



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

Ref: **PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014**
Processo Administrativo nº TLB-PRO-2025/01607

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., já qualificada nos autos do presente certame, vem, respeitosamente, apresentar suas

CONTRARRAZÕES

em face do recurso administrativo interposto pela empresa **CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

DOS FATOS

A empresa ST Serviços Empresariais Ltda. participa e se sagrou classificada e habilitada, bem como foi aprovada na Prova de Conceito, eis que apresentou solução em total aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência, restando declarada vencedora final do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, cujo objeto é 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. Incluem 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, **por ter apresentado a proposta mais apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública e cumprido todas as exigências do ato convocatório.**

Inconformada com tal decisão, como já era de se esperar em uma licitação de tal vulto, a empresa Contax S.A. – Em Recuperação Judicial interpôs recurso administrativo, com nítido cunho procrastinatório, uma vez que tenta apenas tumultuar o processo, retardar a contratação, e de forma injustificada, onerar os cofres públicos.

O apelo interposto não merece provimento, por buscar um julgamento desconsiderador do ato convocatório, da legislação pertinente, da jurisprudência, da doutrina e dos princípios basilares que regem os procedimentos licitatórios, sendo as razões alegadas manifestamente, improcedentes.

Assim, não há nada a ser reformado na correta decisão do douto Pregoeiro, senão vejamos:

DO DIREITO

O presente certame foi conduzido nos estritos trilhos da legalidade, em conformidade com edital e seus anexos, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC, a Lei 13.303/2016, bem como subsidiariamente, a Lei nº 14.133/2021 e a mais moderna jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

Sem a devida seriedade e profissionalismo que uma contratação dessa magnitude exige, alega a recorrente suposta “nulidade absoluta” por ter sido realizada Prova de Conceito presencial, que segundo o seu entendimento, não havia previsão no ato convocatório.



Diametralmente oposto ao levianamente alegado, de acordo com o item 4.7.14 do Termo de Referência, Anexo A do Edital, **há expressa previsão de que a Prova de Conceito (PoC) será presencial:**

4.7.14 Da Prova de Conceito- POC: caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar na fase de julgamento das propostas demonstrar todas as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC) presencial. Caso o resultado da PoC resulte no pleno atendimento aos quesitos avaliados, o licitante será considerado vencedor, e serão adotadas as medidas para habilitação e demais etapas subsequentes para a efetiva contratação da prestação do serviço do Contact Center. (Grifamos)

Já a alínea “a” do item supracitado é mais elucidativa ainda, uma vez que destaca, em negrito, que a Prova de Conceito será realizada de **forma presencial**, e será realizada na sede do licitante:

a) A Prova de Conceito será realizada de forma presencial na sede do licitante classificado, e será conduzida por uma equipe multidisciplinar nos temas: Tecnologia da Informação, Atendimento, Planejamento, Segurança e Operação de Redes. O procedimento da POC tem a previsão de 3 a 6 horas para realização e verificação de todos os requisitos avaliados. Os critérios objetivos de avaliação da POC podem ser observados nos anexo I deste Termo de Referência. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, a Telebras convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.(Negrito original, sublinhamos e destacamos)

Conforme o Relatório de Prova de Conceito (POC), foi realizada a “verificação e a comprovação prática das funcionalidades, características e requisitos essenciais do sistema e estruturas propostos pela Licitante ST SERVIÇOS



EMPRESARIAIS LTDA, conforme disposto no Edital e seus anexos, em estrito cumprimento aos requisitos dispostos no Termo de Referência.”

Para tanto a Administração foi taxativa ao detalhar que foi seguido estritamente o roteiro previsto no Edital e seus Anexos, apontando minuciosamente cada passo e cada item avaliado:

A metodologia de avaliação seguiu o roteiro constante no Anexo I, desdobrado em formulário de avaliação de requisitos, abrangendo os Requisitos Mínimos de Contratação (item 4.7), Tópicos Técnicos Testáveis para Plataforma Omnichannel (item 4.10), Unidade de Resposta Audível (URA) (item 4.13), além da verificação e plano de testes in loco simulando atendimentos nos canais descritos como pertinentes à contratação. A avaliação foi realizada mediante observação direta, simulações controladas (teste de cenários), análise de logs e dashboards e documentação com evidências de casos de experiências com outros clientes.

Cristalinamente, a recorrente não se conforma com o fato de que após criteriosa avaliação de todos os itens previstos no edital e seus anexos, **a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. provou de forma cabal que possui solução em total aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência**, conforme detalhamento expresso no Relatório de Prova de Conceito (POC), o qual concluiu de forma taxativa que, a recorrida foi APROVADA:



3. Conclusão e Parecer Final

Com base na avaliação técnica e funcional realizada, atestamos que a solução proposta pela Licitante ST Serviços demonstrou conformidade integral com todos os critérios e requisitos estabelecidos no Anexo I - Critérios para Avaliação de Prova de Conceito (POC) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025.

A comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema, notadamente nos pilares de Redundância Energética e de Sistemas (4.7.3), Rastreabilidade (4.7.6 e 4.10.8) e na integração e gestão da Plataforma Omnichannel (4.10), assegura a real compatibilidade da proposta com as especificações contratuais e a capacidade técnica da Licitante para a prestação do serviço de Central de Atendimento Multimeios com a qualidade e robustez exigidas pela TELEBRAS.

Diante do exposto, a comissão multidisciplinar designada atesta o resultado da Prova de Conceito como **APROVADA**.

Como já repetido alhures a Prova de Conceito (POC) se prestou única e exclusivamente para “*permitir a verificação e a comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema proposto pela licitante convocada para demonstração e sua real compatibilidade com os requisitos especificados*” (Item 1.1.1. do Anexo I do TR) e foi realizada exatamente como publicada no edital e seus anexos, restando cristalino que não houve nenhuma inovação no certame, tampouco a pretensa criação de fase inexistente, como mais uma vez, levianamente alegado pela recorrente.

No edital não há previsão de acompanhamento da Prova de Conceito pelos demais participantes, questão esta que não foi impugnada pela recorrente no momento oportuno, restando preclusa qualquer pretensão neste sentido.

Em que pese os atos do procedimento licitatório sejam públicos e acessíveis a todos, como regra geral, a Prova de Conceito, por se ser exigida apenas do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, pode limitar a exposição de informações técnicas e operacionais aos demais concorrentes, onde a legislação brasileira, incluindo a Constituição Federal e a Lei de Propriedade Industrial, preveem a proteção de informações confidenciais, como



segredos industriais, técnicas operacionais e detalhes comerciais estratégicos.

Notadamente, a Administração seguiu as regras dispostas no edital, ao qual se acha estritamente vinculada, nos termos do artigo 5º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC:

Art. 5º As licitações realizadas e os contratos celebrados pela TELEBRAS 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 imparcialidade, 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.

Conforme já noticiado, a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. apresentou a proposta mais vantajosa para a Administração e cumpriu todas as exigências do ato convocatório, apresentando todos os documentos pertinentes, em especial, os atestados que serviram para a perfeita comprovação de sua capacidade técnica, no momento oportuno, que no caso se deu na habilitação, conforme previsto no edital, e não durante a realização da POC, como pretende fazer crer a recorrente, denotando sérios indícios de tentativa de distorção da realidade e alteração da verdade dos fatos.

Diferente do alegado na exordial recursal, é permitida a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, sendo que, em nenhum momento houve qualquer “substituição ou a apresentação de novos



“documentos”, condutas estas sim, vedadas pelo artigo 64, da Lei 14.133/2021.

Todas as informações e documentos requeridos, se deram no momento oportuno, portanto, repisa-se que não houve “substituição ou apresentação de novos documentos”, situações estas vedadas pelo artigo 64 da Lei 14.133/21, mas sim demonstração de condição pré-existente à abertura da licitação, nos exatos termos já decididos pelo Tribunal de Contas da União:

Com efeito, permitir a juntada de documentos que tão somente demonstrem condição pré-existente à abertura da licitação não fere os princípios da isonomia e igualdade entre as licitantes, conforme registra o Acórdão 1211/2021-TCU-Plenário (Rel. Min. Walton Alencar Rodrigues). (ACÓRDÃO 762/2023 – PLENÁRIO)

PROCEDÊNCIA. REVOGAÇÃO DO CERTAME. MEDIDA CAUTELAR PLEITEADA PREJUDICADA. CIÊNCIA AO JURISDICONADO ACERCA DA IRREGULARIDADE. OITIVA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA SOBRE A CONVENIÊNCIA E OPRTUNIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS NO SISTEMA COMPRASNET. Admitir a juntada de documentos que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame não fere os princípios da isonomia e igualdade entre as licitantes e o oposto, ou seja, a desclassificação do licitante, sem que lhe seja conferida oportunidade para sanear os seus documentos de habilitação e/ou proposta, resulta em objetivo dissociado do interesse público, com a prevalência do processo (meio) sobre o resultado almejado (fim). O pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, deve sanear eventuais erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, nos termos dos arts. 8º, inciso XII, alínea "h"; 17, inciso VI; e 47 do Decreto 10.024/2019; sendo que a vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 43, §3º, da Lei 8.666/1993 e no art. 64 da Nova Lei de Licitações (Lei 14.133/2021), não alcança



documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro. (Acórdão 1211/2021-TCU-Plenário)

Da mesma sorte que as demais alegações já desconstruídas, não prospera a afirmação da recorrente de que não pode ser aceito o atestado de capacidade técnica apresentado, fornecido pela tomadora PORTOCRED S.A., pelo simples fato de que o período de execução do contrato foi de 24/07/2023 a 17/07/2024.

