

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014
PROCESSO Nº TLB-PRO-2025/01607

À

TELEBRAS – Telecomunicações Brasileiras S.A.

Prezado(a) Senhor(a),

A empresa AUX CONTACT CENTER LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 20.254.135/0001-90, sediada na Rua Santana, nº 5075, sala 03, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88.140-005, neste ato representada por seu administrador Sr. Kallani Rocha Dalfovo, portador do CPF nº 096.384.439-36 e RG nº 6.663.880, vem, respeitosamente, no uso de seus direitos enquanto licitante, com fundamento no art. 165 da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) e demais dispositivos aplicáveis, apresentar a presente IMPUGNAÇÃO AO EDITAL em especial ao Termo de Referência, no tocante aos requisitos de Qualificação Técnica previstos no item 10 e subitens, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

Introdução e Contextualização

A licitação conduzida pela TELEBRAS apresenta exigências técnicas que, ao invés de assegurar a qualidade e eficiência dos serviços contratados, restringem de forma indevida a competitividade e a ampla participação de empresas qualificadas. Tais restrições geram barreiras artificiais à participação, contrariando princípios fundamentais da administração pública, previstos no artigo 37 da Constituição Federal e detalhados na Lei nº 14.133/2021.

O princípio da legalidade (art. 5º, caput, da Lei nº 14.133/2021) estabelece que todos os atos da administração pública devem respeitar estritamente a lei, vedando exigências não justificadas que limitem injustificadamente o acesso ao certame. O princípio da isonomia assegura que todos os licitantes participem em igualdade de condições, vedando favoritismos ou exclusões arbitrárias. Já os princípios da competitividade e da eficiência

impõem que a Administração não deve criar barreiras que inviabilizem a participação de empresas aptas, tampouco comprometam a economicidade do contrato.

Além disso, a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) reforça que exigências excessivamente restritivas, como a imposição de requisitos tecnológicos específicos ou detalhamentos desproporcionais de infraestrutura e recursos humanos, violam os princípios de ampla concorrência e economicidade (Acórdão nº 743/2014 – Plenário).

Diante disso, esta impugnação visa demonstrar, de forma detalhada, que diversas exigências contidas no Termo de Referência, especialmente no item 10.1 – Qualificação Técnica, criam obstáculos injustificados, limitam a participação de empresas capacitadas e demandam revisão, com vistas a assegurar a legalidade, a isonomia, a competitividade e a eficiência do processo licitatório.

2.1 Atestados de Capacidade Técnica

O edital exige que a licitante comprove experiência em Contact Center/Central de Relacionamento, abrangendo teleatendimento ativo e receptivo, URA, SMS, WhatsApp, e-mail, chatbots, com integração obrigatória via API com SAP-CRM, e capacidade de operação 24x7 com gravação de voz e tela, painéis gerenciais e sistema de gestão de força de trabalho.

Essa exigência, ao impor integração exclusiva com SAP-CRM, restringe injustificadamente a participação de empresas que utilizam sistemas equivalentes, plenamente compatíveis e capazes de operar de forma eficiente. Outros CRMs de mercado, como Oracle, Microsoft Dynamics e Totvs, permitem integração via API e oferecem funcionalidades equivalentes, assegurando o desempenho e a qualidade do serviço.

Exigir SAP-CRM especificamente não é proporcional ao objeto da licitação, pois não há evidência de que apenas esse sistema atenda aos padrões requeridos, tornando a exigência discriminatória e desnecessária, violando os princípios da isonomia, ampla participação e competitividade previstos nos arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e no art. 37, caput, da Constituição Federal.

Ademais, a necessidade de que os atestados sejam emitidos apenas após determinado período penaliza empresas com experiência recente e contratos válidos, sem qualquer

impacto sobre a capacidade técnica. Essa interpretação desconsidera a boa-fé objetiva e a proporcionalidade na avaliação da qualificação, princípios implícitos na Lei nº 14.133/2021.

2.2 Atestado de Disponibilização de Ambiente Tecnológico e Físico

O edital exige comprovação de conformidade com a NR17, comunicação voz/dados, sistema de gravação de voz, gerenciamento de chamadas, geração de relatórios e recursos humanos, incluindo nome da contratante, endereço, telefone, e-mail, período de vigência do contrato e objeto contratual.

O item c) determina que, para comprovação dos requisitos, devem ser apresentados no mínimo dois atestados, de órgãos públicos ou empresas privadas, relativos a serviços similares nos últimos três anos. O edital sugere que cada atestado deva comprovar todas as características exigidas simultaneamente, ao invés de permitir que diferentes atestados somem para demonstrar a capacidade técnica. Essa exigência é excessivamente restritiva, pois poucas empresas possuem um único atestado contemplando todas as funções tecnológicas e operacionais, mesmo possuindo experiência comprovada.

O item d) exige que seja discriminada a disponibilidade de 24x7, com gravação de voz e tela, solução de gestão de atendimentos em arquitetura Web, painéis gerenciais, sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, nas dependências da CONTRATADA. Esta obrigatoriedade é desproporcional, considerando que muitas empresas operam modelos híbridos ou remotos, garantindo integralmente a prestação de serviços com qualidade, segurança e monitoramento contínuo, mas sem que todas as funções estejam fisicamente centralizadas.

Além disso, a exigência de detalhar cada recurso humano, endereço e contato expõe informações sensíveis, sem relevância direta para a avaliação da capacidade técnica, reforçando o caráter desnecessariamente restritivo da exigência. Tal configuração viola os princípios da isonomia, competitividade e eficiência, previstos nos arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e nos arts. 37 e 170 da Constituição Federal, ao impedir a participação de empresas aptas.

2.3 Atestado de Habilitação como Provedor de WhatsApp (Item 10.1.3)

O edital exige comprovação de habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp ou contrato com um provedor autorizado, com dados claros sobre natureza, vigência e atualidade do contrato. Tal exigência restringe injustificadamente a participação de empresas que utilizam soluções homologadas equivalentes, plenamente compatíveis com os requisitos de integração e operação multicanal.

Esta limitação cria barreira desproporcional e desnecessária, prejudicando a competitividade e contrariando os princípios da economicidade, eficiência e ampla participação, previstos na Lei nº 14.133/2021 e reiterados pela jurisprudência do TCU, como no Acórdão nº 743/2014 – Plenário, que aponta que critérios excessivamente restritivos nos editais limitam a concorrência sem justificativa técnica.

3.1 Fundamentação Legal

A licitação pública deve observar os princípios constitucionais previstos no artigo 37 da Constituição Federal, incluindo:

- **Legalidade:** todos os atos da Administração devem obedecer à lei; exigências que não possuem justificativa técnica ou legal violam este princípio.
- **Impessoalidade:** a Administração deve tratar todos os licitantes de forma isonômica, sem favorecer empresas específicas ou excluir indevidamente competidores.
- **Moralidade:** os atos administrativos devem seguir padrões éticos, evitando exigências artificiais que favoreçam ou prejudiquem determinados fornecedores.
- **Publicidade:** os atos administrativos devem ser transparentes, permitindo controle e fiscalização por terceiros.
- **Eficiência:** busca-se a melhor utilização dos recursos públicos, evitando barreiras que aumentem custos ou restrinjam a concorrência sem justificativa técnica.

A Lei nº 14.133/2021, que regula licitações e contratos administrativos, reforça esses princípios:

- Art. 5º, caput: a licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, garantindo isonomia, ampla concorrência e economicidade.
- Art. 6º, caput: a Administração deve observar proporcionalidade, razoabilidade e adequação das exigências, sem criar barreiras artificiais à competição.

- Art. 7º, §1º: critérios excessivamente restritivos ou que limitem a participação de licitantes sem justificativa técnica podem ser considerados inválidos.

Além disso, a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) estabelece que exigências desproporcionais e tecnicamente irrelevantes devem ser revistas, como no Acórdão nº 743/2014 – Plenário, que determina que critérios restritivos devem ser justificados objetivamente, evitando prejudicar a competição.

3.2 Impactos Práticos das Exigências Restritivas

1. Redução da concorrência:

A exigência de integração exclusiva com SAP-CRM, bem como a obrigatoriedade de comprovação em atestados únicos, restringe a participação de empresas capazes de prestar o serviço com eficiência, reduzindo a competição.

2. Aumento de custos:

Limitar a licitação a empresas que atendem a exigências específicas tende a elevar os preços ofertados, contrariando o princípio da economicidade previsto na Lei nº 14.133/2021.

3. Prejuízo à inovação e eficiência:

Empresas que utilizam soluções equivalentes ou inovadoras ficam excluídas, mesmo possuindo capacidade operacional comprovada, o que pode resultar na contratação de soluções menos eficientes ou mais caras.

4. Exclusão de modelos híbridos e remotos:

A obrigatoriedade de detalhar todas as funções em um único atestado e em infraestrutura física específica desconsidera modelos modernos de operação remota ou híbrida, que são amplamente utilizados e reconhecidos por sua eficácia.

5. Exposição de dados sensíveis:

A exigência de detalhar cada recurso humano, endereço e contato de infraestrutura expõe informações sensíveis, sem impacto direto na qualidade do serviço, sendo desproporcional e desnecessária.

3.3 Conclusão da Fundamentação Legal

Diante do exposto, as exigências do edital da TELEBRAS:

- Criam barreiras injustificadas à competitividade;
- Restringem a ampla participação de empresas aptas;
- Podem resultar em custos elevados e contratação menos eficiente;
- Contrariam os princípios constitucionais do art. 37 da CF e os arts. 5º, 6º e 7º da Lei nº 14.133/2021;
- Não possuem fundamentação técnica suficiente para justificar restrições específicas, como SAP-CRM ou atestados únicos detalhados.

Portanto, recomenda-se a revisão das exigências, permitindo soluções equivalentes, flexibilização na comprovação de experiência por múltiplos atestados e aceitação de modelos operacionais híbridos ou remotos.

Parte 4 – Conclusão e Solicitações

Diante de toda a análise realizada nas Partes 1 a 3, fica evidente que as exigências contidas no Termo de Referência da TELEBRAS, especialmente nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, apresentam caráter restritivo e desproporcional, criando barreiras artificiais à participação de empresas aptas e qualificadas.

Especificamente:

1. A exigência de integração obrigatória com SAP-CRM limita injustificadamente a participação de empresas que utilizam sistemas equivalentes, plenamente compatíveis com todos os requisitos operacionais, tecnológicos e de gestão do serviço. Tal exigência não possui fundamentação técnica que justifique a exclusão de soluções alternativas, contrariando os arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e o art. 37 da Constituição Federal.
2. A determinação de que os atestados de capacidade técnica, inclusive os de comprovação de ambiente tecnológico e físico, devem apresentar todas as características exigidas em um único documento (itens c e d), desconsidera a possibilidade de somatório de diferentes atestados para comprovação de experiência. Esta interpretação cria obstáculo excessivo à participação de empresas qualificadas, ferindo os princípios da isonomia e ampla concorrência previstos na Lei nº 14.133/2021 e reafirmados na jurisprudência do TCU (Acórdão nº 743/2014 – Plenário).

3. A exigência de detalhar cada recurso humano, endereço, telefone e e-mail nas dependências da contratada, bem como a obrigatoriedade de atestados específicos para Provedor Autorizado de WhatsApp, expondo informações sensíveis, é desproporcional e desnecessária para aferir a capacidade de execução dos serviços, contrariando os princípios da moralidade, eficiência e economicidade previstos na Constituição Federal e na Lei nº 14.133/2021.

4. As restrições impostas prejudicam a competitividade, aumentam artificialmente o custo da contratação, limitam a inovação tecnológica e desconsideram modelos operacionais híbridos ou remotos, que já se mostraram plenamente eficientes e auditáveis.

Solicitações à TELEBRAS

Em face do exposto, solicita-se formalmente que a TELEBRAS proceda com a revisão do edital, promovendo as seguintes adequações:

1. Permitir a comprovação de experiência mediante integração com sistemas equivalentes ao SAP-CRM, incluindo CRMs amplamente utilizados no mercado, desde que comprovadamente compatíveis com os requisitos de integração, operação multicanal, monitoramento e gestão de força de trabalho.
2. Autorizar que a comprovação de capacidade técnica seja feita por somatório de diferentes atestados, e não exigindo que todas as características estejam em um único documento, inclusive para ambiente tecnológico, infraestrutura física e disponibilidade operacional.
3. Flexibilizar a exigência de detalhamento de recursos humanos e dados de contato, aceitando comprovação de capacidade técnica por meio de relatórios de auditoria ou indicadores de desempenho, sem necessidade de exposição de dados sensíveis.
4. Permitir que a habilitação como Provedor Autorizado de WhatsApp seja comprovada por contrato com provedores homologados ou soluções equivalentes auditáveis, garantindo que empresas inovadoras possam participar, desde que atendam integralmente aos padrões de qualidade exigidos.

5. Revisar o edital para assegurar ampla competitividade e economicidade, em conformidade com os princípios previstos no art. 37 da Constituição Federal e nos arts. 5º, 6º e 7º da Lei nº 14.133/2021, evitando a exclusão indevida de empresas qualificadas.

Conclusão Final

As exigências do edital, tal como redigidas, comprometem a legalidade, a isonomia, a eficiência, a competitividade e a economicidade do processo licitatório. A revisão solicitada permitirá que empresas tecnicamente capacitadas participem do certame, assegurando que a TELEBRAS contrate serviços de Contact Center e Central de Relacionamento com qualidade, inovação e custo adequado, respeitando plenamente os princípios constitucionais e legais aplicáveis.

Portanto, espera-se que a TELEBRAS considere as adequações propostas nesta impugnação, promovendo um processo licitatório mais justo, transparente e eficiente, em benefício da Administração Pública e da sociedade como um todo.

Pede deferimento.

Santo Amaro da Imperatriz/SC, 18 de setembro de 2025.

KALLANI ROCHA
DALFOVO:0963
8443936

Assinado de forma digital
por KALLANI ROCHA
DALFOVO:09638443936
Dados: 2025.09.18
17:27:32 -03'00'

AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ: 20.254.135/0001-90
Kallani Rocha Dalfovo
CPF: 096.384.439-36
RG: 6.663.880



12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

DHEX PARTICIPAÇÕES LTDA, pessoa jurídica brasileira de direito privado, com sede na Avenida Hercílio Luz, nº 639, sala 1107, Centro, na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, CEP 88020-000, inscrita no CNPJ sob o nº 52.778.894/0001-49, com contrato social devidamente registrado perante a Junta comercial do Estado de Santa Catarina sob o nº 42208082837, em sessão de 06/11/2023; representada por sua administradora **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**, brasileira, nascida em 24/05/1976, casada sob o regime da comunhão universal de bens, empresária, portadora da Carteira Nacional de Habilitação nº 03626595440, expedida pelo DENATRAN/SC, inscrita no CPF/MF sob o nº 026.605.309-20, residente e domiciliada na Rua São Sebastião, nº 4420, casa 02, condomínio Quinta dos Guimarães, bairro Sul do Rio, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, CEP 88140-000.

Única sócia da Sociedade Unipessoal limitada, que gira sob a denominação de **AUX CONTACT CENTER LTDA**, pessoa jurídica brasileira de direito privado, com sede na Rua Santana, nº 5075, sala 03, Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, CEP 88140-000, inscrita no CNPJ sob o nº 20.254.135/0001-90, com Contrato Social devidamente registrado perante a Junta comercial do Estado de Santa Catarina sob o nº 42600196661, em sessão de 11/01/2016; resolve alterar o Contrato Social da seguinte forma:

1. Aprovado o ingresso, neste ato, da sócia **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**, brasileira, nascida em 24/05/1976, casada sob o regime da comunhão universal de bens, empresária, portadora da Carteira Nacional de Habilitação nº 03626595440, expedida pelo DENATRAN/SC, inscrita no CPF/MF sob o nº 026.605.309-20, residente e domiciliada na Rua São Sebastião, nº 4420, casa 02, condomínio Quinta dos Guimarães, bairro Sul do Rio, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, CEP 88140-000.
2. Devido ao Distrato Social ocorrido na **DHEX PARTICIPACOES LTDA**, anteriormente qualificada, sócia da Sociedade, que se encontra em fase de arquivamento perante a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, a totalidade de suas quotas representativas do capital da Sociedade são transferidas onerosamente a sua sócia, ora sócia ingressante, retirando-se assim a **DHEX PARTICIPACOES LTDA**, anteriormente qualificada, da Sociedade, da seguinte forma: (i) 540.000 (quinhentas e quarenta mil) quotas representativas do capital da Sociedade à sócia ingressante **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**, anteriormente qualificada, pelo valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, totalizando o montante de R\$ 540.000,00 (quinhentos e quarenta mil reais);
3. A sócia retirante **DHEX PARTICIPACOES LTDA**, a sócia ingressante **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO** e a Sociedade, todas anteriormente qualificadas, dão-se, reciprocamente, plena, rasa, geral e irrevogável quitação da operação ora realizada para nada mais reclamarem umas das outras, seja a que título e tempo for.
4. Em virtude das deliberações acima, fica alterado o *caput* da Cláusula 5ª do Contrato Social, o qual passa a vigorar com a seguinte redação:



AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ Nº 20.254.135/0001-90
NIRE 42600196661
SANTO AMARO DA IMPERATRIZ – SC

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

CLÁUSULA 5ª - O Capital Social é de R\$ 540.000,00 (quinhentos e quarenta mil reais), composto de 540.000 (quinhentas e quarenta mil) quotas, no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, integralmente subscrito e integralizado em moeda corrente nacional, assim distribuído:

<i>Sócia</i>	<i>Quotas</i>	<i>Valor (R\$)</i>
CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO	540.000	540.000,00
Total	540.000	540.000,00

5. Aprovada a reformulação integral do Contrato Social, sendo as cláusulas alteradas e reenumeradas, passando a vigorar com a seguinte redação consolidada:

CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO, SEDE, FORO, OBJETO E DURAÇÃO

CLÁUSULA 1ª – A Sociedade, sob a forma de Sociedade Unipessoal Limitada, gira sob a denominação social de **AUX CONTACT CENTER LTDA**, e tem sede na Rua Santana, nº 5075, sala 03, Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, CEP 88140-000.

