir o presente ato constitutivo, e assinam o presente instrumento em uma única via que será destinada ao registro e arquivamento na Junta Comercial do Estado do Paraná.

Curitiba-PR, 08 de Fevereiro de 2022.

*Assinado digitalmente*

**LILIANE FERNANDA FERREIRA**



## ASSINATURA ELETRÔNICA

Certificamos que o ato da empresa SIEG - APOIO ADMINISTRATIVO LTDA consta assinado digitalmente por:

IDENTIFICAÇÃO DO(S) ASSINANTE(S)	
CPF/CNPJ	Nome
07971107986	LILIANE FERNANDA FERREIRA



CERTIFICO O REGISTRO EM 24/02/2022 07:58 SOB Nº 20220873585.  
PROTOCOLO: 220873585 DE 22/02/2022.  
CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 12202464586. CNPJ DA SEDE: 06213683000141.  
NIRE: 41209404152. COM EFEITOS DO REGISTRO EM: 08/02/2022.  
SIEG - APOIO ADMINISTRATIVO LTDA

LEANDRO MARCOS RAYSEL BISCAIA  
SECRETÁRIO-GERAL  
[www.empresafacil.pr.gov.br](http://www.empresafacil.pr.gov.br)

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO  
CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO

PR

NOME  
LILIANE FERNANDA FERREIRA

DOC. IDENTIDADE/ÓRG EMISSOR/UF  
107484302 SESP PR

CPF  
079.711.079-86

DATA NASCIMENTO  
27/08/1991

FILIAÇÃO  
GILBERTO FERREIRA FILHO  
MARCIA REGINA FERREIRA

PERMISSÃO  
ACC  
CAT. HAB.  
AB

Nº REGISTRO  
05473813897

VALIDADE  
11/01/2032

1ª HABILITAÇÃO  
23/04/2012

OBSERVAÇÕES

ASSINATURA DO PORTADOR

LOCAL  
CURITIBA, PR

DATA EMISSÃO  
11/01/2022

ASSINADO DIGITALMENTE  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

80140956063  
PR920924089

PARANÁ

DENATRAN CONTRAN

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL  
2347528765



QR-CODE



Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua validade poderá ser confirmada por meio do programa Assinador Serpro.

As orientações para instalar o Assinador Serpro e realizar a validação do documento digital estão disponíveis em: < <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital> >, opção Validar Assinatura.

---

Porto Alegre, 11 de março 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 SIEG APOIO ADMINISTRATIVO LTDA. ME, apresentou impugnação ao edital de Licitação Eletrônica nº 0001298/2023, questionando o requisito previsto no item 9 – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, I a III, do Termo de Referência (Anexo VII do Edital), alegando restrição da competitividade e afronta aos princípios da igualdade, razoabilidade e desenvolvimento nacional.

Por fim, a impugnante requer que tais requisitos sejam julgados procedentes e retificados em 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](http://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 SIEG APOIO ADMINISTRATIVO LTDA. ME, 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 Retificado publicado em 21.02.2024.

Neste sentido, transcrevo abaixo o parecer técnico emitido:

---

“Em retorno à impugnação ao Edital N 0001298.2023, datada de 05/03/2024, manifestamo-nos conforme segue:

Primeiramente, cabe salientar que o Banco é uma Estatal, e como tal, não está submetido à Lei 14.133/2021, mas sim, a Lei 13.303/2016 e a seu Regulamento publicado no site da Transparência da Instituição.

Referente à necessidade de limitação geográfica, a distância estabelecida considera a capacidade dos links de comunicação e de infraestrutura tecnológica, além de tratar-se de uma decisão de negócio, com foco em oferecer aos clientes e usuários do Banrisul um atendimento tempestivo e resolutivo. Detalhamos a seguir os pontos mais relevantes que justificam a necessidade de que o site que atenderá o Banrisul deve estar localizado respeitando a limitação exigida no edital (conforme errata publicada em 21.02.2024), independentemente do local da sede/matriz da empresa:

- A experiência com a terceirização adquirida ao longo de 10 anos de gestão de atendimento terceirizado, durante os quais foi necessária uma atuação in loco em diversas situações de crise, sejam elas de natureza técnica ou de negócio. A agilidade no deslocamento foi fundamental para manter ou restabelecer os serviços de atendimento, dirimindo impactos negativos junto aos nossos clientes e usuários.
- Complexidade do negócio do Banrisul, que conta com um vasto portfólio de produtos e serviços, cujo suporte é prestado majoritariamente pela empresa contratada. Considerando que cada um dos serviços e canais tem suas particularidades, são necessárias constantes interações, muitas delas presenciais, entre os gestores do Banrisul e os terceiros para assegurar a efetividade das informações e procedimentos, com foco em garantir o correto atendimento das demandas e consequente satisfação dos clientes.
- Contrato contempla prestação de serviço de atendimento em canal legislado, que não pode sofrer solução de continuidade com risco de penalização com multas de alto valor financeiro (milhões). Além disso, é um dos canais de atendimento indicados para realização de bloqueios por suspeita de fraude ou roubo, cuja ausência de tratativas pela indisponibilidade pode gerar diversos impactos negativos.
- A segurança das informações pode ficar comprometida quando a atuação in loco não é possível. Considerando a sensibilidade das informações, são vedadas filmagens, fotos ou mesmo “prints” dentro do ambiente da operação, evidências que muitas vezes são imprescindíveis para verificações inerentes aos processos de atendimento, sendo necessária a presença in loco de um representante do Banrisul.
- Situações sazonais e tempestivas onde a interação presencial com os gestores terceiros proporciona agilidade na implantação de ações/procedimentos em resposta a questões diversas que possam colocar o Banrisul e/ou o cliente em risco, seja ele financeiro ou de imagem.
- Risco de perdas financeiras e risco de imagem para o cliente, em caso de interrupções e/ou falhas no atendimento, seja de natureza técnica ou de negócio, com destaque para os de suporte para operacionalização de produtos e serviços do Banco.

- Há grandes responsabilidades do Banrisul no que se refere a infraestrutura. Do ponto de vista técnico, e conforme as especificações técnicas constantes no edital, é de responsabilidade do Banrisul a realização da instalação de sistemas e configurações lógicas, além da manutenção dos sistemas embarcados nos ativos de rede interna e das estações de trabalho, bem como os aplicativos utilizados nelas. Diante disso, em casos de indisponibilidades técnicas destes ativos, que necessitem da presença in loco dos técnicos do Banrisul para sua solução, é imprescindível que o deslocamento até o local seja rápido, agilizando a substituição e/ou configuração dos equipamentos fornecidos pela Contratada, restabelecendo os serviços o mais rápido possível, com o objetivo de evitar qualquer indisponibilidade do atendimento.”.

Com relação ao local da prestação de serviços, a Errata publicada em 21.02.2024, alterou o item 9. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, II e III do Termo de Referência (Anexo VII do Edital). A impugnação em discussão considerou o texto original, publicado em 19.01.2024.

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

CLEONICE EVANIR  
BORN DE  
SOUZA:65219708015

Assinado de forma digital por  
CLEONICE EVANIR BORN DE  
SOUZA:65219708015  
Dados: 2024.03.11 08:20:41 -03'00'

Cleonice Evanir Born de Souza  
Agente de Licitação