Quer seja por despreparo, desconhecimento ou má-fé, a empresa Contax S.A. – Em Recuperação Judicial, pretende, com base em uma premissa equivocada (ou não), confundir a regra de comprovação de qualificação técnica (mínimo de dois anos), com as regras de aceitação dos atestados de capacidade técnica, que são explícitas no item 10.1.1, mais precisamente na alínea “i”:

i) Somente **serão aceitos atestados** expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo 1(um) ano do início da sua execução, **exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, desde que sua duração não seja menor do que 6 (seis) meses.** (Grifamos)

O documento apresentado prevê expressamente o período de execução contratual (24/07/2023 a 17/07/2024 – um ano), onde no caso de eventual rigorismo excessivo de não considerar como sendo de um ano, se enquadra no critério de “firmado para ser executado em prazo inferior”, bem como é superior a 6 (seis) meses, restando plenamente apto a ser considerado/somado aos demais atestados de capacidade técnica apresentados.



Considerando a totalidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, em conjunto com os demais documentos e informações disponibilizadas, todos os requisitos exigidos no ato convocatório foram plenamente atendidos.

Cabe lembrar que o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC, a Lei 13.303/2016 são permeados em todas as normas pertinentes pela obrigatoriedade da expressão “similar”, tanto na descrição do objeto quanto na comprovação da qualificação técnica.

Nesta mesma senda, mostra-se demasiada, sem justificativa e abusiva a interpretação de necessidade de comprovação de objeto idêntico ao licitado, uma vez que afronta norma basilar relativa à avaliação da capacidade técnica demonstrada pelos licitantes, que determina que será sempre admitida a comprovação de aptidão através de atestados de **SERVIÇOS SIMILARES** de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, prevista no inciso II do artigo 67, da Lei 14.133/2021:

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

-

II - certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, que demonstrem capacidade operacional na execução de **serviços similares** de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 desta Lei;

Ao exigir objeto idêntico, a Administração restringe o caráter competitivo do certame e reduz o universo de licitante, o que é de todo inadmissível.



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.

Vale lembrar que a Telecomunicações Brasileiras S.A. deve acatar as decisões do Tribunal de Contas da União, nos termos da Súmula nº 222:

As Decisões do Tribunal de Contas da União, relativas à aplicação de normas gerais de licitação, sobre as quais cabe privativamente à União legislar, devem ser acatadas pelos administradores dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A recorrente busca desqualificar os documentos apresentados pela empresa ST Serviços Empresariais Ltda. individualizando separadamente cada atestado, compartimentando A EXPERTISE DA RECORRIDA, QUE DE FATO É UMA SÓ, REPRESENTADA NO CONJUNTO DO SOMATÓRIO DOS ATESTADOS APRESENTADOS, onde todos os requisitos exigidos no ato convocatório foram atendidos, como pode ser aferido nos contratos, aditivos e demais informações prestadas.

O cumprimento integral dos requisitos previstos no edital pode ser verificado, por exemplo, no contrato do DETRAN/RS, em seu quarto termo aditivo, onde há expressa previsão dos serviços de atendimento multimeios, canal de atendimento simultâneo contemplando voz e atendimento eletrônico via telefone, chat web e WhatsApp, com integração total entre os canais através da plataforma Intelix da Delgrande, aplicação tecnológica Omnichannel.



Da mesma sorte, há expressa menção de integração com o sistema da contratante no contrato do DETRAN/RS no item 4.33 alínea (i) “*Integrar com o sistema da Contratante afim de permitir o envio de protocolos por e-mail;*”, restando superada a alegação de suposta ausência de Experiência em Integração Via API com Sistemas Corporativos.

No atestado de capacidade técnica fornecido pelo do DETRAN/RS afirma com todas as letras que o atendimento é realizado 24 horas 7 dias por semana, com atendimento ativo e receptivo, cujo objeto é indiscutivelmente, similar ao objeto pretendido, descrito no item 10.1.1 do TR.

Já o atestado de capacidade técnica fornecido pela Defensoria Pública do Estado da Bahia, contempla **30 (trinta) Posições de Atendimento**, atendendo plenamente a parcela de maior relevância (compatibilidade) definida na alínea “b” do item 10.1.1 do TR:

b) Considerar-se-á compatível, com o objeto da licitação, o(s) atestado(s) que consignar(em) quantidade(s) **mínima de 10 (dez) Posições de Atendimento**; (Grifamos)

Como já apontado anteriormente, chama a atenção **a constante tentativa de distorção da realidade e alteração da verdade dos fatos, pela recorrente, que por padrão altera as regras do edital, buscando “criar” descumprimentos de regras que não existem**, como pode ser aferido nas alegações constantes na peça recursal numeradas como “39” e “40”:



39. A ausência de comprovação desse requisito configura **inaptidão técnico-operacional grave**, pois compromete a execução do próprio objeto licitado.

c) **Da Inexistência de Comprovação de Experiência com Chatbots de IA (Item 10.1.1, “e”)** 

40. O Termo de Referência exige experiência prévia com chatbots baseados em Inteligência Artificial (IA) e Processamento de Linguagem Natural (PLN), solução indispensável para automação cognitiva e elevação da resolutividade dos atendimentos.

Na alínea “e” do item 10.1.1 **NÃO HÁ A EXPRESSÃO “IA”**, que se refere à inteligência artificial, na exigência como expressamente inventado alegado pela recorrente. Eis a reprodução do item como publicado no edital:

e) Deve ser discriminada a capacidade de teleatendimento ativo e receptivo, atendimento por chatbots, atendimento multimeios incluindo serviços de mensageria WhatsApp; atendimento por e-mail; atendimento por redes sociais; atendimento por plataforma omnichannel.

Da mesma sorte que recorrente maliciosamente buscou fundir (confundir) a regra de dois anos para a comprovação da qualificação técnica, com a regra de aceitação de atestados, neste item a empresa Contax – Em Recuperação Judicial, subestima a inteligência dos julgadores, ao fundir (confundir) a exigência expressa da alínea “e” do item 10.1.1 (atendimento por chatbots) com a previsão de que o uso de ferramentas de inteligência artificial é **“desejável”** conforme descrito nas ESPECIFICAÇÕES DO ESCOPO DA CONTRATAÇÃO, item 4.10.6:

4.10.6 Automação: possibilidade de uso de chatbots e assistentes virtuais para ajudar a responder questões simples ou realizar tarefas automatizadas, como consultas de status de circuito ou informações contratuais básicas, sem a necessidade de um agente humano. **É desejável o uso de ferramentas de inteligência artificial** que ajudem os agentes a fornecer respostas rápidas e eficazes, como sugestões automáticas de respostas, baseadas no



histórico e nas interações anteriores. A implementação de IA para analisar o tom da conversa e identificar se o cliente está frustrado ou satisfeito, o que pode ajudar a priorizar atendimentos ou acionar alertas. (Grifamos)

Diferente do afirmado, o Termo de Referência não exige experiência prévia com chatbots baseados em Inteligência Artificial (IA), apenas aponta como “desejável”.

DESPREPARO, DESCONHECIMENTO OU MA-FÉ?

Em que pese não haja nenhuma impropriedade a ser sanada na habilitação ou na classificação da empresa ST Serviços Empresariais Ltda., importante lembrar que a Lei nº 14.133/2021 evidencia a diretriz de busca pelo saneamento, impondo-se a anulação apenas diante da impossibilidade da convalidação, ou seja, quando se está diante de vício insanável.

Tal diretriz é consubstanciada no artigo 169, § 3º, I, ao se estabelecer o dever de os agentes públicos em geral, “quando constatarem simples impropriedade formal”, adotarem “medidas para o seu saneamento”.

Em semelhante sentido, o inciso III do art. 12 do Estatuto de Licitações dispõe que, no processo licitatório, “o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo”. E, especificamente quanto à habilitação, o § 1º do art. 64 assegura a prerrogativa da Administração em “sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação”.



Não apenas nos casos de omissão ou obscuridade nos documentos de habilitação e/ou da proposta, mas, havendo alguma falha formal, há, não uma faculdade, mas um poder-dever do agente de contratação de realizar a diligência, superando-se o dogma do formalismo excessivo e prestigiando a razoabilidade e a busca da eficiência, a ampliação da competitividade e a proposta mais vantajosa para a Administração.