Parágrafo único – A Sociedade usa a expressão “**AUX CONTACT CENTER**” como nome fantasia.

CLÁUSULA 2ª – A Sociedade poderá, a critério e por deliberação da Diretoria, ou da sócia, criar, instalar, manter ou extinguir agências, sucursais, filiais, escritórios ou departamentos em qualquer ponto do território nacional ou do exterior.

Parágrafo único – Criada a filial, sucursal, agência, escritório ou departamento, a sócia fará inscrever no Registro Público de Empresas Mercantis da sede e local onde funcionará o estabelecimento, indicando o respectivo endereço e o objeto social.

CLÁUSULA 3ª – A Sociedade tem por objeto social atividades de teleatendimento, suporte técnico, manutenção e serviços em tecnologia da informação; preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativos; atividades de consultoria em gestão empresarial, exceto consultoria técnica específica; limpeza em prédios e em domicílios; atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral; atividades de prestação de serviços de informação; aluguel de máquinas e equipamentos para escritórios; consultoria em tecnologia da informação; serviços relacionados para dar apoio a administração e conservação, porteiro, recepcionista, telefonista, copeira, zeladoria, manutenção e serviços; atividades de manobristas de automóveis; desenvolvimento de programas de computador sob encomenda; atividades de telecomunicações; serviços combinados de escritório e apoio administrativo, locação de mão de obra temporária.

parágrafo único – A responsabilidade técnica, quando exigida pela legislação vigente, para qualquer atividade constante do objeto social ficará a cargo de profissional legalmente habilitado, sócia quotista ou não.



AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ Nº 20.254.135/0001-90
NIRE 42600196661
SANTO AMARO DA IMPERATRIZ – SC

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

CLÁUSULA 4ª – A Sociedade iniciou suas atividades na data de 16 de abril de 2014, e seu prazo de duração é indeterminado.

CAPÍTULO II
CAPITAL E QUOTAS

CLÁUSULA 5ª – O Capital Social é de R\$ 540.000,00 (quinhentos e quarenta mil reais), composto de 540.000 (quinhentas e quarenta mil) quotas, no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, integralmente subscrito e integralizado em moeda corrente nacional, assim distribuído:

Sócia	Quotas	Valor (R\$)
CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO	540.000	540.000,00
Total	540.000	540.000,00

Parágrafo 1º – A responsabilidade da sócia é restrita ao capital social integralizado.

Parágrafo 2º – A sócia não responde subsidiariamente pelas obrigações sociais.

Parágrafo 3º – Cada quota é indivisível em relação à Sociedade.

Parágrafo 4º – As quotas da Sociedade são impenhoráveis, não podendo ser liquidadas mediante requerimento de credores da sócia, sendo nulas de pleno direito todas as transações que as onerem.

CLÁUSULA 6ª – A sócia é obrigada, na forma e prazo previstos, às contribuições estabelecidas no Contrato Social, e se deixar de fazê-lo, nos 30 (trinta) dias seguintes ao da notificação pela Sociedade, responderá perante esta pelo dano emergente da mora, devendo pagar-lhe os juros legais, a atualização monetária fixada pelos índices oficiais aplicáveis e a multa de 2% (dois por cento) sobre a importância não integralizada (art. 106, parágrafo 2º, da Lei nº 6.404/76).

CLÁUSULA 7ª – O capital social poderá ser aumentado ou reduzido, segundo as necessidades da Sociedade, nos termos e na forma pela qual deliberar a sócia em instrumento próprio.

Parágrafo único – O aumento do Capital Social mediante conferência de bens poderá se dar pelo valor contábil/declarado, ou por valor constante em laudo de avaliação, a critério da sócia.

CAPÍTULO III
DAS DELIBERAÇÕES SOCIAIS - DECISÃO DE SÓCIA ÚNICA

CLÁUSULA 8ª – A tomada de Decisão de Sócia Única poderá ser realizada dentro dos 04 (quatro) primeiros meses seguintes ao término do exercício social, para deliberar, ouvida a Diretoria, sobre as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e, quando for o caso, reeleger ou designar novos administradores, fixar as respectivas remunerações e outras matérias de



AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ Nº 20.254.135/0001-90
NIRE 42600196661
SANTO AMARO DA IMPERATRIZ – SC

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

interesse da Sociedade. As tomadas de Decisões de Sócia Única poderão ser realizadas sempre que os interesses sociais o exigirem.

Parágrafo único – Dependem da deliberação da sócia, as seguintes matérias:

- a) A aprovação das contas da administração;
- b) A designação dos administradores, quando feita em ato separado;
- c) A destituição dos administradores;
- d) O modo de remuneração dos administradores;
- e) A modificação do contrato social;
- f) A incorporação, a fusão, a transformação e a dissolução da Sociedade, ou a cessação do estado de liquidação;
- g) A nomeação e destituição dos liquidantes e o julgamento das suas contas;
- h) O pedido de recuperação judicial e extrajudicial.

CLÁUSULA 9ª – A tomada de Decisão de Sócia Única ocorrerá para decidir sobre todos os negócios sociais, bem como, para tomar as resoluções que julgar necessárias ou convenientes à proteção e desenvolvimento da Sociedade, sendo presidida e secretariada pela sócia, terceiros e/ou administradores escolhidos pela sócia.

CLÁUSULA 10 – A tomada de Decisão de Sócia Única será solicitada pela administração, mediante aviso transmitido por e-mail ou carta registrada com aviso de recebimento, com antecedência mínima de 08 (oito) dias, contendo local, data e hora de realização, bem como a Ordem do Dia. O referido aviso poderá ser dispensado, quando a sócia comparecer.

Parágrafo 1º – A sócia pode ser representada por advogado, mediante procuração com poderes específicos, independentemente de modificação do Contrato Social, que deverá ser arquivada na sede da Sociedade.

Parágrafo 2º – Dos trabalhos e deliberações tomadas na Decisão de Sócia Única será lavrada, no Livro de Atas de Decisões de Sócia Única, ata assinada pelos membros da mesa e pela sócia participante da reunião, podendo, a critério da sócia, ser arquivada no Registro Público de Empresas Mercantis da sede e local onde funcionará o estabelecimento cópia devidamente autenticada pelos administradores ou pela mesa.

Parágrafo 3º – Os livros sociais poderão assumir a forma de folhas digitadas, a serem posteriormente encadernados, hipótese em que cada livro terá no máximo 20 (vinte) folhas.

CAPÍTULO IV
ADMINISTRAÇÃO

CLÁUSULA 11 – A Sociedade poderá, a qualquer momento, designar administradores não sócios no próprio contrato social ou em Decisão de Sócia Única convocada para este fim.

CLÁUSULA 12 – A Sociedade será administrada isoladamente pelo administrador não sócio **KALLANI ROCHA DALFOVO**, brasileiro, nascido em 01/06/2002, solteiro, administrador de empresa, portador da Cédula de Identidade nº 6663880, expedida pela SSP/SC, inscrito no



AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ Nº 20.254.135/0001-90
NIRE 42600196661
SANTO AMARO DA IMPERATRIZ – SC

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

CPF/MF sob o nº 096.384.439-36, residente e domiciliado na Rua São Sebastião, nº 4420, casa 02, condomínio Quinta dos Guimarães, bairro Sul do Rio, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, CEP 88140-000; na qualidade de Diretor, ficando dispensado de prestar caução.

CLÁUSULA 13 – O Diretor terá amplos e gerais poderes de administração dos negócios sociais e para a prática dos atos necessários ao regular funcionamento da Sociedade, representando-a em juízo ou fora dele, ativa e passivamente, podendo contratar, transigir, contrair obrigações, enfim, desempenhar todos os atos necessários para o cumprimento de suas atribuições.

Parágrafo 1º – No limite de suas atribuições, o Diretor poderá constituir mandatários ou procuradores em nome da Sociedade para substituí-lo na prática dos atos de suas competências, especificando detalhadamente no instrumento de procuração os atos que poderão praticar e o prazo de duração, exceto mandato judicial, que poderá ser por prazo indeterminado.

Parágrafo 2º – O Diretor só está autorizado a alienar e adquirir bens imóveis ou bens ligados à atividade da empresa, contratar com bancos e instituições de crédito, financiamentos e empréstimos com autorização da sócia. Para tanto, o Diretor poderá, desde que com autorização da sócia, dar em garantia hipotecária ou pignoratícia, os bens móveis ou imóveis da Sociedade, assinando os respectivos contratos, cédulas, escrituras e outros documentos.

Parágrafo 3º – Para os efeitos legais determinados, o Diretor autorizado ao uso da denominação social assinará juntamente com a denominação.

CLÁUSULA 14 – O Diretor poderá receber mensalmente, a título de pró-labore, a importância que for fixada, em Decisão de Sócia Única.

CLÁUSULA 15 – É vedado ao Diretor em nome da Sociedade, prestar aval, fiança ou oferecer garantias pessoais em favor de terceiros. Não se incluem na proibição os atos que forem praticados em benefício ou a favor da própria Sociedade, suas associadas, coligadas ou controladas.

CLÁUSULA 16 – O prazo de gestão do Diretor é por tempo indeterminado, podendo ser destituída a qualquer tempo, conforme disposição do presente Contrato Social.

CAPÍTULO V
DO IMPEDIMENTO OU FALECIMENTO DA SÓCIA

CLÁUSULA 17 – Falecendo ou interditado a sócia, a Sociedade não se dissolverá e continuará sua atividade com os herdeiros ou sucessores. Não sendo possível ou inexistindo interesse desses, o valor de seus haveres será apurado e liquidado com base na situação patrimonial da Sociedade, à data da resolução, verificada em balanço especialmente levantado.

CLÁUSULA 18 – No caso de ingresso dos herdeiros na Sociedade, deverá ser respeitada a distribuição de quotas que vier a ser feita no inventário respectivo.

Página 5 de 7



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 29/07/2025 Data dos Efeitos 23/07/2025

Arquivamento 20256447020 Protocolo 256447020 de 24/07/2025 NIRE 42600196661

Nome da empresa AUX CONTACT CENTER LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 117411728005741

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 29/07/2025 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-Geral

29/07/2025

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

**CAPÍTULO VI
DA DISSOLUÇÃO E LIQUIDAÇÃO**

CLÁUSULA 19 – Ocorrerá dissolução da Sociedade quando houver insuficiência de capital, impossibilidade de execução do objeto social, nas hipóteses previstas na Lei, ou por deliberação da sócia.

Parágrafo único – Determinada a dissolução, cumpre à Administração providenciar imediatamente a investidura do liquidante que poderá ser o sócio ou um terceiro, devidamente escolhido pela sócia. Procedendo-se a liquidação da Sociedade, e uma vez saldado todo o passivo, o ativo restante será destinado à sócia.

**CAPÍTULO VII
EXERCÍCIO SOCIAL, RESERVAS, DISTRIBUIÇÃO DE LUCROS**

CLÁUSULA 20 – O exercício social iniciar-se-á no dia 01 de janeiro e terminará no dia 31 de dezembro do mesmo ano, devendo o Diretor, nesta ocasião, prestar contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração das demonstrações financeiras exigidas em lei, que não precisarão ser arquivadas perante o Registro Público de Empresas Mercantis ou publicadas.

Parágrafo 1º – Do lucro apurado, depois de deduzida a provisão para o imposto de renda, o remanescente terá a destinação que for atribuída pela sócia, em Decisão de Sócia Única que para tal finalidade deverá realizar. Ocorrendo prejuízos, serão compensados com resultados positivos futuros, com lucros acumulados, ou absorvidos pelo capital social, com sua consequente redução, nos termos da lei.

Parágrafo 2º – A Sociedade poderá levantar demonstrações financeiras intermediárias, proceder com a apuração contábil mensal de lucro e distribuir lucros apurados a qualquer tempo, observadas as limitações legais, e ainda distribuir lucros com base nos lucros acumulados ou reservas de lucros constantes do último balanço patrimonial.

Parágrafo 3º – Não poderão eventuais credores da sócia, mesmo na hipótese de insuficiência de bens dessa, fazer recair a execução sobre o que a este couber nos lucros da Sociedade, ou na parte que lhe tocar em liquidação.

**CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

CLÁUSULA 21 – A Sociedade não terá Conselho Fiscal, sendo, portanto, vedada a sua instalação, sem prévia alteração do presente Contrato Social.

CLÁUSULA 22 – Nos casos omissos neste contrato, a Sociedade se regerá pelos dispositivos referentes às Sociedades Limitadas, constantes na Lei nº 10.406 de 10.01.2002, e, terá regência supletiva, no que for aplicável, pela Lei nº 6.404 de 15.12.1976, do conhecimento da sócia, que a elas se sujeitam como se de cada uma se fizesse aqui especial menção.



AUX CONTACT CENTER LTDA
CNPJ Nº 20.254.135/0001-90
NIRE 42600196661
SANTO AMARO DA IMPERATRIZ – SC

12ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL CONSOLIDADA

CLÁUSULA 23 – O administrador declara, sob as penas da lei, que não está impedido, por lei especial, de exercer a administração da Sociedade, nem está condenado à 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 24 – Os contratantes elegem o foro da Comarca de Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato, bem como para a solução de quaisquer litígios que dele possam decorrer, renunciando a qualquer outro foro, por mais especial ou privilegiado que venha a ser.

Fica o instrumento lavrado em 01 (uma) via, que está assinado digitalmente pelas partes.

Santo Amaro da Imperatriz – SC, 21 de julho de 2025.

DHEX PARTICIPACOES LTDA

Sócia retirante, representada por sua
administradora Carla De Carvalho Rocha
Dalfovo

CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO

Sócia ingressante

KALLANI ROCHA DALFOVO

Diretor

Página 7 de 7



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 29/07/2025 Data dos Efeitos 23/07/2025

Arquivamento 20256447020 Protocolo 256447020 de 24/07/2025 NIRE 42600196661

Nome da empresa AUX CONTACT CENTER LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 117411728005741

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 29/07/2025 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-Geral

29/07/2025



256447020

TERMO DE AUTENTICACAO

NOME DA EMPRESA	AUX CONTACT CENTER LTDA
PROTOCOLO	256447020 - 24/07/2025
ATO	002 - ALTERACAO
EVENTO	021 - ALTERACAO DE DADOS (EXCETO NOME EMPRESARIAL)

MATRIZ

NIRE 42600196661
CNPJ 20.254.135/0001-90
CERTIFICO O REGISTRO EM 29/07/2025
SOB N: 20256447020

EVENTOS

051 - CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO ARQUIVAMENTO: 20256447020

REPRESENTANTES QUE ASSINARAM DIGITALMENTE

Cpf: 02660530920 - CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO - Assinado em 23/07/2025 às 17:20:00

Cpf: 09638443936 - KALLANI ROCHA DALFOVO - Assinado em 23/07/2025 às 17:07:13



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 29/07/2025 Data dos Efeitos 23/07/2025

Arquivamento 20256447020 Protocolo 256447020 de 24/07/2025 NIRE 42600196661

Nome da empresa AUX CONTACT CENTER LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 117411728005741

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 29/07/2025 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretario-Geral

29/07/2025



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

DESPACHO nº TLB-DES-2025/14600

Brasília, 23 de setembro de 2025.

Assunto: JULGAMENTO DE IMPUGNAÇÃO 1 - AUX CONTACT CENTER LTDA

Referência(s): Pregão Eletrônico nº 90014/2025

Edital nº TLB-EDT-2025/00014

TLB-AUT-2025/17464 - Solicitação de impugnação

TLB-DES-2025/14572 - Análise GOC

1. Histórico

A empresa AUX CONTACT CENTER LTDA, inscrita CNPJ sob o nº 20.254.135/0001-90, sediada na Rua Santana, nº 5075, sala 03, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88.140-005, oferece IMPUGNAÇÃO contra o edital do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, requerendo, em síntese o que segue:

(...)

Diante disso, esta impugnação visa demonstrar, de forma detalhada, que diversas exigências contidas no Termo de Referência, especialmente no item 10.1 – Qualificação Técnica, criam obstáculos injustificados, limitam a participação de empresas capacitadas e demandam revisão, com vistas a assegurar a legalidade, a isonomia, a competitividade e a eficiência do processo licitatório.