O STF também já se pronunciou, em decisão proferida no Mandado de Segurança nº. 5.418/DF, no sentido de que “*o formalismo no procedimento licitatório não significa que se possa desclassificar propostas eivadas de simples omissões ou defeitos irrelevantes*”.

Marçal Justen Filho defende o mesmo entendimento, asseverando:

“deve-se aceitar a conduta do sujeito que evidencie o preenchimento das exigências legais, ainda quando não seja adotada a estrita regulação imposta originariamente na lei ou no Edital. Na medida do possível, deve promover, mesmo de ofício, o suprimento dos defeitos de menor monta. Não se deve conceber que toda e qualquer divergência entre o texto da Lei ou do Edital conduz à invalidade, à inabilitação ou à desclassificação.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 7 ed., São Paulo: Dialética, 2000. p. 79).

Na mesma linha Carlos Ari Sundfeld e Benedicto Pereira Porto Neto apontam:

“A licitação tem por finalidade selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração (com aferição da capacidade do ofertante para cumpri-la) e garantir igualdade de tratamento aos interessados em disputar os negócios que ela pretenda realizar. As normas do procedimento licitatório, portanto, estão voltadas à satisfação desses propósitos. O formalismo, é bem verdade, faz parte da licitação, e



nela tem seu papel. Mas nem por isso a licitação pode ser transformada em uma cerimônia, na qual o que importa são as fórmulas sagradas, e não a substância da coisa." (SUNDFELD, Carlos Ari; PORTO NETO, Benedicto Pereira. Licitação para concessão do serviço móvel celular. Zênite. ILC nº 49 - março/98. p. 204.)

E, ainda, continua Carlos Ari Sundfeld:

"não se pode imaginar a licitação como um conjunto de formalidades desvinculadas de seus fins. A licitação não é um jogo, em que se pode naturalmente ganhar ou perder em virtude de milimétrico desvio em relação ao alvo - risco que constitui a própria essência, e graça, dos esportes." (SUNDFELD, Carlos Ari; PORTO NETO, Benedicto Pereira. Licitação para concessão do serviço móvel celular. Zênite. ILC nº 49 - março/98. p. 204.)

Acerca do tema também já se manifestou Hely Lopes Meirelles:

"a orientação correta nas licitações é a dispensa de rigorismos inúteis e de formalidades e documentos desnecessários à qualificação dos interessados. (...) Procedimento formal, entretanto, não se confunde com 'formalismo', que se caracteriza por exigências inúteis e desnecessárias". (MEIRELLES, Hely Lopes. Direito administrativo brasileiro. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2000, p. 274.)

Conforme demonstrado e provado, pretende a empresa Contax – Em Recuperação Judicial, com ilações descabidas e alterações da verdade, apenas tumultuar o processo, retardar a contratação, e de forma injustificada, onerar os cofres públicos.

Da mesma sorte que as demais arguições, a infundada alegação de inexequibilidade da proposta mais vantajosa apresentada, **não encontra guarida no ato convocatório**, que prevê critérios objetivos para aferir a inexequibilidade de uma proposta:



13.2. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

A sólida proposta apresentada demonstra a perfeita exequibilidade do valor ofertado, não havendo de se falar em inexequibilidade, por se tratar de **preço firme, justo e suficiente para a completa execução contratual, conforme PLANILHA DE CUSTOS DETALHADA apresentada e aceita pela Administração, prevendo todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive remunerações compatíveis com a qualificação profissional realmente exigida no ato convocatório.**

Neste ponto, mais uma vez a recorrente se mostra despreparada ou simplesmente altera a verdade ao tentar impor sua vontade, ao mentir afirmando que para o atendente PA Tipo I é exigida formação em curso superior:

62. O item 6.2, página 27, do Anexo 02 – Anexo A – Termo de Referência TLBREF202500091A, **exige formação em curso superior para o Atendente PA Tipo I,** e

Página 12 de 16

O item 6.2 é de clareza solar ao exigir a formação em nível médio para Atendente (PA tipo I):

6.2 **Atendente (PA tipo I)**: atendimento para abertura de chamados. Formação e habilidades: **nível médio**; 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). (Grifamos)

A empresa ST Serviços Empresariais Ltda. apresentou sua proposta, já inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta licitação, nos exatos termos da declaração apresentada, prevista na alínea do item 12.1. do ato convocatório:

4 h) Declaração expressa, de que **nos preços cotados estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta licitação**; (Grifamos)

Neste ato aproveita a oportunidade **para ratificar o valor proposto e reafirmar que neste, estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta licitação, nos exatos termos do item 12.1 do ato convocatório.**

A ST Serviços Empresariais Ltda. tem como estratégia comercial prestar serviços de qualidade à Administração Pública, em estrita consonância com o entendimento do Egrégio Tribunal de Contas da União:



**REPRESENTAÇÃO. DESCLASSIFICAÇÃO DE PROPOSTA
POR CRITÉRIO NÃO PREVISTO NO EDITAL.**

PROCEDÊNCIA. ASSINATURA DE PRAZO PARA ANULAÇÃO DO ATO. POSSIBILIDADE DE RETOMADA DO CERTAME. CIÊNCIA DE OUTRAS IMPROPRIEDADES. ARQUIVAMENTO. 1. Não há vedação legal à atuação, por parte de empresas contratadas pela Administração Pública Federal, sem margem de lucro ou com margem de lucro mínima, pois tal fato depende da estratégia comercial da empresa e não conduz, necessariamente, à inexecução da proposta (Acórdão 325/2007-TCU-Plenário). 2. A desclassificação de proposta por inexecutabilidade deve ser objetivamente demonstrada, a partir de critérios previamente publicados (Acórdãos 2.528/2012 e 1.092/2013, ambos do Plenário). (Acórdão 3092/2014-Plenário, Tribunal de Contas da União)

Elucidativo também é o sumário do Acórdão 839/2020 - Primeira Câmara:

**REPRESENTAÇÃO. CONHECIMENTO. PREGÃO ELETRÔNICO. SRP. FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES.
INEXEQUIBILIDADE DE PROPOSTA. DILIGÊNCIAS. NÃO COMPROVAÇÃO DA INCAPACIDADE DA EMPRESA DE CUMPRIR O OBJETO CONTRATUAL. PROPOSTA INDEVIDAMENTE DESCLASSIFICADAS. DETERMINAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA A ANULAÇÃO DOS ATOS IRREGULARES. CONTINUIDADE DO CERTAME. PROCEDÊNCIA PARCIAL. DETERMINAÇÕES. ARQUIVAMENTO. (ACÓRDÃO 839/2020 - PRIMEIRA CÂMARA)**

Considerando que a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. apresentou a proposta mais vantajosa e cumpriu rigorosamente todas as exigências do ato convocatório, apresentando sua proposta de forma firme e precisa, resta imperiosa a manutenção de classificação no presente certame.

DA VINCULAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO



A Constituição Federal brasileira determina que a Administração Pública obedeça aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37, caput). Explicita ainda a Constituição a necessidade de observância desses princípios ao exigir que as obras, serviços, compras e alienações sejam contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes (art. 37, inciso XXI).

Seja qual for a modalidade adotada, deve-se garantir a observância da isonomia, legalidade, impessoalidade, igualdade, vinculação ao instrumento convocatório e julgamento objetivo.

Dentre as principais garantias, pode-se destacar a vinculação da Administração ao edital que regulamenta o certame licitatório. Trata-se de uma segurança para o licitante e para o interesse público, extraída do princípio do procedimento formal, que determina à Administração que observe as regras por ela própria lançadas no instrumento que convoca e rege a licitação.

O STJ já se manifestou diversas vezes a respeito do tema (por exemplo: RESP 595079, ROMS 17658). No RESP 1178657.

A Administração Pública, no curso do processo de licitação, não pode se afastar das regras por ela mesma estabelecidas no instrumento convocatório, pois, para garantir segurança e estabilidade às relações jurídicas decorrentes do certame licitatório, bem como para se assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, é necessário observar estritamente as disposições constantes do edital.

Conforme demonstrado, desprovidas de quaisquer elementos que denotem um mínimo indício de veracidade as razões apresentadas, limitando-se a recorrente



a ilações desconexas da realidade, com o intuito de onerar os cofres públicos injustificadamente.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

a) seja julgado improcedente o recurso interposto pela empresa Contax S.A. – Em Recuperação Judicial, mantendo a acertada decisão que classificou, habilitou e aprovou a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. na Prova de Conceito, eis que apresentou solução em total aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência, restando declarada vencedora final do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, por ter apresentado a proposta mais vantajosa e cumprido todas as exigências do ato convocatório;

b) sejam as contrarrazões submetidas à apreciação da autoridade superior competente.

Nestes termos, pede deferimento.

Porto Alegre, 25 de novembro de 2025.