2.1 Atestados de Capacidade Técnica

O edital exige que a licitante comprove experiência em Contact Center/Central de Relacionamento, abrangendo teleatendimento ativo e receptivo, URA, SMS, WhatsApp, e-mail,



TLBDES202514600A

chatbots, com integração obrigatória via API com SAP-CRM, e capacidade de operação 24x7 com gravação de voz e tela, painéis gerenciais e sistema de gestão de força de trabalho.

Essa exigência, ao impor integração exclusiva com SAP-CRM, restringe injustificadamente a participação de empresas que utilizam sistemas equivalentes, plenamente compatíveis e capazes de operar de forma eficiente. Outros CRMs de mercado, como Oracle, Microsoft Dynamics e Totvs, permitem integração via API e oferecem funcionalidades equivalentes, assegurando o desempenho e a qualidade do serviço.

Exigir SAP-CRM especificamente não é proporcional ao objeto da licitação, pois não há evidência de que apenas esse sistema atenda aos padrões requeridos, tornando a exigência discriminatória e desnecessária, violando os princípios da isonomia, ampla participação e competitividade previstos nos arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e no art. 37, caput, da Constituição Federal.

Ademais, a necessidade de que os atestados sejam emitidos apenas após determinado período penaliza empresas com experiência recente e contratos válidos, sem qualquer impacto sobre a capacidade técnica. Essa interpretação desconsidera a boa-fé objetiva e a proporcionalidade na avaliação da qualificação, princípios implícitos na Lei nº 14.133/2021.

2.2 Atestado de Disponibilização de Ambiente Tecnológico e Físico

O edital exige comprovação de conformidade com a NR17, comunicação voz/dados, sistema de gravação de voz, gerenciamento de chamadas, geração de relatórios e recursos humanos, incluindo nome da contratante, endereço, telefone, e-mail, período de vigência do contrato e objeto contratual.

O item c) determina que, para comprovação dos requisitos, devem ser apresentados no mínimo dois atestados, de órgãos públicos ou empresas privadas, relativos a serviços similares nos últimos três anos. O edital sugere que cada atestado deva comprovar todas as características exigidas simultaneamente, ao invés de permitir que diferentes atestados somem para demonstrar a



capacidade técnica. Essa exigência é excessivamente restritiva, pois poucas empresas possuem um único atestado contemplando todas as funções tecnológicas e operacionais, mesmo possuindo experiência comprovada.

O item d) exige que seja discriminada a disponibilidade de 24x7, com gravação de voz e tela, solução de gestão de atendimentos em arquitetura Web, painéis gerenciais, sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, nas dependências da CONTRATADA. Esta obrigatoriedade é desproporcional, considerando que muitas empresas operam modelos híbridos ou remotos, garantindo integralmente a prestação de serviços com qualidade, segurança e monitoramento contínuo, mas sem que todas as funções estejam fisicamente centralizadas.

Além disso, a exigência de detalhar cada recurso humano, endereço e contato expõe informações sensíveis, sem relevância direta para a avaliação da capacidade técnica, reforçando o caráter desnecessariamente restritivo da exigência. Tal configuração viola os princípios da isonomia, competitividade e eficiência, previstos nos arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e nos arts. 37 e 170 da Constituição Federal, ao impedir a participação de empresas aptas.

2.3 Atestado de Habilitação como Provedor de WhatsApp

O edital exige comprovação de habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp ou contrato com um provedor autorizado, com dados claros sobre natureza, vigência e atualidade do contrato. Tal exigência restringe injustificadamente a participação de empresas que utilizam soluções homologadas equivalentes, plenamente compatíveis com os requisitos de integração e operação multicanal.

Esta limitação cria barreira desproporcional e desnecessária, prejudicando a competitividade e contrariando os princípios da economicidade, eficiência e ampla participação, previstos na Lei nº 14.133/2021 e reiterados pela jurisprudência do TCU, como no Acórdão nº 743/2014 – Plenário, que aponta que critérios excessivamente restritivos nos editais limitam a concorrência sem justificativa técnica. (Item 10.1.3)



(...)

Parte 4 – Conclusão e Solicitações

Diante de toda a análise realizada nas Partes 1 a 3, fica evidente que as exigências contidas no Termo de Referência da TELEBRAS, especialmente nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, apresentam caráter restritivo e desproporcional, criando barreiras artificiais à participação de empresas aptas e qualificadas.

Especificamente:

1. A exigência de integração obrigatória com SAP-CRM limita injustificadamente a participação de empresas que utilizam sistemas equivalentes, plenamente compatíveis com todos os requisitos operacionais, tecnológicos e de gestão do serviço. Tal exigência não possui fundamentação técnica que justifique a exclusão de soluções alternativas, contrariando os arts. 5º e 6º da Lei nº 14.133/2021 e o art. 37 da Constituição Federal.
2. A determinação de que os atestados de capacidade técnica, inclusive os de comprovação de ambiente tecnológico e físico, devem apresentar todas as características exigidas em um único documento (itens c e d), desconsidera a possibilidade de somatório de diferentes atestados para comprovação de experiência. Esta interpretação cria obstáculo excessivo à participação de empresas qualificadas, ferindo os princípios da isonomia e ampla concorrência previstos na Lei nº 14.133/2021 e reafirmados na jurisprudência do TCU (Acórdão nº 743/2014 – Plenário).

(...)

2. Da Tempestividade

Registre-se que a impugnação foi recebida e conhecida tempestivamente, nos termos da legislação que regula a matéria.

3. Análise da Impugnação

A impugnação foi submetida à Gerência de Operações Comerciais (GOC), área técnica requisitante, a qual analisou o pedido da Impugnante, produzindo o **DESPACHO nº TLB-DES-2025/14572**, em que assentou o seguinte:

A exigência de comprovação de experiência em integração com SAP-CRM ou sistema similar se



justifica pela necessidade da Telebras de garantir que a nova contratada possua capacidade técnica para se integrar aos sistemas já utilizados pela empresa (TR, itens 4.7.9 e 4.10.10). A Telebras já utiliza o SAP-CRM em sua operação e a integração é crucial para a continuidade e a eficiência do serviço de atendimento ao cliente. A Telebras não exige a aquisição do SAP-CRM pelas empresas licitantes, exige sim a integração do sistema omnichannel da CONTRATADA com o SAP-CRM da Telebras, por meio de API de integração, conforme pode ser observado no item 4.7.9, 4.10.10, 10.1.1, alínea “g”.

Destaca-se ainda que o edital não se restringe exclusivamente ao SAP-CRM, pois no item 10.1.1, é mencionada a necessidade de integração com "SAP-CRM ou sistema similar". Além disso, o item 4.10.10 especifica que a plataforma do contratado deve ser capaz de se integrar com "ferramentas da Telebras como o SAP-CRM e outras plataformas e sistemas que venham a ser necessários". O desenvolvimento de APIs e webservices é inclusive uma das capacidades exigidas.

Além do exposto, é necessário observar que a restrição é tecnicamente justificada para assegurar a continuidade do serviço e a compatibilidade tecnológica, sem comprometer a competitividade do certame, já que é permitido inclusive comprovar a experiência com um sistema similar, conforme descrito no item 10.1.1.

É improcedente o entendimento que “Ademais, a necessidade de que os atestados sejam emitidos apenas após determinado período penaliza empresas com experiência recente e contratos válidos, sem qualquer impacto sobre a capacidade técnica. Essa interpretação desconsidera a boa-fé objetiva e a proporcionalidade na avaliação da qualificação, princípios implícitos na Lei nº 14.133/2021.” Gentileza observar no Termo de Referência o item 10.1.1, alínea “c” que define que “Para a comprovação dos requisitos deverão ser apresentados no mínimo dois (2) atestados, podendo ser de órgão do Poder Público ou de



empresa privada, de médio ou grande porte, relativos a serviços conforme discriminado nos itens anteriores, nos últimos 3 anos” que permite que empresas com contratos recentes sejam incluídas.

2. Quanto ao questionamento 2.2 sobre Disponibilização de Ambiente Tecnológico e Físico.

A exigência de atestados que comprovem a experiência com um conjunto de serviços (teleatendimento ativo e receptivo, URA, SMS, WhatsApp, e-mail, chatbots, etc.) em uma única empresa, conforme o item 10.1.1, justifica-se pela natureza indivisível do objeto contratual. O Termo de Referência estabelece que a contratação será por meio de lote único, vedando a subcontratação e a participação em consórcios, a fim de garantir a gestão centralizada, a eficiência, a rastreabilidade e a responsabilização de um único fornecedor.

A contratação por diferentes prestadores de serviço poderia gerar dificuldades na coordenação, integração e monitoramento, prejudicando a consistência e a qualidade do atendimento. Além disso, com múltiplos fornecedores, há o risco de que um transfira a responsabilidade pelo mau funcionamento do serviço para o outro, causando atrasos e impossibilitando a verificação de SLAs (Termo de Referência, item 3.6.3, 21.1 e 21.2).

A vedação à subcontratação está respaldada no Art. 40, inciso IV da Lei nº 13.303/2016 e pela jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), como o Acórdão TCU nº 1214/2013 - Plenário, que entende que a subcontratação pode representar risco à economicidade e à fiscalização em contratos com dedicação exclusiva de mão de obra. A exigência visa, portanto, garantir a segurança jurídica e a economicidade do processo.

Quanto ao questionado no item “d” (Termo de Referência item 10.1.1) informamos que é uma prática cada vez mais comum no setor público a contratação de plataformas de atendimento



omnichannel, principalmente com a nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021) e o foco em modernização e eficiência. Essa abordagem centraliza diversos canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat e redes sociais, em uma única plataforma, buscando melhorar a experiência do cidadão e otimizar os custos operacionais.

Diversos órgãos do governo federal e entidades públicas têm publicado editais de licitação e termos de referência para contratar esse tipo de serviço. Esses documentos costumam detalhar as funcionalidades e requisitos técnicos das plataformas, como:

- **Integração de Canais:** A plataforma precisa integrar canais como voz (telefone, URA), e-mail, chat (webchat e em aplicativos como o WhatsApp), SMS e redes sociais.
- **Gestão de Atendimento:** É comum a exigência de recursos como roteamento inteligente de chamadas, histórico unificado do cliente e a possibilidade de transferir um atendimento de um canal para outro sem perder o contexto.
- **Tecnologias Avançadas:** Muitos editais pedem funcionalidades como chatbots e assistentes virtuais com Processamento de Linguagem Natural (PLN) e Machine Learning, além de análise de fala e texto.
- **Segurança e Acessibilidade:** As contratações exigem que os sistemas estejam em conformidade com leis de proteção de dados, como a LGPD, e que garantam acessibilidade para pessoas com deficiência.

Alguns exemplos de órgãos que realizaram ou estão em processo de contratação de soluções omnichannel incluem:

- **Ministério da Educação (MEC):** Realizou audiência pública para a contratação de uma empresa especializada em Contact Center omnichannel para atender demandas do MEC, FNDE, INEP e CAPES.
- **Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ):** Publicou edital para a contratação de serviços continuados de Contact Center do tipo



omnichannel, abrangendo teleatendimento, SMS, e-mail e chat.

- Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE/RR): Contratou um serviço continuado omnichannel em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens e WhatsApp Business.

Essas contratações demonstram o alinhamento do governo com a modernização do atendimento ao cidadão, utilizando tecnologias integradas para proporcionar uma experiência mais eficiente e acessível.

Ainda sobre o item “d” é improcedente o entendimento que “...Além disso, a exigência de detalhar cada recurso humano, endereço e contato expõe informações sensíveis, sem relevância direta para a avaliação...” o que é descrito no item k é que deverão ser apresentadas informações que comprovem a legitimidade dos atestados apresentados. O descrito no item 10.1.2 refere-se a atestado que deverá ser apresentado conforme modelo dos anexos e tratam de dados dos CNPJ que fornecerão os atestados técnicos.

Finalmente, em que pese à possibilidade de haver modelos operacionais de atendimento híbridos ou remotos, sistemas voltados à gestão, monitoramento, desenvolvimento e segurança deverão obrigatoriamente estar centralizados, de forma a garantir integralmente a prestação de serviços com qualidade, segurança e monitoramento contínuo. Assim, o disposto no Processo Licitatório não deve abarcar o entendimento apresentado pela impugnante.

3. Quanto ao questionamento de habilitação como Provedor de WhatsApp

O item 10.1.3 não exige que a licitante seja um provedor oficial da Meta, mas que seja "preferencialmente" um provedor autorizado ou que comprove um contrato de prestação de serviço com um provedor autorizado, como Zenvia, Twilio, Take Blip, etc.



Solicita-se reconsideração do entendimento de que “...Tal exigência restringe injustificadamente a participação de empresas que utilizam soluções homologadas equivalentes, plenamente compatíveis com os requisitos de integração e operação multicanal...” porque não é possível ser um provedor de serviços do WhatsApp no Brasil sem ter um contrato com a Meta, dado que a empresa detém o controle total da sua plataforma. Para utilizar a API oficial do WhatsApp Business, que permite a automação e o gerenciamento de alto volume de mensagens, uma empresa precisa ser um Provedor de Soluções de Negócios (BSP - Business Solution Provider), que é um parceiro autorizado e homologado pela Meta.

Em vez de ser um provedor, a contratada deve ter um contrato de prestação de serviço com um provedor de soluções autorizado pela Meta, como Zenvia, Twilio ou Take Blip. O Termo de Referência exige que a contratada comprove sua habilitação ou contrato com um provedor autorizado, já que a Telebras possui uma conta ativa e precisa migrá-la para a infraestrutura do novo fornecedor, mantendo o número institucional e a titularidade. Essa exigência é crucial para garantir a segurança, a continuidade e a conformidade do serviço de mensageria instantânea. A migração da conta exige que a nova contratada siga as diretrizes da Meta, garantindo a segurança e a continuidade do atendimento.

A exigência é justificada por razões de ordem técnica e de segurança, a fim de evitar a interrupção de um canal de atendimento já consolidado e de alta relevância para a Telebras. A exposição de dados de contato do contratante, como endereço, telefone e e-mail, é uma prática comum e necessária para a validação dos atestados de capacidade técnica, garantindo a idoneidade das informações fornecidas e a rastreabilidade da experiência.

Conclusão

A equipe técnica da Telebras, após detida análise,



ratifica que a integralidade das exigências técnicas e de qualificação estipuladas no edital e no Termo de Referência observaram estritamente os preceitos e requisitos legais pertinentes. Tais disposições se encontram devidamente justificadas em face da complexidade e da natureza continuada do serviço a ser contratado, visando primordialmente à eficiência, à segurança jurídica e à garantia da qualidade na prestação do atendimento aos clientes. Diante do exposto, e em face da irrefutável fundamentação que ampara as exigências editalícias, esta equipe técnica recomenda o indeferimento da presente impugnação, em sua totalidade.

4. Conclusão

Isto posto, subsidiado pela análise técnica da área Requisitante, **julgo IMPROCEDENTE** a impugnação apresentada pela empresa **AUX CONTACT CENTER LTDA**, permanecendo **inalteradas as disposições questionadas do edital** do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014.

Atenciosamente,

PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ
PREGOEIRO

Gerência de Compras e Contratos

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Gerente

Gerência de Compras e Contratos





ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR (A) PREGOEIRO (A) DA
TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. -TELEBRAS

Ref.: **PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014**
PROCESSO Nº TLB-PRO-2025/01607

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.502.465/0001-06, com sede na Travessa Francisco de Leonardo Truda, 40, Sala 28, Centro Histórico de Porto Alegre, RS, CEP 90.010-050, na qualidade de licitante no procedimento licitatório em epígrafe, vem, respeitosamente, oferecer

IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO

acima referenciado, pelas razões a seguir, requerendo para tanto sua admissão, apreciação e julgamento procedente.

O exame acurado do edital revela situação que merece urgente reparo pela autoridade administrativa elaboradora do instrumento convocatório, pois há exigências que não se coadunam com a natureza dos serviços, com a legislação e a jurisprudência, que regem a matéria, que denotam indícios de direcionamento e restringem o caráter competitivo do certame.

Sob esse enfoque, oportuno destacar que o direcionamento em certames licitatórios é assunto constantemente tratado pelo Tribunal de Contas, que em sua função maior de fiscalizador da atividade administrativa, já



decidiu reiteradas vezes a respeito do assunto, inclusive com a responsabilização civil e criminal de agentes públicos.