SORAYA KASPER
TADROS:00369304071
4071

Digitally signed by SORAYA KASPER
TADROS:00369304071
DN: cn=SORAYA KASPER
email=SORAYAKASPERTADROS@GMAIL.COM
Brasil, ou=VIDEOCONFERENCIA,
email=SORAYAKASPERTADROS@GMAIL.COM
Date: 2025.11.25 15:33:13 -03'00'

ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

À

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. – TELEBRAS

Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014

Processo nº TLB-PRO-2025/01607

Recorrente: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Recorrida: ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

Órgão: TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A – TELEBRÁS

Irregularidades na habilitação da empresa ST Serviços Empresariais LTDA. Inexigibilidade da proposta vencedora.

1. Cumprimentando-os cordialmente, a **CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL** (“CONTAX”), com sede na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, parte, Centro, CEP 20081-050, inscrita no CNPJ sob o nº 67.331.221/0001-90, neste ato representada por sua advogada infra-assinada, conforme procuração anexa (**Doc. 01**), vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar **RAZÕES RECURSO**, face ao ato de que declarou a empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA vencedora do certame, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I. DA TEMPESTIVIDADE

2. Preliminarmente, salienta-se que, nos termos do item 15.1.2 do Edital de Licitação, cabe recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, em face da declaração final da vencedora do certame.

3. Considerando que a CONTAX registrou sua intenção de recurso, conforme preconiza o item 15.1.1 do Edital e Licitação, e que a empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA foi declarada vencedora do certame em 14 de novembro de 2025, o prazo recursal encerra-se em 19 de novembro de 2025, razão pela qual o presente recurso é tempestivo.

II. SÍNTESE FÁTICA

4. A TELEBRAS realizou o Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014 visando à contratação de Central de Atendimento Multimeios – *Contact Center Omnichannel*. Após o encerramento da etapa competitiva, em 14 de novembro de 2025, a empresa ST SERVIÇOS foi declarada vencedora do certame.

5. Ocorre que, após análise detida dos documentos de habilitação, verifica-se que a habilitação concedida à ST SERVIÇOS não pode subsistir, pois está eivada de

nulidades absolutas, vícios procedimentais, complementação indevida de documentos, quebra de isonomia, além da ausência de comprovação dos requisitos técnicos essenciais previstos no Termo de Referência – fatos comprovados pelos documentos apresentados pela própria licitante.

6. Ademais, uma análise detida e criteriosa dos elementos constantes dos autos evidencia que a proposta apresentada pela ST SERVIÇOS é manifestamente inexequível, apresentando valores incompatíveis com os custos mínimos necessários para a adequada execução contratual, o que compromete a viabilidade econômico-operacional da oferta e afronta diretamente os princípios da seleção da proposta vantajosa e da segurança jurídica.

7. Diante de tais fatos, não restou alternativa à CONTAX senão manifestar sua intenção de recorrer e, agora, apresentar as presentes razões recursais, com vistas à preservação da legalidade, da competitividade e da integridade do procedimento licitatório.

8. É a síntese do necessário.

III. NULIDADE ABSOLUTA - REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO PRESENCIAL SEM PREVISÃO EDITALÍCIA

9. Trata-se do vício mais grave verificado nos autos, porquanto configura verdadeira ruptura das regras procedimentais e dos princípios estruturantes que regem as licitações públicas.

10. Ao invés de promover a inabilitação da licitante ST SERVIÇOS diante da flagrante insuficiência documental, a TELEBRAS concedeu-lhe uma “segunda oportunidade” mediante a adoção de rito absolutamente inexistente no edital e na legislação aplicável, conduzido de forma informal, sigilosa e em manifesta ofensa à isonomia, à vinculação ao instrumento convocatório e à legalidade.

11. Ocorre que, em 10 de novembro de 2025, a TELEBRAS realizou a Prova de Conceito (POC) presencial para sanar dúvidas e complementar informações da fase de habilitação, nas instalações da empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA em Porto Alegre/RS, conforme evidência o E-maildeINTRACORP-RE_POC-PREGÃO ELETRÔNICO N°TLB-EDT-2025_00014.pdf (Página 2 - Tabela de Execução da POC) (**Doc. 02**).

12. Tal atuação desnatura o certame, viola a paridade de armas entre os competidores e compromete irremediavelmente a higidez do procedimento licitatório. Senão vejamos:

Violão	Fundamento Legal (Lei 14.133/2021)	Análise da Irregularidade
Vinculação ao Edital	Art. 12, XIV	O Edital e o Termo de Referência não previam a realização de Prova de Conceito (POC) presencial nas dependências da licitante para complementação de informações. O item 10.1.1, 'j', do TR apenas previa visitas para verificar a veracidade de informações já prestadas, e não para suprir a ausência delas. A Administração inovou no certame, criando uma fase inexistente e violando a lei interna da licitação.
Complementação Indevida de Documentos	Art. 64, § 1º	A lei é taxativa: " <i>A diligência não se prestará para complementação de informações ou de documentos exigidos no edital e não apresentados na forma e no prazo nele estabelecidos.</i> " A POC serviu exatamente para este fim vedado, permitindo que a empresa apresentasse novas informações e documentos para sanar as falhas de sua habilitação.
Quebra da Isonomia e Impessoalidade	Art. 11, II e Art. 12, II e VIII	O procedimento foi um privilégio concedido exclusivamente à empresa ST SERVIÇOS. Conforme o e-mail da INTRACORP, a ST SERVIÇOS vetou a participação de outras empresas na POC, alegando "segredos industriais e comerciais". A Telebrás acatou o veto, realizando a POC presencialmente nas dependências da licitante e sem a participação das demais concorrentes. As demais licitantes não tiveram a mesma oportunidade de apresentar suas instalações, detalhar suas operações ou complementar documentos. Houve claro tratamento desigual e direcionado, ferindo a justa competição.
Quebra do Julgamento Objetivo, Publicidade e Transparéncia	Art. 12, IV, X e XV e Art. 59	A POC ocorreu a portas fechadas, nas dependências da licitante , sem publicidade e sem a possibilidade de fiscalização pelas demais concorrentes, que tiveram sua participação vetada. Foram introduzidos critérios subjetivos de avaliação que não estavam previstos no edital, violando a necessidade de um julgamento objetivo e transparente. A Telebrás, ao acatar o veto, tornou-se cúmplice da quebra de isonomia.

13. A Prova de Conceito (POC) realizada à margem das regras editalícias e legais constitui ato nulo de pleno direito. Em razão do princípio da causalidade e da teoria dos atos administrativos dependentes, todos os atos subsequentes que dela derivam — em especial a decisão que declarou habilitada a empresa ST SERVIÇOS — encontram-se igualmente maculados por nulidade absoluta, devendo ser invalidados de forma integral.

14. Trata-se, portanto, de verdadeira inovação procedural, em afronta direta ao princípio da vinculação ao edital e à vedação expressa do art. 12, XIV, da Lei nº 14.133/2021, segundo o qual é proibido criar fases, critérios ou exigências não previstos nos instrumentos convocatórios.

15. A irregularidade se agrava porque a POC:

- **Foi criada exclusivamente para a ST**, sem extensão às demais participantes;

- Ocorreu **fora da sede da Telebrás**, contrariando a lógica de controle e transparência do procedimento;
- **Teve finalidade de complementar informações e suprir lacunas documentais**, o que é terminantemente vedado pelo art. 64, §1º, da Lei 14.133/2021 (“a diligência não se prestará para complementação de documentos”).

16. Diante disso, configura-se **vício insanável**, atingindo a essência da fase de habilitação.

17. O princípio da vinculação ao edital impõe que a Administração Pública e os licitantes observem rigorosamente as regras previamente estabelecidas no instrumento convocatório, que atua como verdadeira “lei entre as partes” e garante segurança jurídica, igualdade e julgamento objetivo. Assim, a não apresentação dos documentos exigidos ou sua entrega extemporânea configura descumprimento das condições editalícias e impede a continuidade do licitante no certame, vedando-se qualquer flexibilização, complementação tardia ou interpretação casuística pela Administração, sob pena de violação à legalidade, isonomia e lisura do procedimento licitatório.