Assim, os fundamentos jurídicos aqui expendidos são fonte de valia universal perante a sociedade, operadores do direito, e PRINCIPALMENTE AGENTES PÚBLICOS, pois constitui proteção ao interesse público maior – razão esta suficiente a proclamar a retificação do edital no tocante a questão que passa a expor:

DA RESTRIÇÃO AO CARÁTER COMPETITIVO DA DISPUTA

Em que pese tal certame seja regido Lei nº 13.303/2016 e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC, cabe lembrar que, na linha de proibir cláusulas desarrazoadas, a Lei de Licitações nº 14.133/2021, utilizada subsidiariamente, em seu artigo 9º estabeleceu que é vedada a inclusão de condições ou atos que comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo do processo licitatório e estabeleçam preferências ou distinções em razão da sede ou domicílio dos licitantes, *verbis*:

Art. 9º **É vedado ao agente público** designado para atuar na área de licitações e contratos, ressalvados os casos previstos em lei:

I - **admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos que praticar, situações que:**

a) **comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo do processo licitatório,** inclusive nos casos de participação de sociedades cooperativas;

b) **estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou do domicílio dos licitantes;**

c) sejam impertinentes ou irrelevantes para o objeto específico do contrato;



Notadamente, o novo estatuto de Contratações Públicas buscou a preservação do que realmente se procura atingir em uma licitação, impondo várias limitações de molde a evitar que exigências não previstas em lei acabassem por representar instrumentos de indevida restrição à competitividade e desvio da igualdade entre os licitantes.

Nesta senda, a exigência da Prova de Conceito, de que a licitante convocada deverá comprovar que possui disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de no-break e gerador de energia, se trata de verdadeiro instrumento de indevida restrição à competitividade e desvio da igualdade entre os licitantes:

<p><u>Da Redundância energética e de sistemas:</u> comprovar que possui disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de <i>no-break</i> e gerador de energia. Deve haver redundância de sistemas (backups, links de internet, energia e STFC);</p>

Não há justificativa plausível para exigir investimento prévio dos licitantes, onde a comprovação de qualquer equipamento deve ser efetuada após a assinatura do contrato, e não como condição de classificação na Prova de Conceito.

A exigência de prévia de equipamentos de alto custo denota sérios indícios de direcionamento, onde o número de empresas aptas a investir antecipadamente para cumprir tais restrições, (antes da assinatura do contrato) é singular, eis que não há razão para dispendir vultuosa soma sem ter garantia de que será a real executora dos serviços.



Notadamente, a exigência é incompatível com o item 11.1 do Termo de Referência, que prevê o prazo de 30 (trinta) dias corridos para implantação dos serviços:

11.1 O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da formalização da data de início de operação do serviço pela TELEBRAS. O serviço de instalação da Central de Relacionamento-Contact Center deverá ser realizado pela CONTRATADA que apresentará cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial.

Por óbvio, a empresa declarada vencedora deve dispor deste prazo, inclusive para comprovar que possui disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de no-break e gerador de energia, restando cristalina a necessidade de retificação do item 7.4.3, para que a exigência possa ser comprovada após a assinatura do contrato, e dentro do prazo previsto no item 11. 1 do Termo de Referência.

Da mesma sorte, se trata de condição de habilitação que restringe injustificadamente e frustra o caráter competitivo do processo licitatório, a exigência contida no item 10.1.3 do Termo de Referência:

10.1.3 Documentação que comprove habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp e outras plataformas de mensageria que se façam necessárias como Solution Provider da META ou contrato de prestação de serviço com um provedor de soluções autorizado, com dados claros, especificando a natureza, atualidade e vigência do contrato.

Habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp não é requisito para atestar capacidade



técnica com serviços de whatsapp e pode/deve ser providenciada após a assinatura do contrato apenas pelo licitante vencedor.

De acordo com o artigo 67, da Lei 14.133/2021:

Art. 67. A documentação relativa à qualificação técnico-profissional e técnico-operacional **será restrita a:**

§ 1º **A exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação,** assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.

A exigência de qualificação técnica nos certames públicos, notoriamente, possui como finalidade comprovar que o licitante possui aptidão necessária para a realização da atividade pertinente ao objeto da licitação e, quando for o caso, o conhecimento técnico especializado e a capacitação operativa para cumprir o objeto do contrato. Entretanto, em que pese o objetivo de preservar o interesse público, tal habilitação não pode exigir documentos impertinentes ou condições excessivas e desproporcionais ao objeto do futuro contrato.

Qualquer empresa especializada na prestação de **serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center omnichannel)** tem condições de comprovar a experiência anterior em atendimento em plataforma omnichannel com serviços de teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios, sendo que, notadamente a inserção de comprovação de *"habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp e outras plataformas de mensageria"*, prevista no ato



convocatório, como publicada servirá apenas para restringir o universo de licitantes a talvez, uma única empresa, como demonstrado e provado, caracterizando assim verdadeiro direcionamento do certame.

O ato convocatório prever a necessidade de apresentação de atestados de capacidade técnica é plenamente legal, mas requerer a comprovação da qualificação técnica exagerada, direcionada para uma única empresa, fere o objetivo maior da concorrência, uma vez que impedirá diversas empresas especializadas, que detenham qualificação técnica equivalente ou superior ao objeto do edital, de participarem do processo licitatório.

A questão em tela é tão importante e recorrente que o Tribunal de Contas da União editou a Súmula nº 263:

SÚMULA TCU 263: Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado.

Conforme demonstrado, merece ser afastada a exigência de habilitação prevista no item 10.1.3 do Termo de Referência, de comprovação de habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp e outras plataformas de mensageria, sob pena de nulidade do certame e da futura contratação.

Também merece atenção a exigência contida no item 5.1.1, alínea "k" do Termo de Referência:

k) Realizar pesquisa sob demanda com os demandantes do Contact Center, nos diferentes



canais, abrangendo **no mínimo 5% (cinco por cento)** dos chamados concluídos, para aferir o grau de satisfação em relação aos serviços de teleatendimento recebidos, com a devida realização da análise dos resultados e encaminhamento de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados para TELEBRAS;

Em que pese não haja nenhum óbice por parte da empresa em realizar a pesquisa exigida, o fato é que não depende da conduta direta da contratada para atingir o percentual mínimo exigido de 5%, uma vez que não há como “forçar/exigir” que os clientes respondam a pesquisa requerida, restando a satisfação do percentual, ao acaso, motivo pelo qual a alíquota mínima de 5% deve ser afastada do Termo de Referência.

Já o item 5.1.9, alínea “c” é completamente destoante da prática de mercado ao conter exigências extremas, com consequências absurdas, que restringirão excessivamente a participação no presente certame:

c. O serviço deverá apresentar **alta disponibilidade, com SLA de 100% mensal**. No caso excepcional de alguma anomalia, deverá haver ação de mitigação e correção imediata, com reestabelecimento do sistema no prazo máximo de 2 horas e encaminhamento imediato de relatório sobre o incidente. **O não cumprimento de SLA de 100% deste requisito incidirá em 10% de multa, do valor da fatura mensal, por quarto de hora com interrupção do serviço.**

De acordo com a prática de mercado “alta disponibilidade” corresponde a percentual de 90% a 95%; restando necessária a adequação desta alíquota, eis que excessivamente restritiva, afastando diversos licitantes com completa capacidade de prestação dos serviços licitados.

Pior ainda é a previsão de multa de 10% do valor



da fatura mensal, por quarto de hora com interrupção do serviço, resulta na completa inexecução financeira do contrato.

Tomando por exemplo, a situação extrema de interrupção do serviço por apenas duas horas e meia (150 minutos), mesmo que não seja de forma ininterrupta, **resultará numa fatura mensal equivalente a ZERO, onde a empresa terá prestado os serviços durante trinta dias e não receberá nada por um mês inteiro de trabalho.**

A alínea “c” do item 5.1.9, merece grande revisão, até mesmo porque para o caso de anomalias o reestabelecimento deverá ser escalonado de acordo com o grau de comprometimento, como por exemplo, em casos de falta geral de energia ou queda de internet generalizada, não pode ser exigido o mesmo tempo de ação para casos isolados como uma falta de energia ou internet local.

Da mesma sorte, o prazo imediato para encaminhamento do relatório do incidente é impraticável, pois há necessidade de investigação mínima sobre os motivos de tal incidente.

Todo sistema pode sofrer alguma instabilidade, onde exigir 100% de SLA como critério de “alta disponibilidade” e penalizar a contratada com multa de 10% sobre a fatura, por quarto de hora interrupção do serviço, certamente inviabilizará financeiramente a execução contratual, restringindo assim excessivamente o universo de licitantes dispostos a participar do certame, denotando assim sérios indícios de direcionamento do certame à empresa que tem conhecimento que na prática não serão fielmente seguidas tais regras, como publicadas.

Notadamente, se na prática há alguma



flexibilização das regras, tal abrandamento deve ser previsto para todos os licitantes, a fim de corresponder as práticas de mercado onde há previsão de o contratado apresentar justificativas, bem como tempo hábil para rápida solução e retorno do sistema.

Da mesma sorte, merecem ser revistas as sanções e penalidades previstas para o descumprimento dos Indicadores de Serviço-SLA, descritas nos itens 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 e 7.8, do Termo de Referência:

7.4 O não cumprimento de qualquer dos critérios acima sujeitará o Prestador às seguintes sanções e penalidades (critérios operacionais):

a. Para cada 1% (um ponto percentual) de redução no Nível de Serviço (inferior ao mínimo de 80%), será aplicado desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da fatura do serviço.

b. Para cada 0,5% (meio ponto percentual) de aumento na Taxa de Abandono (superior a 2%), será aplicado desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da fatura.

7.5 O não atingimento das metas de qualidade implicará as seguintes penalidades (critérios qualitativos):

a. CES inferior a 4,20: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da fatura;

b. CSAT inferior a 80%: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da fatura.

7.6 As penalidades previstas nesta cláusula são cumulativas, podendo ser aplicadas simultaneamente em caso de múltiplos descumprimentos. O valor total das penalidades aplicadas em um mesmo mês será limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura.

7.7 O descumprimento de qualquer SLA por ou 3 (três) meses consecutivos 5 (cinco) meses



intercalados dentro de um mesmo período de 12 (doze) meses, autoriza a Telebras a aplicar as sanções previstas no RELIC- Título VI, capítulo I.

7.8 Em caso de descumprimento de qualquer SLA, o Prestador deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, um Plano de Ação Corretiva com medidas, cronograma e responsáveis, sob pena de 7.9 aplicação de multa adicional de 2% (dois por cento) do valor mensal da fatura.

As sanções e penalidades previstas para o descumprimento dos Indicadores de Serviço-SLA acima descritas, merecem ser reavaliadas, eis que cristalinamente estabelecidas acima da média dos contratos habituais para o objeto licitado.

Nesta senda, também merece reparo o percentual de 2% previsto como limite para a taxa de abandono, na alínea "b" do item 7.1 do Termo de Referência

7.1 São esperados os seguintes Acordos de Níveis de Serviço (SLA) em critérios operacionais:

b. Taxa de abandono= inferior a 2% do total de chamadas recebidas

A prática de mercado para esse indicador é de 5 a 10%, pela volumetria informada, onde os 2% exigidos são de difícil ou impossível cumprimento, caso ocorra algum desvio na volumetria.

O Termo de Referência deve prever a possibilidade de o contratado justificar o não atingimento desse indicador em casos de a volumetria superar 20% do volume médio histórico, a fim de compatibilizar o ato convocatório com as práticas usuais de mercado, sem restringir excessivamente o número de licitantes, que temerosos de serem penalizados, não participarão da disputa.



Também merecem ser revistos alguns critérios exigidos para a Gestão de Recursos Humanos, previstas no Termo Referências.

O item 6.2 exige formação de nível superior para a contratação de Atendente (PA tipo I):

6.2 Atendente (**PA tipo I**): atendimento para abertura de chamados. Formação e habilidades: **nível superior**; possuir treinamento específico para atuação em técnicas de telemarketing ativo e receptivo; habilidade de comunicar-se com clareza, gentileza e objetividade de forma oral e escrita; conhecimentos básicos de microinformática; conhecimento do sistema omnichannel adotado pela empresa. Possuir experiência de pelo menos 6 meses como operador ou capacitação com horas de treinamento compatíveis com a função. (Para PA de 6h sendo o serviço em regime de 24/07).

Ocorre que o CBO de teleatendente indica a formação necessária de nível médio completo, podendo ser superior cursando, motivo pelo qual se faz necessária a retificação do item, a fim de adequação a legislação pertinente.

De igual sorte, o item 6.3 exige formação de nível técnico em telecomunicações ou superior correspondente, para a contratação de Atendente (PA tipo II):

6.3 Atendente (**PA tipo II**): atendimento primário para tratamento em demandas técnicas para carteira de clientes selecionada conforme complexidade dos produtos. Formação e habilidades: **nível técnico em telecomunicações ou superior correspondente**. Capacidade de atendimento técnico especializado, triagem de chamados, suporte de primeiro nível em serviços de telecomunicações e interação qualificada com sistemas integrados de atendimento multicanal. Possuir treinamento específico para atuação em técnicas de telemarketing ativo e receptivo.



Conhecimento em infraestrutura de redes, telefonia fixa, (VoIP, se houver), móvel e serviços de dados usados pela contratada para suporte ao contact center; Noções sobre protocolos de comunicação (como Protocolo Internet, Ponto a Ponto, MPLS, SIP, TCP/IP, MPLS); Conectividade Satelital (fixa, satelital Transportável, Móvel, IOT, Estações Móveis); Cyber Segurança; Serviço de Dados e Analytics; Sistema Web de Gerenciamento, interfaces de integração; Backup as Service (BaaS); EDGE Computing (CDN, VOIP na Nuvem, LTE-SAT, Móvel e Maleta SAT, SOC, SDWAN, Video monitoramento); Big Data; Capacidade de leitura e interpretação de manuais técnicos e diagramas de rede; Familiaridade com sistemas de gestão de chamados, CRMs e plataformas de atendimento omnichannel; Curso(s) de capacitação em atendimento ao cliente, técnicas de comunicação e resolução de problemas. Informática avançada; Comunicação oral e escrita clara e fluente; Capacidade de trabalhar com múltiplas ferramentas simultaneamente; Raciocínio lógico e postura analítica para identificação e categorização de falhas técnicas básicas; Habilidades interpessoais e foco na experiência do cliente. (Para PA de 6h sendo o serviço em regime de 24/07).

Tal qual o item anterior (6.2), o CBO de teleatendente indica a formação necessária de nível médio completo, podendo ser superior cursando, motivo pelo qual também se faz necessária a retificação do item, a fim de adequação a legislação pertinente.

Conforme demonstrado, se mantidas as exigências impugnadas, fulminar-se-á o caráter competitivo da licitação, em evidente afronta ao princípio da ampla competição, inerente aos procedimentos licitatórios.

No presente caso, os itens impugnados afetam a competitividade e a isonomia do certame onde a manutenção do ato convocatório como publicado, reduz o universo de licitantes capazes de ofertar um preço mais atrativo,



afastando assim a Administração do objetivo final que é a obtenção da proposta mais vantajosa.

Portanto, as razões expostas justificam as adequações requeridas, sob pena de comprometer o certame e a futura contratação.

Diante do exposto, requer:

a) sejam retificados os itens apontados, garantindo assim a lisura do certame, a ampla competitividade e a isonomia entre os licitantes, afastando instrumento de indevida restrição da competitividade, sob pena de nulidade do certame e da futura contratação, nos termos da fundamentação supramencionada;

b) seja republicado o edital com as alterações requeridas;

c) no caso de indeferimento, mesmo que parcial, seja a presente impugnação apreciada pela autoridade superior competente.

Nestes termos, pede deferimento.

Porto Alegre, 18 de setembro de 2025.

SORAYA KASPER
TADROS:00369304071

Assinado digitalmente por SORAYA KASPER
TADROS:00369304071
DN: cn=SORAYA KASPER,
TADROS:00369304071, o=BR, ou=ICP-Brasil,
ou=VIDEOCONFERENCIA,
email=SORAYAKASPERTADROS@GMAIL.COM
Data: 2025.09.18 18:10:55 -03'00'

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.