18. Nesse sentido, entende o Tribunal Regional Federal da 1ª Região:

APELAÇÃO CÍVEL. MANDADO DE SEGURANÇA. ADMINISTRATIVO. LICITAÇÃO . VENDA DE IMÓVEL. TERRACAP. EDITAL. ALEGAÇÃO DE IMPRECISÃO DAS CLÁUSULAS DO EDITAL . AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA. PRAZO. INOBSERVÂNCIA PELO CONCORRENTE . DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME. RETENÇÃO DE CAUÇÂO. LEGALIDADE DO ATO. **ESTRITA OBSERVÂNCIA AOS TERMOS DO EDITAL . PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, DA IMPESSOALIDADE E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL**. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1 . Em se tratando de procedimento licitatório, não se pode olvidar que tanto a Administração quanto os licitantes se vinculam às cláusulas do edital, que é a lei interna que rege o certame, havendo, portanto, a necessidade de se cumprir estritamente o que nele se prevê, sem o que o processo licitatório ficaria exposto a interpretações de toda natureza, importando em verdadeira violação aos princípios da legalidade, imensoalidade, igualdade, e demais princípios correlatos à licitação, nos termos do art. 3º da Lei 8.666/93. 2 . **Com base no princípio da vinculação ao edital, a Administração Pública deve respeitar as regras previamente estabelecidas no instrumento que convoca e rege a licitação, como medida de garantia e de segurança jurídica a ela e aos licitantes, eis que o edital é a "lei entre as partes".** 3 . **A falta de entrega dos documentos exigidos pelo edital de licitação ou sua apresentação extemporânea impede a continuidade de participação do licitante no procedimento licitatório, haja vista que representa descumprimento das normas e condições do edital.** 4 . Não há de se falar em ofensa ao princípio da legalidade quando o ato administrativo consistente na desclassificação do licitante que deixa de apresentar a documentação necessária à participação

no certame, com a consequente retenção da caução prestada se dá em estrita observância aos termos previstos no edital. 5. A ausência de impugnação do edital de licitação no momento oportuno presume a aceitação do licitante quanto às normas editalícias, de maneira que, posteriormente, não pode se valer de sua omissão para discutir questão superada pela ausência de prévia impugnação. 6 . Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJ-DF 07011323520178070018 DF 0701132-35.2017 .8.07.0018, Relator.: GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, Data de Julgamento: 13/12/2017, 7ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 23/01/2018. Pág .: Sem Página Cadastrada.)

ADMINISTRATIVO. MANDADO DE SEGURANÇA. LICITAÇÃO. HABILITAÇÃO . QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. EXIGÊNCIA NÃO PREVISTA NO EDITAL. IMPOSSIBILIDADE. 1 . O edital de licitação vincula a administração pública e os licitantes aos seus termos. 2. Hipótese em que a empresa foi inabilitada, após recurso administrativo, ao fundamento de que parte do serviço importaria prévia realização de atividades de atribuição de engenheiro, sem que tais atividades estivessem previstas no instrumento convocatório do certame. 3. Possuindo o profissional técnico da empresa conhecimento que está dentro dos parâmetros objetivamente estabelecidos no edital de licitação, não há razão para a inabilitação desta (empresa) em relação a esse quesito. 4. Recurso ordinário provido. Concessão da ordem .

(STJ - RMS: 69281 CE 2022/0220291-5, Relator.: Ministro GURGEL DE FARIA, Data de Julgamento: 12/09/2023, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 19/10/2023)

ADMINISTRATIVO. LICITAÇÃO. PREGÃO ELETRÔNICO. MANDADO DE SEGURANÇA . INOBSERVÂNCIA DE REGRA CONTIDA NO EDITAL. SUSPENSÃO DO CERTAME. NECESSIDADE. SITUAÇÃO CONSOLIDADA . I - Na inteligência jurisprudencial deste egrégio Tribunal, "O princípio da vinculação ao edital, previsto no art. 41, caput, da Lei n. 8.666/93, impede que a Administração e os licitantes se afastem das normas estabelecidas no instrumento convocatório, sob pena de nulidade dos atos praticados" (MS n . 2000.01.00.048679-4/MA, Rel . Desembargadora Federal Selene Maria de Almeida, 3ª Seção, DJ de 10.11.2004, p. 03) . II Restringindo-se a pretensão mandamental postulada nestes autos em assegurar à empresa impetrante a suspensão do Pregão Eletrônico nº 107/2019, referente ao processo 7065.01.2940.0/2019-Vigilância SR Leste e Norte de Minas, no molde publicado em 11 .03.2020 - Tipo "menor preço", que incluiu indevidamente a prestação do serviço de atendimento temporário em caso de sinistro, a qual já se concretizou por força da ordem judicial liminarmente deferida, em 06/04/2010, resta caracterizada, na espécie, uma situação de fato já consolidada, cujo desfazimento já não mais se recomenda, na linha do entendimento jurisprudencial consagrado em nossos tribunais, em casos que tais. III Remessa oficial desprovida. Sentença confirmada .

(TRF-1 - REOMS: 10132731220204013800, Relator.: DESEMBARGADOR FEDERAL SOUZA PRUDENTE, Data de Julgamento: 09/02/2022, 5ª Turma, Data de Publicação: PJe 18/02/2022 PAG PJe 18/02/2022 PAG)

IV. INSUFICIÊNCIA DOS ATESTADOS TÉCNICOS – FALTA DE COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

19. *Ad argumentandum tantum*, ainda que se afastasse — por impossível — a nulidade absoluta da Prova de Conceito, o fato é que a empresa ST SERVIÇOS não atende aos requisitos técnicos mínimos exigidos pelo edital e pelo Termo de Referência, circunstância que impõe, de forma inevitável, sua INABILITAÇÃO.

20. O atestado apresentado pela licitante ST SERVIÇOS, emitido pela empresa PORTOCRED S.A., é manifestamente inválido para fins de comprovação de capacidade técnica, por violar requisito objetivo e indispensável previsto no Termo de Referência.

21. O item 10.1.1, alínea *h*, do Termo de Referência, estabelece de forma clara e cogente:

“Os atestados deverão comprovar que a CONTRATADA tenha executado serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 02 (dois) anos.”

22. A exigência é objetiva, temporalmente definida e insuscetível de flexibilização interpretativa.

23. Conforme consta no arquivo *Habilitacao/10. PORTOCRED – Atestado 12.2024.pdf* (**Doc. 03**), o próprio atestado declara, expressamente, que o período de execução do contrato foi de **24/07/2023 a 17/07/2024**, ou seja, **menos de 1 (um) ano**.

24. A curta duração do vínculo torna impossível a comprovação do período mínimo de 2 (dois) anos exigido pelo TR, o que invalida o documento para qualquer finalidade habilitatória relacionada ao requisito temporal. Trata-se de requisito de atendimento obrigatório, não sujeito a juízo discricionário ou interpretação extensiva pela Administração.

25. Diante do descumprimento de condição objetiva essencial, o atestado não produz qualquer efeito jurídico, sendo **inapto para comprovar capacidade técnica**.

26. A análise objetiva dos atestados revela que a empresa ST SERVIÇOS falhou em comprovar a vasta maioria dos requisitos técnicos essenciais para a execução do contrato. A habilitação foi manifestamente ilegal por insuficiência de qualificação técnica, violando o Art. 67, II, da Lei 14.133/2021 e o item 10 do Termo de Referência.

27. A seguir, demonstram-se, de forma objetiva, os requisitos não atendidos:

Requisito do Termo de Referência (TR)	Atestado DETRAN/RS	Atestado Defensoria Pública/BA	Conclusão da Análise
10.1.1, 'a': Plataforma Omnichannel	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Menciona "canais simultâneos" e "chat", mas não descreve uma plataforma integrada com gestão unificada, que é o cerne do omnichannel.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Descreve um Call Center tradicional com PABX, DAC e URA. Ausência total de canais digitais integrados.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A principal característica do objeto licitado não foi comprovada em nenhum atestado.
10.1.1, 'g': Integração com SAP-CRM via API	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Nenhuma menção a integração com CRM, SAP ou uso de APIs para este fim.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Nenhuma menção a qualquer tipo de integração com sistemas externos via API.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. Incapacidade de comprovar experiência em integração, um requisito crítico para a operação da Telebrás.
10.1.1, 'd': Disponibilidade 24x7 com Gravação de Voz e TELA	<input type="checkbox"/> Parcialmente. Apenas um dos serviços (Disque-CRD) é 24x7. Não há nenhuma menção à gravação de tela.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Não especifica o regime de funcionamento (24x7) nem a gravação de tela.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A gravação de tela, exigência explícita, não foi comprovada. A disponibilidade 24x7 não foi comprovada para toda a operação.
10.1.1, 'e': Atendimento por Chatbots	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Menciona "chat", que é atendimento humano via texto. Não há menção a "chatbot" ou automação com Inteligência Artificial.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Nenhuma menção a chat ou chatbot.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A empresa não comprovou experiência com automação de atendimento, outro pilar do serviço.
10.1.1, 'e': Atendimento Multimeios Completo	<input type="checkbox"/> Incompleto. Comprova Telefone, Chat e WhatsApp. Faltam: E-mail, Redes Sociais, SMS e Chatbot.	<input type="checkbox"/> Incompleto. Comprova apenas Telefone e URA. Faltam todos os canais digitais (WhatsApp, E-mail, Chat, etc.).	REQUISITO NÃO ATENDIDO. Nenhum atestado, nem a soma deles, comprova a experiência em todos os canais exigidos.
10.1.1, 'd': Painéis Gerenciais, Gestão de Força de Trabalho e Qualidade	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Nenhuma menção a estas ferramentas de gestão no atestado.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. Nenhuma menção a estas ferramentas no atestado.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A empresa não comprovou possuir experiência com as ferramentas essenciais para a gestão de um Contact Center moderno.
10.1.1, 'b': Mínimo de 10 Posições de Atendimento (PAs)	<input type="checkbox"/> Atende (indiretamente). O volume de 19.848 atendimentos/mês sugere uma estrutura com mais de 10 PAs.	<input type="checkbox"/> Atende (indiretamente). O valor global do contrato (R\$ 2,89M) sugere uma estrutura compatível.	Requisito atendido. Este é um dos poucos requisitos que podem ser inferidos.
10.1.2: Atestado de Infraestrutura (NR-17, etc.)	<input type="checkbox"/> Não é o documento apropriado. O atestado foca no serviço, não na conformidade da infraestrutura.	<input type="checkbox"/> Não é o documento apropriado. O atestado foca no serviço, não na conformidade da infraestrutura.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A empresa não apresentou um atestado específico que comprovasse a conformidade de seu ambiente tecnológico e físico com a NR-17 e demais exigências do item.