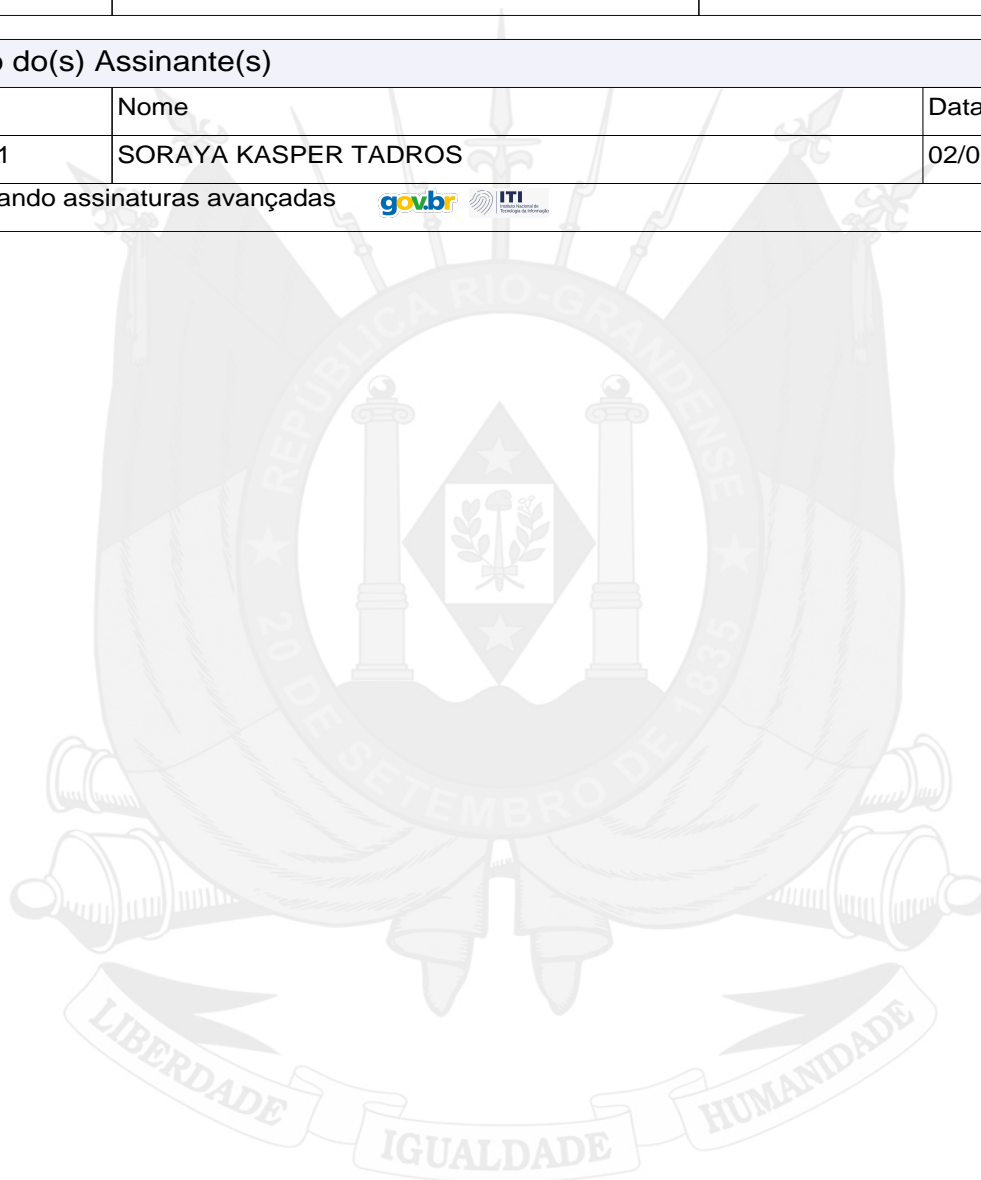
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

Capa de Processo

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
23/490.301-5	RSP2300476336	26/12/2023

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
003.693.040-71	SORAYA KASPER TADROS	02/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.


JOSE TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL

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.

Rua Malhoa Haussen, 480 - Bairro City Nova - Cachoeirinha/RS
Fones/Fax: (51) 3471.2080 e 3471.2987
E-mail: atendimento@smacontabilidade.com.br
Consultoria Estratégica de Contabilidade



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.

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.

Rua Maloha Haussen, 480 - Bairro City Nova - Cachoeirinha/RS
Fones/Fax: (51) 3471.2080 e 3471.2987
E-mail: atendimento@smacontabilidade.com.br
Consultoria Estratégica de Contabilidade



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.

JOSÉ TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL

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

Rua Malhoa Haussen, 480 - Bairro City Nova - Cachoeirinha/RS
Fones/Fax: (51) 3471.2080 e 3471.2987
E-mail: atendimento@smacontabilidade.com.br
Consultoria Estratégica de Contabilidade



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.

JOSÉ TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL

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 Árvores, 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

Rua Maloha Haussen, 480 - Bairro City Nova - Cachoeirinha/RS

Fones/Fax: (51) 3471.2080 e 3471.2987

E-mail: atendimento@smacontabilidade.com.br

Consultoria Estratégica de Contabilidade



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.


JOSÉ TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL



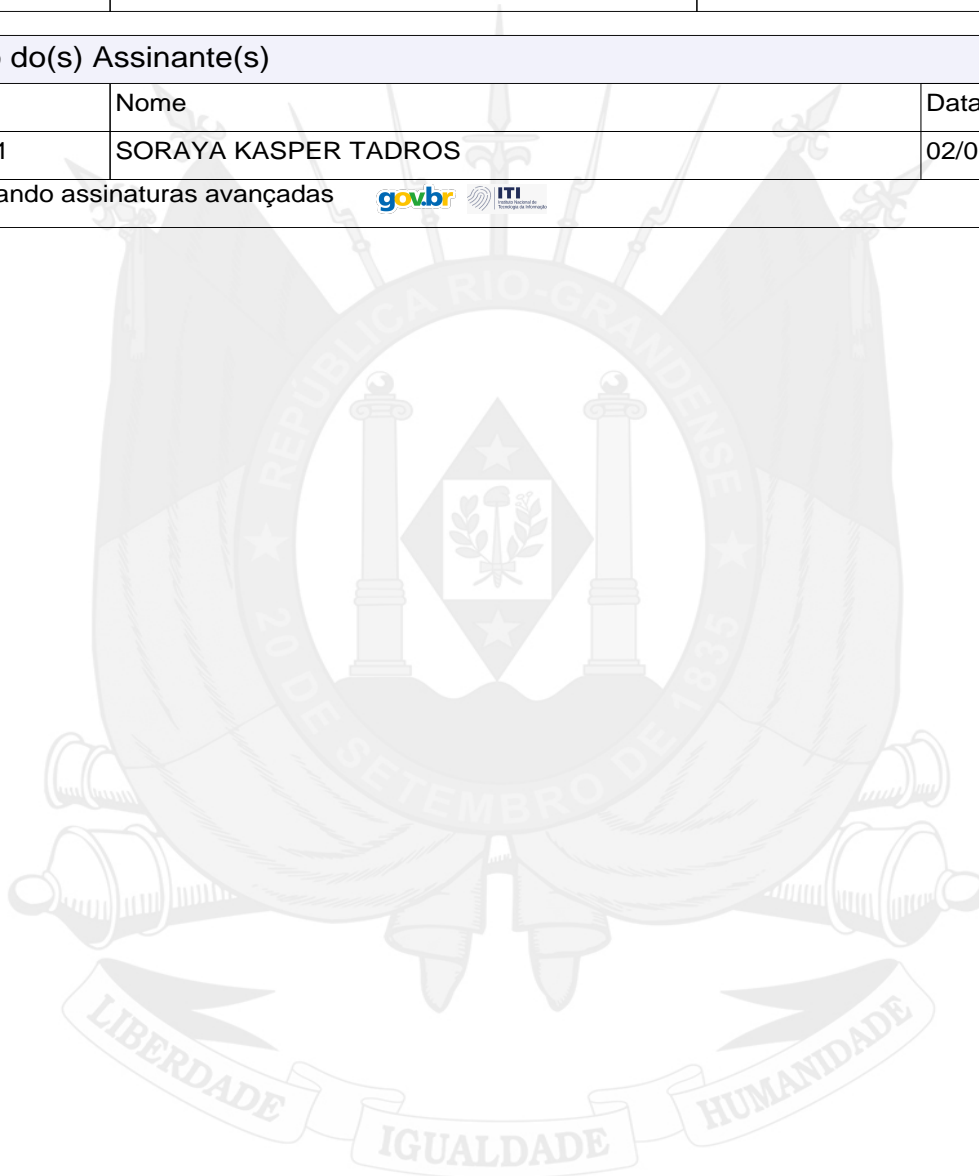
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

Documento Principal

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
23/490.301-5	RSP2300476336	26/12/2023

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
003.693.040-71	SORAYA KASPER TADROS	02/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S00l Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.


JOSE TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL



TERMO DE AUTENTICAÇÃO - REGISTRO DIGITAL

Certifico que o ato, assinado digitalmente, da empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, de CNPJ 18.502.465/0001-06 e protocolado sob o número 23/490.301-5 em 02/01/2024, encontra-se registrado na Junta Comercial sob o número 10167320, em 08/01/2024. O ato foi deferido eletronicamente pelo examinador Arthur Pessoa Nascimento.

Certifica o registro, o Secretário-Geral, José Tadeu Jacoby. Para sua validação, deverá ser acessado o sítio eletrônico do Portal de Serviços / Validar Documentos (<https://portalservicos.jucisrs.rs.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf>) e informar o número de protocolo e chave de segurança.

Capa de Processo

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
003.693.040-71	SORAYA KASPER TADROS	02/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		

Documento Principal

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
003.693.040-71	SORAYA KASPER TADROS	02/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		

Data de início dos efeitos do registro (art. 36, Lei 8.934/1994): 22/12/2023



Documento assinado eletronicamente por Arthur Pessoa Nascimento, Servidor(a) Público(a), em 08/01/2024, às 11:30.



A autenticidade desse documento pode ser conferida no [portal de serviços da jucisrs](https://portalservicos.jucisrs.rs.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf) informando o número do protocolo 23/490.301-5.





JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

O ato foi assinado digitalmente por :

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
054.744.500-87	JOSE TADEU JACOBY



Porto Alegre. segunda-feira, 08 de janeiro de 2024



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 10167320 em 08/01/2024 da Empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ 18502465000106 e protocolo 234903015 - 02/01/2024. Autenticação: A5CD239FB4E5C9FED35CFF1A2B86E89160572E2C. José Tadeu Jacoby - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo C241001629273 e o código de segurança S0oI Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 02/04/2024 por José Tadeu Jacoby Secretário-Geral.


JOSE TADEU JACOBY
SECRETÁRIO-GERAL



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

DESPACHO nº TLB-DES-2025/14603

Brasília, 23 de setembro de 2025.

Assunto: JULGAMENTO DE IMPUGNAÇÃO 2 - ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

Referência(s): Pregão Eletrônico nº 90014/2025

Edital nº TLB-EDT-2025/00014

TLB-AUT-2025/17465 - Solicitação de impugnação

TLB-DES-2025/14574 - Análise GOC

1. Histórico

A empresa **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, inscrita CNPJ sob o nº 18.502.465/0001-06, com sede na Travessa Francisco de Leonardo Truda, 40, Sala 28, Centro Histórico de Porto Alegre, RS, CEP 90.010-050, oferece IMPUGNAÇÃO contra o edital do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, requerendo, em síntese o que segue:

(...)

Nesta senda, a exigência da Prova de Conceito, de que a licitante convocada deverá comprovar que possui disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de no-break e gerador de energia, se trata de verdadeiro instrumento de indevida restrição à competitividade e desvio da igualdade entre os licitantes:

(...)

Notadamente, a exigência é incompatível com o item 11.1 do Termo de Referência, que prevê o prazo de 30 (trinta) dias corridos para implantação



TLBDES202514603A

dos serviços:

(...)

Da mesma sorte, se trata de condição de habilitação que restringe injustificadamente e frustra o caráter competitivo do processo licitatório, a exigência contida no item 10.1.3 do Termo de Referência:

(...)

Também merece atenção a exigência contida no item 5.1.1, alínea “k” do Termo de Referência:

(...)

Já o item 5.1.9, alínea “c” é completamente destoante da prática de mercado ao conter exigências extremas, com consequências absurdas, que restringirão excessivamente a participação no presente certame:

(...)

A alínea “c” do item 5.1.9, merece grande revisão, até mesmo porque para o caso de anomalias o reestabelecimento deverá ser escalonado de acordo com o grau de comprometimento, como por exemplo, em casos de falta geral de energia ou queda de internet generalizada, não pode ser exigido o mesmo tempo de ação para casos isolados como uma falta de energia ou internet local.

(...)

Da mesma sorte, merecem ser revistas as sanções e penalidades previstas para o descumprimento dos Indicadores de Serviço-SLA, descritas nos itens 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 e 7.8, do Termo de Referência:

(...)

Nesta senda, também merece reparo o percentual de 2% previsto como limite para a taxa de abandono, na alínea “b” do item 7.1 do Termo de Referência

(...)

O Termo de Referência deve prever a possibilidade de o contratado justificar o não atingimento desse indicador em casos de a volumetria superar 20% do volume médio histórico, a fim de compatibilizar o ato convocatório com as práticas usuais de mercado, sem restringir excessivamente o número de licitantes, que temerosos de serem penalizados, não participarão da disputa.



(...)

O item 6.2 exige formação de nível superior para a contratação de Atendente (PA tipo I):

(...)

Diante do exposto, requer:

- a) sejam retificados os itens apontados, garantindo assim a lisura do certame, a ampla competitividade e a isonomia entre os licitantes, afastando instrumento de indevida restrição da competitividade, sob pena de nulidade do certame e da futura contratação, nos termos da fundamentação supramencionada;
- b) seja republicado o edital com as alterações requeridas;
- c) no caso de indeferimento, mesmo que parcial, seja a presente impugnação apreciada pela autoridade superior competente.

2. Da Tempestividade

Registre-se que a impugnação foi recebida e conhecida tempestivamente, nos termos da legislação que regula a matéria.

3. Análise da Impugnação

A impugnação foi submetida à Gerência de Operações Comerciais (GOC), área técnica requisitante, a qual analisou o pedido da Impugnante, produzindo o DESPACHO nº TLB-DES-2025/14574, em que assentou o seguinte:

Da Redundância Energética e da Prova de Conceito (PoC)

A exigência de comprovação de redundância energética (no-breaks e gerador de energia) durante a Prova de Conceito (PoC) é crucial para garantir a continuidade e a alta disponibilidade do serviço, que deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Essa exigência não se trata de uma restrição indevida, mas sim de uma medida de segurança, pois a interrupção do serviço pode comprometer as atividades essenciais da Telebras. É necessário enfatizar que apagões e blackouts tem se tornado cada vez mais recorrentes em grandes centros urbanos, desde os anos 2000, como pode ser observado nesta breve retrospectiva disponível no Wikipédia-Lista de Apagões do Brasil:



2001-2002: A crise do apagão com racionamento afetou principalmente as regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste, incluindo o Distrito Federal.

2005: Um blecaute atingiu os estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo.

2007: Novos cortes de energia ocorreram no Rio de Janeiro e no Espírito Santo, causados por falhas em Furnas.

2009: O desligamento total da usina de Itaipu deixou 90 milhões de pessoas sem energia no Brasil e no Paraguai devido a falhas em três linhas de transmissão.

2011: Uma falha em uma subestação entre a Bahia e Pernambuco causou um apagão em quase toda a região Nordeste.

2012: Uma série de apagões impactou diversos estados, com falhas no Nordeste e Sudeste.

2013-2015: Curto-circuitos e falhas em subestações foram a causa de quedas de energia em várias regiões.

2018: Um apagão nacional afetou todas as regiões do país, devido a uma falha na linha de transmissão de Belo Monte, no Pará.

2020: Um incêndio em uma subestação causou a interrupção do fornecimento no Amapá por mais de 10 dias, afetando 800.000 pessoas.

2022: Ocorreram 42 apagões no Brasil.

2023: Em 15 de agosto, um apagão afetou os estados do Norte e Nordeste devido a uma sobrecarga na transmissão no Ceará, sendo o maior apagão do país desde 2009. No primeiro semestre do ano, também houve 15 apagões.

A Telebras, em seu Termo de Referência, busca justamente garantir que a contratada possua a capacidade de manter o serviço ininterrupto. A empresa impugnante, em sua alegação, questiona a exigência por considerá-la um "investimento prévio" indevido. No entanto, a exigência de ter esses equipamentos disponíveis para a Prova de Conceito (PoC) é uma forma de atestar a aptidão técnica da empresa para cumprir a principal demanda do contrato: a operação contínua.

Para a contratação de serviços continuados, especialmente aqueles que exigem operação 24x7, a jurisprudência brasileira, em particular do Tribunal de Contas da União (TCU), tem se



consolidado no sentido de que a exigência de redundância energética, como no-breaks e geradores, é legal e justificada. Essa medida não é vista como restrição à competitividade, mas como um requisito técnico essencial para garantir a continuidade e a qualidade do serviço.

A jurisprudência do TCU, que segue abaixo, endossa esse tipo de exigência em contratos de natureza contínua e complexa, como o de Contact Center, onde a interrupção do serviço pode causar prejuízos significativos à administração pública e aos usuários. A exigência de redundância energética é considerada proporcional à dimensão e complexidade do objeto, e tem como objetivo assegurar a segurança jurídica, a eficiência e a continuidade do serviço, princípios que regem a administração pública.

Acórdão TCU nº 239/2012 - Plenário: O Tribunal entendeu que a exigência de atestado de capacidade técnica que comprove a experiência do licitante em sistemas de energia ininterrupta e redundância, quando a natureza do serviço demandar essa característica, é legal. A decisão destaca que a Administração pode e deve exigir comprovações que atestem a capacidade operacional para a execução de serviços que dependem de alta disponibilidade.

Acórdão TCU nº 1.947/2018 - Plenário: Neste acórdão, o TCU reitera o entendimento de que a exigência de requisitos técnicos que garantam a continuidade e a resiliência dos serviços, como a redundância de equipamentos e sistemas, é válida. O Tribunal ressalta que tais exigências devem ser tecnicamente justificadas e demonstradas no projeto básico ou termo de referência, como é o caso do documento da Telebras, que detalha a necessidade de operação ininterrupta, 24x7, em decorrência da relevância do serviço.