Requisito do Termo de Referência (TR)	Atestado DETRAN/RS	Atestado Defensoria Pública/BA	Conclusão da Análise
10.1.3: Habilitação como Provedor WhatsApp (Solution Provider da META)	<input type="checkbox"/> Não Comprova. O atestado não menciona esta condição.	<input type="checkbox"/> Não Comprova. O atestado não menciona esta condição.	REQUISITO NÃO ATENDIDO. A comprovação veio de um documento da CALLSYS (DocST1 assinado.pdf), e não de um atestado de serviço prestado, demonstrando dependência de terceiros.

28. Diante do exposto, conclui-se que a ST SERVIÇOS não preenche os requisitos mínimos de qualificação técnica exigidos pelo edital e pelo Termo de Referência, razão pela qual sua habilitação não poderia ter sido deferida.

29. A invalidade do atestado emitido pela PORTOCRED S.A. — por descumprimento direto de requisito temporal objetivo — somada à ausência de comprovação de diversos outros requisitos técnicos essenciais, demonstra inequívoca inaptidão da licitante para executar o objeto contratual.

30. Assim, seja pela nulidade absoluta da Prova de Conceito, seja pelo incontornável déficit de qualificação técnica, é juridicamente impositiva a declaração de INABILITAÇÃO da ST SERVIÇOS, sob pena de violação aos princípios da legalidade, isonomia, vinculação ao edital e julgamento objetivo (arts. 5º e 11 da Lei 14.133/2021).

V. DA INSUFICIÊNCIA DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DA INAPTIDÃO PARA EXECUÇÃO DO OBJETO LICITADO

31. A manutenção da habilitação da empresa ST SERVIÇOS mostra-se juridicamente insustentável, ante a manifesta insuficiência da qualificação técnico-operacional apresentada, em direta contrariedade ao Item 10.1.1 do Termo de Referência e ao art. 67 da Lei nº 14.133/2021, que exige demonstração inequívoca de aptidão para desempenho das parcelas de maior relevância e complexidade do objeto.

32. Os atestados demonstram, de forma clara, que a empresa não detém experiência compatível com o nível tecnológico exigido para operação de solução de *Contact Center Omnichannel*, tratando-se de documentação incapaz de comprovar domínio sobre as funcionalidades estruturantes do serviço.

a) Da Ausência de Comprovação da Plataforma Omnichannel Integrada (Item 10.1.1, “a”)

33. O primeiro requisito operacional do Termo de Referência refere-se à demonstração de experiência prévia com Plataforma Omnichannel Integrada, requisito essencial à modelagem de atendimento pretendida pela TELEBRAS.

34. O conceito de omnicanalidade pressupõe gestão unificada de todos os canais de comunicação em interface única, com histórico persistente e visão integral do cliente, o que difere substancialmente de soluções multicanais.

35. Contudo:

- O atestado emitido pela **Defensoria Pública/BA** descreve operação baseada em infraestrutura tradicional de Call Center (PABX/DAC/URA), incapaz de suportar arquitetura Omnichannel.
- O atestado do **DETRAN/RS** limita-se a referir canais de atendimento isolados, sem qualquer menção à gestão integrada, caracterizando solução multicanal, incompatível com o TR.

36. O requisito estrutural mais relevante do objeto não foi comprovado, impondo a consequente inabilitação.

b) Da Ausência de Experiência em Integração Via API com Sistemas Corporativos (Item 10.1.1, “g”)

37. A integração via **API** constitui requisito crítico, por permitir comunicação em tempo real entre a plataforma de atendimento e os sistemas corporativos da Contratante, tais como SAP-CRM, garantindo automatização de fluxos e registro unificado das interações.

38. Os atestados apresentados pela ST SERVIÇOS são completamente omissos quanto:

- ao uso de APIs;
- à integração com sistemas externos;
- à existência de comunicação com CRM;
- à interação com plataformas SAP ou equivalentes.

39. A ausência de comprovação desse requisito configura **inaptidão técnico-operacional grave**, pois compromete a execução do próprio objeto licitado.

c) Da Inexistência de Comprovação de Experiência com Chatbots de IA (Item 10.1.1, “e”)

40. O Termo de Referência exige experiência prévia com chatbots baseados em Inteligência Artificial (IA) e Processamento de Linguagem Natural (PLN), solução indispensável para automação cognitiva e elevação da resolutividade dos atendimentos.

41. Os atestados da ST SERVIÇOS referem apenas o uso de “**chat**”, modalidade de atendimento humano por texto, sem mencionar:

- “chatbot”;
- “IA”;
- “automação cognitiva”;
- ou qualquer terminologia técnica correlata.

42. Além disso, a única evidência de eventual uso de chatbot decorre de Atestado de Parceria emitido pela CALLSYS em 2025, documento recente, dependente de terceiros e não contemporâneo ao período dos atestados apresentados (2019–2024), rompendo o nexo causal exigido pela legislação de regência.

43. Assim, o requisito permanece não atendido.

d) Da Omissão Relativa à Gravação de Tela e às Ferramentas de Gestão e Compliance (Item 10.1.1, “d”)

44. A gravação de **voz e tela**, bem como a utilização de ferramentas gerenciais (dashboards, monitoria, WFM e sistemas de qualidade), constitui exigência expressa para fins de auditoria, rastreabilidade e conformidade regulatória.

45. Entretanto:

- o atestado do **DETRAN/RS** não comprova a existência de gravação de **tela**, limitando-se à gravação de voz;
- nenhum dos atestados demonstra o uso de **painéis gerenciais, ferramentas de gestão de força de trabalho ou sistemas de controle de qualidade**, todos essenciais para operação de Contact Center moderno.

46. A omissão revela ausência de aderência mínima aos requisitos de gestão e compliance exigidos no TR.

47. As deficiências acima apontadas recaem diretamente sobre os requisitos nucleares do objeto, não se tratando de meras irregularidades formais, mas de vícios substanciais, que inviabilizam a execução contratual e violam os princípios da vinculação ao edital, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa.

48. Assim, é incontornável a conclusão de que a documentação apresentada pela ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA. **não comprova a capacidade técnico-operacional mínima**, impondo sua **inabilitação obrigatória**, sob pena de afronta à legalidade e à segurança jurídica.

VI. CONFISSÃO DA TELEBRÁS – RECONHECIMENTO DA INSUFICIÊNCIA DOCUMENTAL

49. A própria TELEBRAS, por seus atos, reconheceu de forma inequívoca a insuficiência e a incompletude da documentação de habilitação apresentada pela ST SERVIÇOS. Em vez de observar o comando legal — que impõe a inabilitação diante

de vícios insanáveis — optou por adotar um procedimento absolutamente irregular, valendo-se de diligência indevida para suprir falhas substanciais.

50. Tal conduta, além de violar diretamente o art. 64, §1º, da Lei 14.133/2021, evidencia a confissão administrativa de que a documentação era incompatível com as exigências editalícias, reforçando, por consequência, a nulidade de todo o procedimento de habilitação.

51. A habilitação da empresa ST SERVIÇOS encontra-se irremediavelmente maculada por nulidades absolutas, impondo-se sua imediata invalidação. Os fundamentos que embasam o presente recurso são claros, objetivos e juridicamente robustos, demonstrando de forma inequívoca a ilegalidade do procedimento e a impossibilidade de manutenção do ato habilitatório.