Súmula TCU nº 263: Embora não trate especificamente de redundância energética, a Súmula 263 do TCU reforça a legalidade da exigência de comprovação de quantitativos mínimos em serviços com características semelhantes, desde que proporcional à dimensão e complexidade do objeto. A redundância energética se enquadra nesse conceito, pois é uma



característica diretamente ligada à complexidade e criticidade do serviço de Contact Center, conforme o Termo de Referência da Telebras. Portanto, a exigência de redundância durante a PoC é uma demonstração de capacidade técnica e não uma condição de investimento prévio excessivo.

Da Habilitação como Provedor de WhatsApp

A impugnante alega que a exigência de ser um Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp (item 10.1.3) é restritiva. No entanto, o próprio Termo de Referência esclarece que o licitante pode ser um "Solution Provider" da Meta ou ter um contrato com um provedor de soluções autorizado. A Telebras já possui um número ativo e a contratação exige a migração da conta para a infraestrutura do novo fornecedor. Essa exigência é fundamental para a continuidade do atendimento, a preservação do número e a titularidade da conta. A necessidade de ter um contrato com um provedor autorizado é uma medida de segurança para garantir que a transição e a operação do serviço de mensageria ocorram sem interrupções e em conformidade com as diretrizes da Meta.

Das Metas e Penalidades (SLA)

Quanto a exigência de SLA de 100% de disponibilidade mensal para o serviço STFC é uma meta de alta disponibilidade. O Termo de Referência prevê, em caso de anomalia, um prazo máximo de 2 horas para o restabelecimento do sistema (TR, item 5.1.9, alínea "c"). As penalidades previstas no edital, como a multa de 10% por quarto de hora de interrupção, visam a incentivar a contratada a cumprir os níveis de serviço e a investir em uma infraestrutura robusta, dado que a Telebras busca evoluir tecnicamente o serviço prestado. As penalidades estão limitadas a 20% do valor da fatura mensal, o que demonstra proporcionalidade e não inviabiliza financeiramente a execução do contrato, entretanto, o item será submetido à análise técnica para reavaliação da exigência.

Quanto à taxa de abandono inferior a 2%, embora a impugnante afirme que a prática de mercado é de 5% a 10%, o histórico da Telebras no ano de



2024 (TR, item 4.8.2) demonstra que a taxa de abandono variou entre 0,96%. Portanto, a meta de 2% é alcançável e condizente com a busca por um serviço de alta qualidade e com foco na experiência do cliente. A Telebras também exige que o prestador apresente um Plano de Ação Corretiva em caso de descumprimento, o que mostra o objetivo de melhoria contínua, e não apenas de penalização.

Da Qualificação dos Profissionais (PA tipo I e PA tipo II)

A exigência de nível superior para o cargo de Atendente (PA tipo I) e de nível técnico ou superior para o Atendente (PA tipo II) não restringe indevidamente a competitividade. A Nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133 /2021) permite a exigência de qualificação técnica para profissionais da equipe, desde que ela esteja prevista no edital e seja justificada, conforme o caso do Contact Center da Telebras. Além disso, os requisitos devem ser proporcionais ao objeto da licitação.

Essas exigências são justificadas pela complexidade do objeto contratual, que abrange desde a abertura de chamados até o atendimento preliminar de demandas técnicas. A Telebras busca um serviço de alto nível, com profissionais que possuam conhecimentos específicos em telecomunicações, redes, segurança cibernética e outras áreas técnicas para a PA tipo II e profissionais que tenham a capacidade de inteligência e direcionamento para triagem destes temas nas PA tipo I. A exigência está alinhada com a necessidade de garantir a excelência no atendimento, o que pode ser melhor alcançado com a formação de nível superior. Entretanto, visando ampliar a competitividade, o item será alterado, com a modificação do nível de formação da PA tipo I para nível médio.

Conclusão

Diante do exposto, as exigências do edital e do Termo de Referência se justificam plenamente, buscando a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, que não se resume



apenas ao menor preço, mas também à qualidade, segurança e eficiência dos serviços. As exigências não ferem o princípio da competitividade, pois buscam atrair empresas que possuam a capacidade técnica e a estrutura necessárias para atender às necessidades complexas da Telebras. Com base no exposto, a equipe técnica da Telebras **recomenda o indeferimento parcial da impugnação**, acolhendo para **análise o item 5.1.9, alínea “c” e alterando o item 6.2 do Termo de Referência. (Grifos nosso)**

4. Conclusão

Isto posto, subsidiado pela análise técnica da área Requisitante, **julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE** a impugnação apresentada pela empresa **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, sendo o **Edital nº TLB-EDT-2025/00014**, referente ao Pregão Eletrônico nº90014/2025, **suspenso** para os **devidos ajustes** e, conseqüentemente, republicado com as novas disposições e recontagem dos prazos licitatórios.

Atenciosamente,

PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ
PREGOEIRO
Gerência de Compras e Contratos

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Gerente
Gerência de Compras e Contratos



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014
Processo nº TLB-PRO-2025/01607

FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob n.º 15.588.714/0001-30, com sede à SHS Quadra 06, Conjunto A, Bloco A, Sala 501, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.316-102, vem, muito respeitosamente, à presença desse(a) insigne Pregoeiro(a), como interessada no procedimento licitatório em epígrafe, amparada no disposto no **Item 4.1 do Edital**, bem como nos termos da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016 e demais legislação aplicável, oferecer a presente

IMPUGNAÇÃO

aos termos do edital acima referenciado, pelas razões a seguir, requerendo para tanto sua para apreciação, julgamento e admissão. A presente impugnação pretende afastar do procedimento licitatório, exigência que viola o disposto na Carta Magna, art. 37, inciso XXI, de modo a assegurar a competitividade do certame e garantir a seleção da proposta mais vantajosa pela Administração Pública, nos termos adiante aduzidos.

1. DOS FATOS E DOS MOTIVOS AUTORIZADORES À REFORMA DO EDITAL

A empresa FIVETECH tem interesse na licitação promovida pela TELEBRÁS, na modalidade de PREGÃO, para *“a contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center omnichannel), incluindo **infraestrutura, equipe (mão de obra) e tecnologias** necessárias para o planejamento, gestão e operação, visando otimizar a experiência e jornada do cliente. Inclui softwares e sistemas de gestão de atendimento, desenvolvimento de APIs de integração e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), conforme condições constantes do Termo de Referência e seus Anexos, Anexo A do Edital”*.

Após a análise minuciosa do edital ora impugnado, **verificou-se a exigência INATINGÍVEL do SLA de 100%, no item 5.1.10, alínea “c”, o que certamente frustrará o objetivo da contratação, uma vez que nenhuma empresa licitante poderá assumir tal responsabilidade.**

Assim, entende-se que o edital ora impugnado permanece maculado por exigência IMPOSSÍVEL de ser atendida por qualquer licitante, conforme esclareceremos adiante.

2. DO MÉRITO

A presente impugnação visa demonstrar a **absoluta impossibilidade verificada na exigência que estabeleceu SLA de 100% de disponibilidade mensal para o serviço de STFC.**

2.1. DA CONDIÇÃO INATINGÍVEL DO SLA EXIGIDO SOB PENA DE MULTA

Página | 2

O item 5.1.10, alínea “c” estabelece que:

c. O serviço deverá apresentar **alta disponibilidade, com SLA de 100% mensal**. No caso excepcional de alguma anomalia, deverá haver ação de mitigação e correção imediata, com reestabelecimento do sistema no prazo máximo de 2 horas e encaminhamento imediato de relatório sobre o incidente. **O não cumprimento de SLA de 100% deste requisito incidirá em 10% de multa, do valor da fatura mensal, por quarto de hora com interrupção do serviço.**

(grifo nosso)

Ora, ilustre Pregoeiro(a), é plenamente compreensível que se exija uma “alta disponibilidade” em um serviço considerado como essencial, contudo, é extremamente improvável que qualquer empresa de telefonia no Brasil (ou em qualquer lugar do mundo) ofereça um **SLA (Acordo de Nível de Serviço) de 100% de disponibilidade!**

Isso porque, a disponibilidade de um serviço, especialmente em telecomunicações, é influenciada por uma série de fatores que fogem do controle total da operadora, como:

- **Problemas na rede externa:** Danos em cabos de fibra óptica (por obras, por exemplo), falhas em equipamentos de transmissão, desastres naturais, etc.
- **Manutenções programadas:** Para garantir a qualidade e a segurança do serviço, as empresas precisam realizar manutenções periódicas em suas redes, o que pode causar breves interrupções.
- **Problemas técnicos inesperados:** Falhas de software ou hardware, superaquecimento, picos de tráfego que podem sobrecarregar a rede, entre outros.

Desta feita, **um SLA de 100% significaria que o serviço nunca, em nenhum momento, falharia, o que é logisticamente e tecnicamente impossível de garantir!**

Exatamente por esse motivo, os SLAs de disponibilidade de serviços básico e essenciais, prestados pelas maiores empresas de tecnologia do mundo, costumam ser expressos em porcentagens como 99,5%, 99,7% ou 99,9%, mas nunca em 100%!

A busca por um SLA mais alto (com mais "noves" na porcentagem, como 99,99%) geralmente está atrelada a serviços corporativos de missão crítica e tem um custo muito mais elevado, pois exige investimentos pesados em redundância de rede e infraestrutura de alta confiabilidade.

Em um cenário de prestação mensal de serviços, considerando que um mês comercial tem 43.200 minutos, um SLA com 99,9% de uptime significa que o serviço pode ficar indisponível por, no máximo, 43 minutos em um mês, o que mesmo sendo muito rígido, é razoável, se comparado a um SLA de 100% onde tal serviço não poderia ficar indisponível por nem 1

minuto no mês, o que se mostra absolutamente irreal, ainda mais quando se impõe multa de 10% da fatura mensal a cada 15 minutos de interrupção do serviço.

Evidente, por demais, que **a exigência em questão é impraticável e inviabiliza a própria realização do certame, visto que, se nem as empresas de telefonia podem assegurar um SLA de 100% e as empresas licitantes precisam contratar os serviços das empresas de telefonia para prestar os serviços do objeto almejado, comprova-se a impossibilidade de atendimento de tal exigência**, além da arbitrariedade do estabelecimento de penalidade sobre qualquer mínima falha de disponibilidade por mês.

Página | 3

2.2. DO DIREITO

A Constituição Federal, em seu artigo 37, inciso XXI, estabelece que:

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.

(Grifo nosso)

Da mesma forma, a Lei nº 13.303/2016 determina no seu artigo 31, como princípios do processo licitatório:

Art. 31. As licitações realizadas e os contratos celebrados por empresas públicas e sociedades de economia mista destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, **devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.**

(Sem destaques no original)

Sobre esse tema, o Professor **Marçal Justen Filho** leciona que:

“O ato convocatório tem de estabelecer as regras necessárias para seleção da proposta vantajosa. Se essas exigências serão ou não rigorosas, isso dependerá do tipo de prestação que o particular deverá assumir. **Respeitadas as exigências necessárias para assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, serão inválidas todas as cláusulas que, ainda indiretamente, prejudiquem o caráter “competitivo” da licitação**” (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 11º Ed, São Paulo: Dialética, 2005, p. 63)

(Grifamos)

3. DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Diante do exposto, pugna-se pelo recebimento da presente impugnação, para que, no mérito, seja acolhida, determinando-se a retificação do item 5.1.10 do T.R., para que seja revista a exigência inatingível de cumprimento de SLA de 100% sobre os serviço de STFC, com responsabilização e aplicação de penalidade à futura contratada, diante da nítida afronta ao princípio da razoabilidade, uma vez que tal exigência macula o instrumento convocatório, visto que nenhuma empresa interessada em participar do certame poderá se comprometer a cumprir uma responsabilidade de perfeição que nenhuma empresa está apta a garantir.

Página | 4

Por fim, em reverência ao princípio da eventualidade e, caso não venham a ser recepcionados quaisquer dos pedidos ora consignados e a Administração ainda assim, entenda que o edital impugnado deve permanecer como está, requer-se que seja emitido parecer, informando, pormenorizadamente, os fundamentos legais que embasariam tal decisão, rebatendo, ponto a ponto, os argumentos aqui expendidos.



Nestes termos pede e espera deferimento.

Brasília/DF, 19 de setembro de 2025.



Documento assinado digitalmente
EDELUCIO ANTONIO COSTA
Data: 19/09/2025 17:14:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA,
Representante Legal

 <div>Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte Secretaria Nacional de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte Diretoria Nacional de Registro Empresarial e Integração Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal</div>			Nº DO PROTOCOLO (Uso da Junta Comercial)		
NIRE (da sede ou filial, quando a sede for em outra UF) 53201805522		Código da Natureza Jurídica 2062	Nº de Matrícula do Agente Auxiliar do Comércio		
1 - REQUERIMENTO					
ILMO(A). SR.(A) PRESIDENTE DA Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal					
Nome: FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA (da Empresa ou do Agente Auxiliar do Comércio)					
requer a V.Sª o deferimento do seguinte ato:			Nº FCN/REMP  DFP2400215322		
Nº DE VIAS	CÓDIGO DO ATO	CÓDIGO DO EVENTO	QTDE	DESCRIÇÃO DO ATO / EVENTO	
1	002			ALTERACAO	
		051	1	CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO	
		027	2	ALTERACAO DE FILIAL EM OUTRA UF	
		2244	1	ALTERACAO DE ATIVIDADES ECONOMICAS (PRINCIPAL E SECUNDARIAS)	
		2015	1	ALTERACAO DE OBJETO SOCIAL	
BRASILIA Local 17 Outubro 2024 Data			Representante Legal da Empresa / Agente Auxiliar do Comércio: Nome: _____ Assinatura: _____ Telefone de Contato: _____		
2 - USO DA JUNTA COMERCIAL					
<input type="checkbox"/> DECISÃO SINGULAR <input type="checkbox"/> DECISÃO COLEGIADA					
Nome(s) Empresarial(ais) igual(ais) ou semelhante(s): <input type="checkbox"/> SIM _____ _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> NÃO / / _____ Data Responsável			<input type="checkbox"/> SIM _____ _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> NÃO / / _____ Data Responsável		
Processo em Ordem À decisão / / _____ Data Responsável					
DECISÃO SINGULAR					
<input type="checkbox"/> Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)					
<input type="checkbox"/> Processo deferido. Publique-se e archive-se.					
<input type="checkbox"/> Processo indeferido. Publique-se.					
2ª Exigência 3ª Exigência 4ª Exigência 5ª Exigência					
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
/ / _____ / / _____ Data Data Responsável					
DECISÃO COLEGIADA					
<input type="checkbox"/> Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)					
<input type="checkbox"/> Processo deferido. Publique-se e archive-se.					
<input type="checkbox"/> Processo indeferido. Publique-se.					
2ª Exigência 3ª Exigência 4ª Exigência 5ª Exigência					
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
/ / _____ / / _____ / / _____ Data Vogal Vogal Vogal					
Presidente da _____ Turma					
OBSERVAÇÕES					



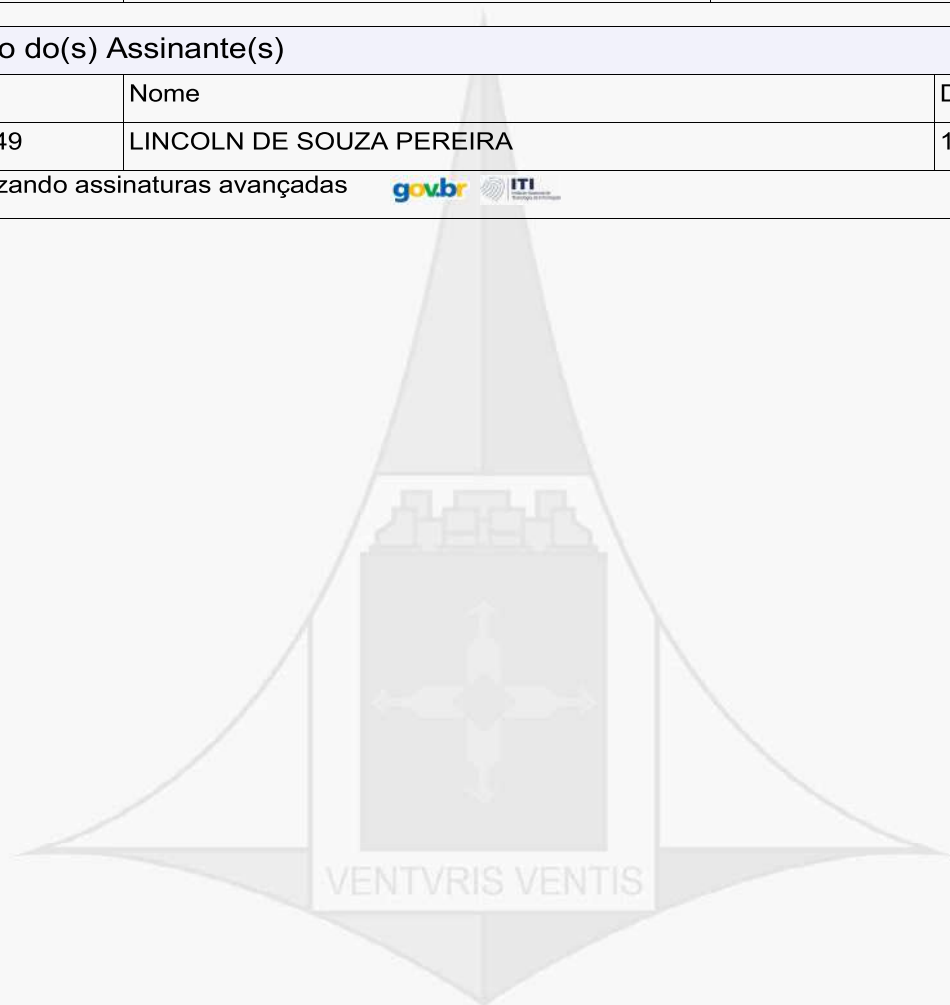
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL

Registro Digital

Capa de Processo

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
24/156.815-3	DFP2400215322	16/10/2024

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
599.259.491-49	LINCOLN DE SOUZA PEREIRA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.


FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL



FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA
CNPJ: 15.588.714/0001-30
NIRE: 53.2.0180552-2
12ª ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO CONTRATO SOCIAL

LINCOLN DE SOUZA PEREIRA, brasileiro, divorciado, empresário, nascido aos 27 de maio de 1976, natural de Brasília-DF, portador da CNH nº 00689597425, expedida em 23/07/2014, pelo Detran/DF e do CPF nº 599.259.491-49, residente e domiciliado na Quadra 102, lote 03 Bloco A, apto 104, Águas Claras, Brasília-DF, CEP: 71.907-000,

EDELUCIO ANTONIO COSTA, brasileiro, casado sob o regime de comunhão parcial de bens, empresário, nascido aos 30/05/1981, natural de Monte de Carmelo-MG, portador da carteira de identidade nº **1.894.649**, expedida em 05/09/1996, pela SSP/DF, e do **CPF/MF nº 721.855.461-04**, residente e domiciliado na Rua 30, Lote 4 Bloco B, Apto 1501, Ed. Cosmopolitan, Águas Claras, Brasília-DF, CEP: 71.918-180;

RONALDO SOLON DE PONTES TEIXEIRA PIRES, brasileiro, divorciado, empresário, nascido aos 04/11/1975, natural de Brasília-DF, portador da carteira de carteira nacional de habilitação nº **00330001301**, expedida em 28/04/2009 pela Detran/DF e do **CPF nº 770.370.491-15**, residente e domiciliado no Rua 13 Norte, 1/3 apto 1304, Ed. Sittá, Águas Claras, Brasília-DF - CEP: 71.909-720.

Únicos sócios da sociedade limitada sob a denominação social de **FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **15.588.714/0001-30**, estabelecida à **SHS Quadra 06, Conjunto A Bloco A, Sala 501, Brasil 21, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.316-102**, devidamente registrada com seu contrato social arquivado na JCDF sob o NIRE nº 53.2.0180552-2, de 04/05/2012.

RESOLVEM de comum acordo e na melhor forma de direito **alterar e consolidar** o seu contrato social inaugural, mediante cláusulas e condições seguintes:

Cláusula 1ª – A sociedade altera seu objeto social para: Suporte técnico prestação de serviços na área de tecnologia da informação e comunicação, serviços de informática, planejamento, projetos, manutenção de sistemas; processamento de dados para terceiros; modelagem, análise e administração de dados e banco de dados; Help Desk / Service Desk; planejamento, instalação, configuração e operacionalização de ambientes de Data Center; assessoramento para implantação e certificação nas normas brasileiras de qualidade,



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





segurança, serviços, ética, maturidade, sustentabilidade e outras aplicáveis ao segmento de tecnologia da informação; Análise, teste, implantação, customização, desenvolvimento e licenciamento de programas de computador, desenvolvimento de metodologias, métodos e modelos aplicáveis no mercado de TI; Comércio varejista de hardware e software, distribuição, importação e exportação de suprimentos e produtos da área de tecnologia da informação, incluindo máquinas, suprimentos e produtos da área de tecnologia da informação, equipamentos e programas de computadores – softwares próprios ou de terceiros; Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório; Treinamento e capacitação em informática; atividades de teleatendimento.

CODIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS:

62.09-1/00 – Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação

62.01-5/01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

62.04-0/00 - Consultoria em tecnologia da informação

62.02-3/00- Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis

77.33-1/00 – Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório

47.51-2/01- Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática

82.20-2/00 – Atividades de teleatendimento

85.99-6/03 – Treinamento em informática.

Parágrafo Primeiro: A Filial 01: situada na Av. Paulista nº 2300, Bairro Bela Vista, São Paulo-SP, CEP: 01.310-300, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0002-10, devidamente registrada na JUCESP sob o NIRE 3590528383-9 de 30/06/2017, utilizará os mesmos objetos sociais e atividades da Matriz.

Parágrafo Segundo: A Filial 02, situada na Avenida Tancredo Neves 1672, Condomínio Catabas Empresarial, salas 301 e 302, Bairro Caminho das Árvores, Salvador-BA, CEP: 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0003-00, devidamente registrada na JUCEB sob o NIRE 2990125316-7 de 15/12/2017, utilizará os seguintes objetivos sociais e atividades destacados:

Suporte técnico, prestação de serviços na área de tecnologia da informação e comunicação, serviços de informática, planejamento, projetos, manutenção de sistemas; processamentos de dados para terceiros, modelagem, análise e administração de dados e banco de dados, planejamento, implantação, operacionalização e suporte de empresa especializada em



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





ambientes de missão crítica e de alta complexidade, infraestrutura de rede física, lógica, e de comunicação de dados Help Desk / Service Desk atividades de teleatendimento, planejamento, instalação, configuração física, lógica e operacionalização de ambientes de Data Center; assessoramento para implantação e certificação nas normas brasileiras de qualidade, segurança, serviços, ética, maturidade e sustentabilidade aplicáveis ao segmento de tecnologia da informação; análise, teste, implantação, customização, desenvolvimento, e licenciamento de programas de computador, desenvolvimento de metodologias, métodos e modelos aplicáveis no mercado de TI, treinamento e capacitação em informática; Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório.

CODIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS:

62.04-0/00 – Consultoria em tecnologia da informação

62.01-5/01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

62.02-3/00- Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis

62.09-1/00 – Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação

77.33-1/00 – Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório

82.20-2/00 – Atividades de teleatendimento

85.99-6/03 – Treinamento em informática.

Os sócios a vista da alteração ora ajustada, resolvem consolidar as cláusulas do contrato social, a fim de manter em único instrumento todas as alterações verificadas desde a constituição da sociedade até a presente data, incluindo as modificações aqui apontadas, passando a sociedade a reger-se pelas cláusulas e condições seguintes:



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.


FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL



**CONSOLIDAÇÃO DA 12ª ALTERAÇÃO DO CONTRATO SOCIAL
FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA
CNPJ: 15.588.714/0001-30
NIRE: 53.2.0180552-2**

I - DENOMINAÇÃO, PRAZO DE DURAÇÃO E SEDE

Cláusula 1ª: A sociedade denomina-se **FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA**, sendo regida pelo presente contrato e pela legislação que lhe for aplicável.

Cláusula 2ª: A duração da sociedade será por prazo indeterminado, sendo sua sede social situada no **SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A, Sala 501, Brasil 21, Asa Sul - Brasília-DF, CEP: 70.316-102.**

Parágrafo Primeiro: A sociedade mantém **Filiais** nos seguintes endereços:

Filial 01: Av. Paulista nº 2300, Bairro Bela Vista, São Paulo-SP, CEP: 01.310-300, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0002-10, devidamente registrada na JUCESP sob o NIRE 3590528383-9 de 30/06/2017, utilizará os mesmos objetos sociais e atividades da Matriz.

Filial 02: Avenida Tancredo Neves 1672, salas 301 e 302, Ed. Catabas Empresarial, Bairro Caminho das Árvores, Salvador-BA, CEP: 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0003-00, devidamente registrada na JUCEB sob o NIRE 2990125316-7 de 15/12/2017.

Parágrafo Segundo: A sociedade poderá, a critério e por deliberação dos sócios quotistas, abrir, instalar e extinguir filiais, agências, escritórios em qualquer ponto do território Nacional ou no Exterior.

II - OBJETO SOCIAL.

Cláusula 3ª: A sociedade tem por objetos sociais: Suporte técnico prestação de serviços na área de tecnologia da informação e comunicação, serviços de informática, planejamento, projetos, manutenção de sistemas; processamento de dados para terceiros; modelagem, análise e administração de dados e banco de dados; Help Desk / Service Desk; planejamento, instalação, configuração e operacionalização de ambientes de Data Center;



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





assessoramento para implantação e certificação nas normas brasileiras de qualidade, segurança, serviços, ética, maturidade, sustentabilidade e outras aplicáveis ao segmento de tecnologia da informação; Análise, teste, implantação, customização, desenvolvimento e licenciamento de programas de computador, desenvolvimento de metodologias, métodos e modelos aplicáveis no mercado de TI; Comércio varejista de hardware e software, distribuição, importação e exportação de suprimentos e produtos da área de tecnologia da informação, incluindo máquinas, suprimentos e produtos da área de tecnologia da informação, equipamentos e programas de computadores – softwares próprios ou de terceiros; Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório; Treinamento e capacitação em informática; atividades de teleatendimento.

CODIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS:

62.09-1/00 – Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação

62.01-5/01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

62.04-0/00 - Consultoria em tecnologia da informação

62.02-3/00- Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis

77.33-1/00 – Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório

47.51-2/01- Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática

82.20-2/00 – Atividades de teleatendimento

85.99-6/03 – Treinamento em informática.

Parágrafo Primeiro: A Filial 01, situada na Av. Paulista nº 2300, Bela Vista, São Paulo-SP, CEP: 01.310-300, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0002-10, devidamente registrada na JUCESP sob o nº 3590528383-9 de 30/06/2017, utilizará os mesmos objetos sociais e atividades da Matriz.

Parágrafo Segundo: A Filial 02, situada na Avenida Tancredo Neves 1672, Condomínio Catabas Empresarial, salas 301 e 302, Bairro Caminho das Árvores, Salvador-BA, CEP: 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 15.588.714/0003-00, devidamente registrada na JUCEB sob o NIRE 2990125316-7 de 15/12/2017, utilizará os seguintes objetivos sociais e atividades destacados:

Suporte técnico, prestação de serviços na área de tecnologia da informação e comunicação, serviços de informática, planejamento, projetos, manutenção de sistemas; processamentos de dados para terceiros, modelagem, análise e administração de dados e banco de dados,



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.


FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL



planejamento, implantação, operacionalização e suporte de empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade, infraestrutura de rede física, lógica e de comunicação de dados - Help Desk / Service Desk; atividades de teleatendimento, planejamento, instalação, configuração física, lógica e operacionalização de ambientes de Data Center; assessoramento para implantação e certificação nas normas brasileiras de qualidade, segurança, serviços, ética, maturidade e sustentabilidade aplicáveis ao segmento de tecnologia da informação; análise, teste, implantação, customização, desenvolvimento, e licenciamento de programas de computador, desenvolvimento de metodologias, métodos e modelos aplicáveis no mercado de TI, treinamento e capacitação em informática; Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório.

CODIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS:

62.04-0/00 – Consultoria em tecnologia da informação

62.01-5/01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

62.02-3/00- Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis

62.09-1/00 – Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação

77.33-1/00 – Aluguel de máquinas e equipamentos para escritório

82.20-2/00 – Atividades de teleatendimento

85.99-6/03 – Treinamento em informática.

III–CAPITAL SOCIAL

Cláusula 4ª: O capital social da empresa é de **R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)** divididos em **500.000 (quinhentas mil)** quotas no valor unitário de **R\$ 1,00 (um real)** cada uma, totalmente subscritas e integralizadas em moeda corrente do País, e assim distribuídas entre os sócios quotistas da seguinte forma:

SÓCIOS	PART %	QUOTAS	VALOR R\$
Lincoln de Souza Pereira	70%	350.000	350.000,00
Edelucio Antonio Costa	15%	75.000	75.000,00
Ronaldo Solon de Pontes Teixeira Pires	15%	75.000	75.000,00
TOTAL	100%	500.000	500.000,00

IV - ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE

Cláusula 5ª: A administração da sociedade será exercida pelo sócio **Lincoln de Souza Pereira**, que assinará sempre em conjunto com outro sócio, com poderes e atribuições de



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





administrar e gerenciar, autorizado o uso do nome empresarial, vedado, no entanto, em atividades estranhas ao interesse social ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros, bem como onerar ou alienar bens imóveis da sociedade, sem autorização dos demais sócios.

Cláusula 6ª: A responsabilidade dos sócios é restrita ao valor de suas quotas, porém todos respondem solidariamente pela integralização do capital social, nos termos do artigo 1.052 do Código Civil instituído pela Lei 10.406/2002.

Parágrafo Primeiro: Fica facultado aos administradores, atuando em conjunto, nomear procuradores para um período determinado, que nunca poderá exceder a um ano, devendo o instrumento de procuração especificar os atos a serem praticados pelos procuradores assim nomeados

Parágrafo Segundo: É vedada a concessão de avais, fianças e endossos em nome da sociedade, salvo se a garantia for concedida no interesse da própria sociedade.

Cláusula 7ª: A remuneração dos sócios será fixada de comum acordo e será levada à conta de despesas gerais da sociedade, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

V - EXERCÍCIO SOCIAL, DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E DISTRIBUIÇÃO DE LUCROS.

Cláusula 8ª: O ano social terá início à 1º de janeiro e terminará a 31 de dezembro de cada ano. Ao término de cada exercício social, o administrador prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apurados, observado o disposto no Parágrafo Segundo desta cláusula.

Parágrafo Primeiro: Os sócios poderão deliberar pela apresentação de balancetes, balanços e demonstrações financeiras mensalmente, para distribuição de lucros e dividendos, totais ou parciais, referentes aos respectivos períodos levantados pela administração da sociedade.

Parágrafo Segundo: Os lucros serão distribuídos aos sócios sempre proporcionalmente, exceto quando a totalidade do capital social deliberar pela distribuição de lucros desproporcionais às participações societárias de cada sócio na Sociedade.

Cláusula 9ª: Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre a aprovação das contas dos administradores, aumento/redução do



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





capital, designação/destituição de administradores, modo de remuneração, pedido de concordata, distribuição de lucros, alteração contratual e fusão, cisão e incorporação e outros assuntos relevantes para a sociedade, serão definidas na reunião de sócios.

VI - CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DAS QUOTAS

Cláusula 10ª: As quotas da sociedade são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas a terceiros sem o prévio consentimento dos outros sócios, que terão preferência para aquisição, a quem ficam assegurados em igualdade de condições e preço, direito de preferência para a sua aquisição, se postos a venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.

VII- FALECIMENTO, INTERDIÇÃO, FALÊNCIA, INCAPACIDADE, INSOLVÊNCIA, SAÍDA VOLUNTÁRIA E EXCLUSÃO DE SÓCIO

Cláusula 11ª: A sociedade não se dissolverá por morte, interdição, falência, interdição, incapacidade, insolvência, concordata ou exclusão de qualquer dos sócios, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes ou do sócio remanescente, receberão os seus haveres, observadas as seguintes regras:

- (a) a apuração dos haveres do sócio falecido, interdito, insolvente, falido, concordatário ou excluído será feita com base em balanço especial levantado na data do evento;
- (b) o valor do reembolso de cada quota será determinado pela divisão do patrimônio líquido corrigido monetariamente na data do balanço especial, pelo número de quotas em circulação.
- (c) os haveres do sócio apurados conforme a cima disposto serão pagos a seus herdeiros ou sucessores, em até 12 (doze) parcelas mensais iguais e sucessivas, sem juros ou correção monetária, vencendo-se a primeira 90 (noventa) dias a data do Balanço Especial.

Parágrafo Único – O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seu sócio.



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





VIII – EXCLUSÃO DE SÓCIO

Cláusula 12ª: Os sócios representantes da maioria do capital poderão deliberar pela exclusão de sócio que coloque em risco a continuidade da empresa, em virtude de atos de inegável gravidade, por justa causa, em reunião especialmente convocada, cientificando-se o sócio acusado nos termos da **Cláusula 14ª** para preparação de sua defesa, observado o disposto da **Cláusula 11ª**.

IX- LIQUIDAÇÃO DA SOCIEDADE

Cláusula 13ª: A sociedade será dissolvida e liquidada nas hipóteses e de acordo com as disposições estabelecidas na legislação.

X – DELIBERAÇÕES SOCIAIS

Cláusula 14ª: Todas as deliberações de sócios previstas neste Contrato Social ou na legislação aplicável serão tomadas em Reuniões de Sócios, convocadas por qualquer sócio mediante notificação prévia e escrita de 3 (três) dias úteis, especificando-se a ordem do dia, encaminhada por qualquer meio de comunicação que emita confirmação de recebimento.

Parágrafo Primeiro: As reuniões de sócios serão realizadas em qualquer época, mediante convocação dos administradores ou sócios.

Parágrafo Segundo: Dispensar-se-ão as formalidades de convocação previstas no caput desta cláusula sempre que todos os sócios comparecerem ou se declarem, por escrito, cientes do local, data, hora, e ordem do dia da respectiva reunião de sócios.