52. Em síntese:

- i. **NULIDADE PROCEDIMENTAL:** A realização de Prova de Conceito (POC) presencial e exclusiva nas dependências da licitante, sem previsão editalícia e com veto à participação de concorrentes, violou os princípios da vinculação ao edital, isonomia, impessoalidade, publicidade, julgamento objetivo e o Art. 64, § 1º, da Lei 14.133/2021.
- ii. **INSUFICIÊNCIA TÉCNICA MATERIAL:** A empresa não comprovou, por meio de atestados válidos, sua capacidade técnica para executar as parcelas de maior relevância do objeto, como a plataforma omnichannel, a integração com SAP-CRM e o uso de chatbots, descumprindo o Art. 67 da Lei 14.133/2021 e o item 10 do Termo de Referência.
- iii. **APRESENTAÇÃO DE ATESTADO INVÁLIDO:** O atestado da PORTOCRED é nulo por não atender ao requisito de prazo mínimo de 2 anos (item 10.1.1, 'h', do TR), reduzindo a base de comprovação da empresa e tornando sua inabilitação ainda mais evidente.
- iv. **RECONHECIMENTO DA FALHA PELA ADMINISTRAÇÃO:** A própria Telebrás, ao formular uma extensa lista de questionamentos para diligência, demonstrou ter ciência de que os documentos apresentados eram insuficientes, mas agiu em desacordo com a lei ao permitir a sua complementação.

53. À vista de todo o exposto, torna-se incontroverso que a habilitação da ST SERVIÇOS não possui qualquer sustentação jurídica, encontrando-se maculada por vícios essenciais que atingem a própria validade do procedimento. A conjugação de irregularidades — inovação procedural ilícita, insuficiência técnica material, apresentação de atestado inválido e confissão administrativa da inadequação documental — revela um cenário de inaptidão inequívoca da licitante e de violação frontal aos princípios e dispositivos legais que regem as contratações públicas.

54. Diante desse quadro, não há outra solução juridicamente possível senão a declaração de INABILITAÇÃO da ST SERVIÇOS e a consequente invalidação dos atos praticados, restabelecendo-se a legalidade, a igualdade entre as concorrentes e a observância estrita ao edital e à Lei nº 14.133/2021. Trata-se de medida impositiva para a preservação da lisura, do julgamento objetivo e da integridade do certame.

VII. DA INEXEQUIIBILIDADE DA PROPOSTA – IMPOSSIBILIDADE OPERACIONAL

55. A análise comparativa dos preços apresentados para a PA Tipo I evidencia, de forma inequívoca, a manifesta inexequibilidade da proposta ofertada pela empresa arrematante. Com efeito, tomando-se como parâmetro o contrato celebrado em 2023 com a empresa TELLUS, verifica-se que o valor unitário da PA Tipo I corresponde a R\$ 8.351,10. Considerando-se a quantidade de 16 unidades prevista no presente certame e a vigência contratual de 30 (trinta) meses, chega-se ao montante projetado de R\$ 4.008.528,00 para a execução deste mesmo serviço.

56. Aplicando-se a mesma métrica sobre o valor proposto pela empresa ST para a mesma alínea, obtém-se um montante total de apenas R\$ 2.391.998,40 — o que representa uma redução aproximada de 40% em relação ao contrato atualmente vigente.

57. Ressalte-se que, caso se procedesse à atualização dos valores da TELLUS pelos reajustes correspondentes aos anos de 2024, 2025 e 2026, o diferencial seria ainda mais expressivo, alcançando variação estimada entre 48% e 50%, a depender dos índices de reajuste considerados.

58. Embora o presente certame permita a alocação da operação em qualquer unidade da federação — o que, em tese, possibilitaria às licitantes a oferta de custos trabalhistas inferiores aos praticados no Distrito Federal — tal fator é insuficiente para justificar tamanha discrepância.

59. Isso porque o salário mínimo nacional vigente (R\$ 1.518,00) é apenas 18,26% inferior ao piso estabelecido pela Convenção Coletiva de Trabalho do Distrito Federal (R\$ 1.857,11 para jornada de 36 horas semanais, conforme registro MTE nº DF000156/2025, de 19/03/2025). A diferença salarial, portanto, não guarda qualquer proporcionalidade com a redução apresentada pela ST, que supera 40% do valor de referência e se distancia ainda mais quando considerado o impacto dos reajustes contratuais.

60. Tal constatação, por si só, já evidencia a inexequibilidade econômico-financeira da proposta da arrematante.

61. Todavia, a situação se agrava quando se observa que o Edital exige qualificação profissional elevada para o desempenho das atividades, o que implica custos trabalhistas substancialmente superiores.

62. O item 6.2, página 27, do Anexo 02 – Anexo A – Termo de Referência TLBREF202500091A, exige formação em curso superior para o Atendente PA Tipo I, e

formação técnica em telecomunicações ou superior correspondente para o Atendente PA Tipo II.

63. Trata-se de exigência que impacta diretamente o custo da mão de obra, tornando absolutamente incompatível com a realidade de mercado a precificação apresentada pela ST.

64. A inviabilidade técnica e operacional da proposta é ainda mais evidente quando se constata que a ST atribuiu à PA Tipo II — cuja execução demanda qualificação técnica específica e maior complexidade funcional — valor **7,7% inferior** ao atribuído à PA Tipo I.

65. Tal precificação é completamente ilógica, afronta a racionalidade econômica mínima e demonstra a inexistência de qualquer estruturação técnica adequada da proposta. Não é plausível, tampouco financeiramente sustentável, remunerar uma função que requer capacitação técnica superior com valor menor do que aquele destinado a uma função de menor complexidade.

66. Em síntese, a proposta da ST revela-se flagrantemente inexequível, tanto sob o ponto de vista econômico-financeiro quanto sob o ponto de vista técnico-operacional, circunstâncias que impõem, nos termos da legislação aplicável e da jurisprudência consolidada dos órgãos de controle, a sua desclassificação para resguardo da vantajosidade, da competitividade e da segurança da contratação pública.

VIII. DO DIREITO – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

67. A habilitação da empresa ST SERVIÇOS revela manifesta afronta ao regime jurídico da Lei nº 14.133/2021, bem como aos princípios constitucionais que regem a atividade licitatória. A análise dos autos demonstra que a decisão administrativa incorreu em múltiplas violações legais, culminando na prática de ato administrativo viciado e, portanto, juridicamente insustentável.

a) *Violação aos Princípios da Isonomia, Impessoalidade e Competitividade (Art. 11, II, da Lei 14.133/2021)*

68. O art. 11, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, impõe à Administração a observância da isonomia e da impessoalidade na condução dos procedimentos licitatórios. Ao admitir a habilitação da ST SERVIÇOS sem o atendimento integral das exigências editalícias, conferiu-se tratamento privilegiado à licitante, em detrimento das demais participantes, ferindo a igualdade entre os concorrentes e comprometendo a higidez competitiva do certame.

69. Tal conduta viola, igualmente, o **princípio da competitividade**, uma vez que favorece um licitante específico mediante flexibilização indevida de requisitos.

b) *Afronta aos Princípios da Vinculação ao Edital, Transparência e Julgamento Objetivo (Arts. 12, II, IV, VIII, X, XIV e XV)*

70. O edital constitui a lei interna da licitação e vincula tanto a Administração quanto os licitantes. Os arts. 12, incisos II, IV, VIII, X, XIV e XV, reforçam a necessidade de observância estrita das regras editalícias, assegurando transparência, objetividade e previsibilidade na condução do certame.

71. A habilitação da ST SERVIÇOS, apesar da apresentação incompleta ou insuficiente da documentação exigida, viola diretamente tais dispositivos, pois:

- **Quebra a vinculação ao edital** ao relativizar exigências previamente estabelecidas;
- **Impede julgamento objetivo**, uma vez que desconsidera critérios expressamente definidos;
- **Compromete a transparência**, por admitir solução casuística e não isonômica.

c) Inobservância dos Critérios Objetivos de Julgamento (Art. 59)

72. O art. 59 determina que o julgamento das propostas e da habilitação se dê com base em **critérios objetivos**, previamente estabelecidos no instrumento convocatório. A habilitação indevida da ST SERVIÇOS, apesar da documentação irregular, revela a adoção de critério subjetivo e discricionário, sem amparo legal, o que viola a objetividade exigida pela legislação.

d) Violiação da Vedaçāo à Complementação ou Substituição Tardia de Documentos (Art. 64, §1º)

73. O §1º do art. 64 é categórico ao **vedar a complementação ou substituição de documentos de habilitação** após a fase própria:

“Não será permitida a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originariamente da proposta ou da habilitação.”

74. Ao permitir que a ST SERVIÇOS suprisse lacunas documentais ou complementasse informações após a fase de habilitação — ainda que de forma implícita, mediante flexibilização —, a Administração incorreu em flagrante ilegalidade, criando inovação procedural vedada e ferindo o princípio da **vedação à inovação no curso do procedimento**.

e) Descumprimento das Exigências Relativas à Capacidade Técnica (Arts. 67 e 68)

75. Os arts. 67 e 68 estabelecem que a comprovação de capacidade técnica deve ocorrer mediante **atestados idôneos e suficientes**, aptos a demonstrar o desempenho pretérito em atividades compatíveis com o objeto licitado.

76. A insuficiência do atestado apresentado pela ST SERVIÇOS — seja por ausência de aderência, seja por incompletude documental — impede a comprovação

da aptidão técnica exigida, razão pela qual sua habilitação, sem o atendimento pleno das exigências, viola diretamente o comando legal.

f) Nulidade do Ato Administrativo por Vício Insanável (Art. 169)

77. A soma das ilegalidades acima identificadas configura **vício insanável**, nos termos do art. 169 da Lei nº 14.133/2021, que determina a nulidade dos atos que contrariem a legislação de regência.