Parágrafo Terceiro: A reuniões de sócios poderão ser validamente realizadas mediante a presença dos sócios representantes da maioria do capital social da Sociedade, observados, para deliberações, quando aplicáveis, a aprovação por $\frac{3}{4}$ (três quartos) do capital social, na legislação aplicável.



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.





XI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 15ª: As omissões ou dúvidas que possam ser suscitadas sobre o presente contrato social, deverão ser supridas ou resolvidas com base nos artigos 1.052 até 1.087, todos do Código Civil instituído pela Lei 10.406/2002.

Cláusula 16ª: Os administradores declaram, sob as penas da lei, de que não estão impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, em virtude de condenação criminal, por se encontrarem sob 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 propriedade.

Cláusula 17ª: Fica eleito o Foro de Brasília-DF, para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

E por estar em perfeito acordo em tudo neste instrumento contratual, foi lavrado o presente, obrigando-se as partes a cumprir o que foi pactuado, assinando-o em 01 (UMA) via de igual teor e forma, a qual deverá ser arquivada na JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL.

Brasília-DF, 11 de outubro de 2024

LINCOLN DE SOUZA PEREIRA

EDELUCIO ANTONIO COSTA

RONALDO SOLON DE PONTES TEIXEIRA PIRES



Empresa especializada em ambientes de missão crítica e de alta complexidade.



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.


FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL






pág. 12/15

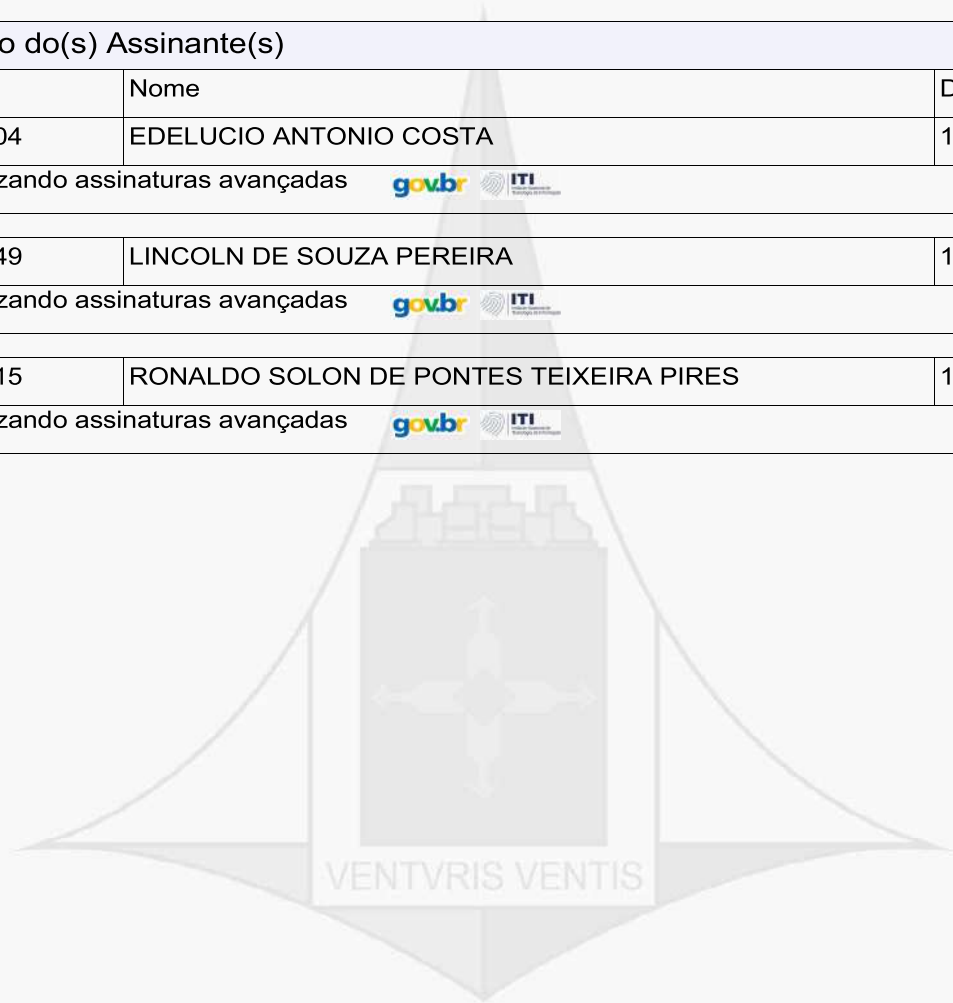
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO
DISTRITO FEDERAL

Registro Digital

Documento Principal

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
24/156.815-3	DFP2400215322	16/10/2024

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
721.855.461-04	EDELUCIO ANTONIO COSTA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		
599.259.491-49	LINCOLN DE SOUZA PEREIRA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		
770.370.491-15	RONALDO SOLON DE PONTES TEIXEIRA PIRES	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.


FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL

pág. 13/15



TERMO DE AUTENTICAÇÃO - REGISTRO DIGITAL






Certifico que o ato, assinado digitalmente, da empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, de CNPJ 15.588.714/0001-30 e protocolado sob o número 24/156.815-3 em 17/10/2024, encontra-se registrado na Junta Comercial sob o número 2619799, em 18/10/2024. O ato foi deferido eletronicamente pelo examinador VANESSA ALEXANDRE LANCIARTE.

Certifica o registro, a Secretária-Geral, Fabianne Raissa da Fonseca. Para sua validação, deverá ser acessado o sítio eletrônico do Portal de Serviços / Validar Documentos (<https://portalservicos.jucis.df.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf>) e informar o número de protocolo e chave de segurança.

Capa de Processo

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
599.259.491-49	LINCOLN DE SOUZA PEREIRA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		

Documento Principal

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
599.259.491-49	LINCOLN DE SOUZA PEREIRA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		
721.855.461-04	EDELUCIO ANTONIO COSTA	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		
770.370.491-15	RONALDO SOLON DE PONTES TEIXEIRA PIRES	17/10/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas  		

Data de início dos efeitos do registro (art. 36, Lei 8.934/1994): 11/10/2024



Documento assinado eletronicamente por VANESSA ALEXANDRE LANCIARTE, Servidor(a) Público(a), em 18/10/2024, às 08:35.



A autenticidade desse documento pode ser conferida no [portal de serviços da jucisdf](http://portalservicos.jucis.df.gov.br) informando o número do protocolo 24/156.815-3.



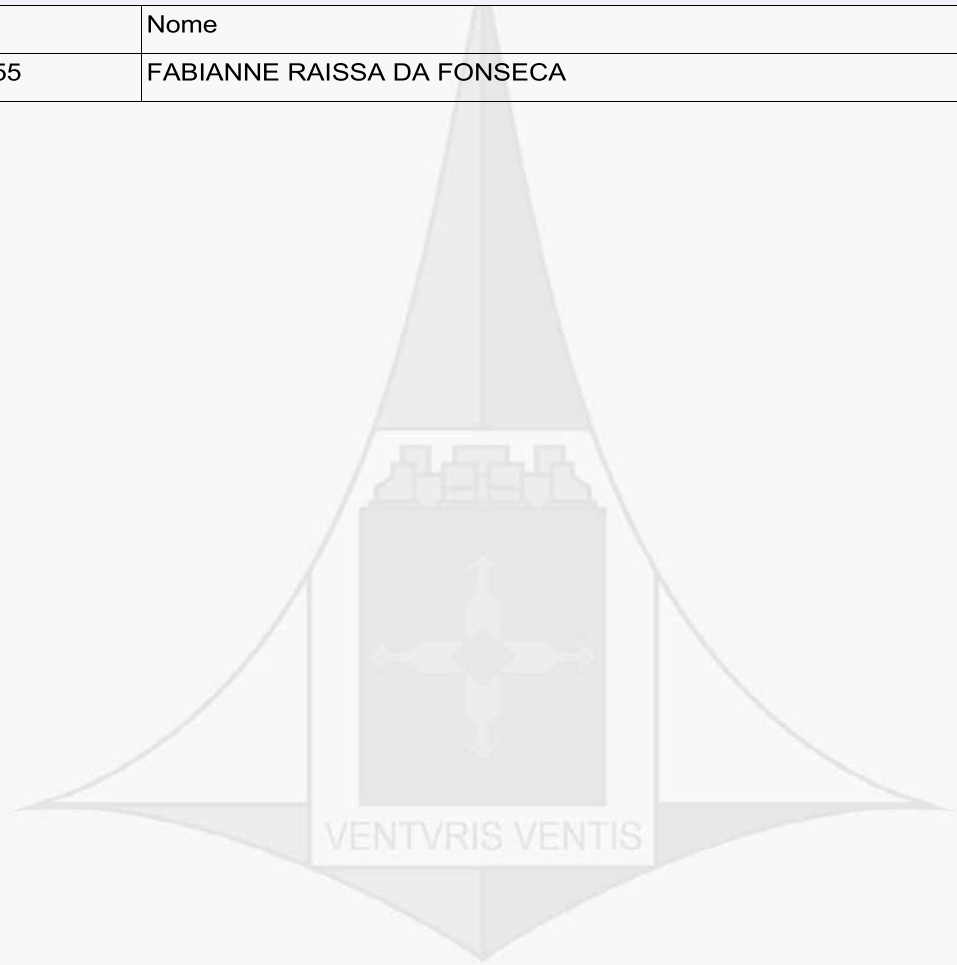


JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL

Registro Digital

O ato foi assinado digitalmente por :

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
017.057.021-55	FABIANNE RAISSA DA FONSECA



Brasília. sexta-feira, 18 de outubro de 2024



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Certifico registro sob o nº 2619799 em 18/10/2024 da Empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, CNPJ 15588714000130 e protocolo DFP2400215322 - 17/10/2024. Autenticação: 4A79FFD0F62CCDC64349D39EE1F2E59166BA24. Fabianne Raissa da Fonseca - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucis.df.gov.br> e informe nº do protocolo 24/156.815-3 e o código de segurança 3j3V Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 18/10/2024 por Fabianne Raissa da Fonseca Secretária-Geral.

FABIANNE RAISSA DA FONSECA
SECRETÁRIA-GERAL



PROCURAÇÃO

(Observado o disposto no Art. 1.289, parágrafo 3º do CCB – Código Civil Brasileiro)

FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA-EPP, INSCRITA NO CNPJ/MF SOB O Nº 15.588.714/0001-30, NOS TERMOS DO DISPOSTO EM SEU CONTRATO SOCIAL (10ª ALTERAÇÃO CONTRATUAL, CONSOLIDADO), CONSTITUI SEU REPRESENTANTE E BASTANTE PROCURADOR:

ATRAVÉS DO PRESENTE INSTRUMENTO, NOMEAMOS E CONSTITUÍMOS O SR. **EDELUCIO ANTONIO COSTA**, BRASILEIRO, CASADO, EMPRESÁRIO, PORTADOR DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº 1894649 SSP/DF E DO CPF Nº 721.855.461-04, RESIDENTE E DOMICILIADO À RUA 30 NORTE, LOTE 04, BLOCO B, APARTAMENTO 1501, ÁGUAS CLARAS, BRASÍLIA – DF, CEP: 71.918-180, COMO NOSSO MANDATÁRIO, A QUEM OUTORGAMOS PODERES PARA PRATICAR TODOS OS ATOS RELATIVOS AOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS, CONFERINDO-LHE PODERES PARA:

(APRESENTAR PROPOSTA DE PREÇOS, INTERPOR RECURSOS E DESISTIR DELES, CONTRARRAZOAR, ASSINAR CONTRATOS, SOLICITAR CREDENCIAMENTO EM PORTAIS DE LICITAÇÕES, DAR LANCES, NEGOCIAR PREÇOS E DEMAIS CONDIÇÕES, CONFESSAR, FIRMAR COMPROMISSO OU ACORDOS, RECEBER E DAR QUITAÇÃO E PRATICAR TODOS OS DEMAIS ATOS PERTINENTES AO CERTAME ETC).

A PRESENTE PROCURAÇÃO TEM PRAZO DE 1 (UM) ANO, A CONTAR DESTA DATA.

BRASÍLIA/DF, 07 DE OUTUBRO DE 2024.

LINCOLN DE
SOUZA

PEREIRA:599259
49149

Assinado de forma
digital por LINCOLN DE
SOUZA
PEREIRA:59925949149
Dados: 2024.10.08
16:08:27 -03'00'

LINCOLN DE SOUZA PEREIRA
RG nº 1430639 SSP/DF
CPF nº 599.259.491-49

RONALDO SOLON
DE PONTES
TEIXEIRA
PIRES:77037049115

Assinado de forma digital
por RONALDO SOLON DE
PONTES TEIXEIRA
PIRES:77037049115
Dados: 2024.10.09
14:12:49 -03'00'

RONALDO SOLON DE P. TEIXEIRA PIRES
RG nº 1.569.303 SSP/DF
CPF nº 770.370.491-15

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

DESPACHO nº TLB-DES-2025/14604

Brasília, 23 de setembro de 2025.

Assunto: JULGAMENTO DE IMPUGNAÇÃO 3 - FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA

Referência(s): Pregão Eletrônico nº 90014/2025

Edital nº TLB-EDT-2025/00014

TLB-AUT-2025/17495 - Solicitação de impugnação

TLB-DES-2025/14575 - Análise GOC

1. Histórico

A empresa FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 15.588.714/0001-30, com sede à SHS Quadra 06, Conjunto A, Bloco A, Sala 501, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.316-102, oferece IMPUGNAÇÃO contra o edital do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, requerendo, em síntese o que segue:

(...)

Após a análise minuciosa do edital ora impugnado, verificou-se a exigência INATINGÍVEL do SLA de 100%, no item 5.1.10, alínea “c”, o que certamente frustrará o objetivo da contratação, uma vez que nenhuma empresa licitante poderá assumir tal responsabilidade.

(...)

2. DO MÉRITO

A presente impugnação visa demonstrar a absoluta impossibilidade verificada na exigência que estabeleceu SLA de 100% de disponibilidade mensal para o serviço de STFC.



(...)

Desta feita, um SLA de 100% significaria que o serviço nunca, em nenhum momento, falharia, o que é logisticamente e tecnicamente impossível de garantir!

Exatamente por esse motivo, os SLAs de disponibilidade de serviços básico e essenciais, prestados pelas maiores empresas de tecnologia do mundo, costumam ser expressos em porcentagens como 99,5%, 99,7% ou 99,9%, mas nunca em 100%!

(...)

Evidente, por demais, que a exigência em questão é impraticável e inviabiliza a própria realização do certame, visto que, se nem as empresas de telefonia podem assegurar um SLA de 100% e as empresas licitantes precisam contratar os serviços das empresas de telefonia para prestar os serviços do objeto almejado, comprova-se a impossibilidade de atendimento de tal exigência, além da arbitrariedade do estabelecimento de penalidade sobre qualquer mínima falha de disponibilidade por mês.

(...)

3. DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Diante do exposto, pugna-se pelo recebimento da presente impugnação, para que, no mérito, seja acolhida, determinando-se a retificação do item 5.1.10 do T.R., para que seja revista a exigência inatingível de cumprimento de SLA de 100% sobre os serviço de STFC, com responsabilização e aplicação de penalidade à futura contratada, diante da nítida afronta ao princípio da razoabilidade, uma vez que tal exigência macula o instrumento convocatório, visto que nenhuma empresa interessada em participar do certame poderá se comprometer a cumprir uma responsabilidade de perfeição que nenhuma empresa está apta a garantir.

(...)

2. Da Tempestividade

Registre-se que a impugnação foi recebida e conhecida tempestivamente, nos termos da legislação que regula a matéria.

3. Análise da Impugnação



A impugnação foi submetida à Gerência de Operações Comerciais (GOC), área técnica requisitante, a qual analisou o pedido da Impugnante, produzindo o **DESPACHO nº TLB-DES-2025/14575**, em que assentou o seguinte:

(...)

Em atenção à impugnação apresentada pela empresa **FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA**, referente ao Edital do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, Processo nº TLB-PRO-2025/01607, **informamos que o item 5.1.10, alínea “c” será objeto de análise detalhada**, considerando os argumentos apresentados quanto à exigência de SLA de 100% de disponibilidade mensal para o serviço de STFC. (Grifos nosso)

Após as devidas considerações técnicas, **serão realizadas as alterações que se mostrarem necessárias, com vistas à preservação da competitividade do certame e ao atendimento dos princípios que regem a Administração Pública**. (Grifos nosso).

4. Conclusão

Isto posto, subsidiado pela análise técnica da área Requisitante, **julgo PROCEDENTE** a impugnação apresentada pela empresa **FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA**, sendo o Edital nº TLB-EDT-2025/00014, referente ao Pregão Eletrônico nº 90014/2025, **suspenso** para os devidos **ajustes** e, consequentemente, republicado com as novas disposições e recontagem dos prazos licitatórios.

Atenciosamente,

PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ
PREGOEIRO
Gerência de Compras e Contratos

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Gerente
Gerência de Compras e Contratos