78. Trata-se de nulidade absoluta, insuscetível de convalidação, pois:

- Viola princípios basilares da licitação;
- Compromete a isonomia e a competitividade;
- Despreza regras vinculantes do edital;
- E contamina o resultado do julgamento.

79. Diante de tal cenário, a manutenção da habilitação da ST SERVIÇOS implicaria perpetuação de ato manifestamente ilegal e atentatório ao interesse público.

g) Violation à Publicidade e à Vedaçāo de Tratamento Privilegiado

80. A publicidade, como princípio estruturante da licitação, exige clareza, motivação adequada e imparcialidade em todos os atos do procedimento. Ao admitir irregularidades documentais sem a devida motivação e de forma restrita ao conhecimento dos demais licitantes, a Administração afronta tal princípio, além de incorrer em **tratamento privilegiado**, expressamente vedado pela Lei nº 14.133/2021 e pelos princípios constitucionais da Administração Pública.

81. Diante de todas essas contrariedades legais e principiológicas, evidencia-se que a habilitação da ST Serviços não se sustenta juridicamente, padecendo de vícios graves, insanáveis e aptos a ensejar a anulação do ato. A observância da legislação de regência impõe o reconhecimento da ilegalidade praticada e a consequente inabilitação da empresa, como medida necessária para resguardar a isonomia, a legalidade e a integridade do certame.

IX. DO PEDIDO

82. Diante do exposto, requer a CONTAX: (i) o conhecimento e provimento do recurso para declarar a nulidade absoluta da habilitação da ST Serviços, diante da POC irregular e sigilosa, da insuficiência técnica dos atestados apresentados e das violações aos princípios e dispositivos da Lei 14.133/2021; (ii) a inabilitação da ST Serviços e o retorno do procedimento à fase de habilitação, com análise da próxima colocada.

83. Subsidiariamente, caso não seja reconhecida a nulidade integral, requer: (iii) a inabilitação da ST Serviços por descumprimento dos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 do Termo de Referência; e (iv) a reabertura da fase de habilitação, com observância



estrita do edital e da Lei 14.133/2021, vedada qualquer complementação ou inovação procedural.

14. Nestes termos, pede deferimento.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2025.

PATRICIA REGINA Assinado de forma digital por
PATRICIA REGINA MONTORO PERES
MONTORO PERES Dados: 2025.11.19 17:24:53 -03'00'

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Patrícia Regina Montoro Peres
Advogada – OAB/SP 404.553

PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ sob o nº 67.313.221/0001-90, com sede na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, Parte, Centro, CEP 20.081-050, devidamente representada na forma do artigo 22, §2º do seu Estatuto Social por seu Diretor Executivo, Sr. Diego Augusto de Paula, brasileiro, casado, administrador, portador da carteira de identidade n. 1337180-0, inscrito no CPF/MF sob o n. 722.563.621-91, em conjunto com o Diretor Presidente da Controladora, Sr. André Felipe Rosado França, brasileiro, divorciado, economista, portador da Cédula de Identidade RG n.º 11.094.591-2, IFP-RJ, inscrito no CPF/MF sob o n.º 074.955.737-08, ambos com endereço comercial na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, Parte, Centro, CEP 20.081-050.

OUTORGADOS: GILIANE AGUINEL DE SOUSA, brasileira, advogada, inscrita no CPF sob o nº 095.059.967-40 e na OAB/RJ 143.816; **NATHALIE BUENO BASTOS DE BARROS**, brasileira, advogada, inscrita no CPF sob o nº 115.522.467-10 e inscrita na OAB/RJ sob o nº 158.726; **PATRÍCIA REGINA MONTORO PERES**, brasileira, advogada, inscrita no CPF sob o nº 387.203.078-70 e inscrita na OAB/SP sob o nº 404553.

PODERES: São conferidos aos Outorgados os mais amplos e gerais poderes para o foro em geral, com cláusula "*ad judicia et extra*", para, isoladamente, representar a Outorgante em qualquer Juízo/Instância/Tribunal, podendo propor contra quem de direito as ações competentes e defendê-la nas contrárias, apresentar defesas, respostas e recursos, praticar todos os atos processuais necessários e acompanhar o processo, conferindo-lhe ainda, poderes especiais para receber citação, confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, renunciar ao direito sobre o qual se funda a ação, receber, dar quitação, firmar compromisso e termos de penhora.

Parágrafo Primeiro: Os Outorgados poderão, isoladamente, nomear prepostos para representar a Outorgante em qualquer Juízo/Instância/Tribunal ou qualquer ente da Administração Pública direta ou indireta, podendo para tanto assinar a respectiva carta de proposição ou autorização que se fizerem necessárias para a regularização da representação da Outorgante.

Parágrafo Segundo: São conferidos poderes para, isoladamente, representar a Outorgante perante qualquer ente da Administração Pública direta ou indireta em licitações e processos administrativos em geral, podendo propor as medidas cabíveis, apresentar defesas, respostas e recursos, praticar todos os atos processuais necessários e acompanhar o processo, conferindo-lhe ainda, poderes especiais para receber citação, confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, receber, dar quitação, firmar compromisso.

Parágrafo Terceiro: São conferidos poderes para, isoladamente, representar a Outorgante perante particulares ou quaisquer entes da Administração Pública direta ou indireta para requerer registros, inscrições, cadastramentos, arquivamento de atos, autenticações de livros e outros documentos, cancelamentos e certidões.

Parágrafo Quarto: Para tratar e resolver sobre qualquer assunto, negócio e interesse da Outorgante, representando-a perante as **Juntas Comerciais** em geral, para fins específicos de requerer, retirar e assinar pedidos de alterações cadastrais, cancelamentos, baixas, abrir filiais, assinar requerimentos e declarações, requerer certidões em geral, solicitar senhas, cadastrar senhas, prestar informações e esclarecimentos, acompanhar processos e atender intimações; enfim, praticar todos os demais atos necessários ao bom e fiel cumprimento do presente mandato, que dará tudo por bom, firme e valioso, como se presente fosse.

Parágrafo Quinto: É permitido o substabelecimento desde que com reserva de iguais poderes. O poder previsto no Parágrafo Primeiro (nomear prepostos) cabe somente aos Outorgados nesta procuração, não podendo ser substabelecido.

Ficam ratificados todos os atos anteriores praticados pelos Outorgados, na defesa dos interesses da Outorgante. O presente instrumento vigorará por **PRAZO INDETERMINADO**, podendo ser revogado antes desta data, em especial, nas hipóteses de rescisão do contrato de trabalho entre a outorgante e o outorgado ou dispensa da função, quando, independentemente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial, estará revogado o presente mandato.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2025.

diegoaugustomin@gmail.com

Assinado

DIEGO AUGUSTO DE PAULA
72256362191



Diego Augusto de Paula D4Sign
Diretor Executivo

andre.franca@atmasa.com.br

Assinado

ANDRE FELIPE ROSADO
FRANCA
07495573708



André Felipe Rosado França
Diretor Presidente da Controladora

2025 03 24 CONTAX - Procuração - Jurídico pdf

Código do documento d3d17fae-6e13-4b9c-8d2e-9126b83ae759



Assinaturas

-  ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708
Certificado Digital
andre.franca@atmasa.com.br
Assinou
-  DIEGO AUGUSTO DE PAULA:72256362191
Certificado Digital
diegoaugustomin@gmail.com
Assinou

Eventos do documento

24 Mar 2025, 17:37:38

Documento d3d17fae-6e13-4b9c-8d2e-9126b83ae759 **criado** por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email:hellen.werneck@atmasa.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-24T17:37:38-03:00

24 Mar 2025, 17:40:11

Assinaturas **iniciadas** por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email: hellen.werneck@atmasa.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-24T17:40:11-03:00

25 Mar 2025, 12:16:31

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708
Assinou Email: andre.franca@atmasa.com.br. IP: 177.8.160.37 (177.8.160.37 porta: 50028). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC VALID RFB v5,OU=A3,CN=ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708. - DATE_ATOM: 2025-03-25T12:16:31-03:00

27 Mar 2025, 09:46:08

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - DIEGO AUGUSTO DE PAULA:72256362191 **Assinou**
Email: diegoaugustomin@gmail.com. IP: 186.207.144.35 (bacf9023.virtua.com.br porta: 14652). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SyngularID,OU=AC SyngularID Multipla,OU=A1,CN=DIEGO AUGUSTO DE PAULA:72256362191. - DATE_ATOM: 2025-03-27T09:46:08-03:00

Hash do documento original

(SHA256):1751d510bb577afe6d11e79127de1b328d5b902524cd60a1da17e59ff655cb2b
(SHA512):30cce250430294a69322ecd7a2f8cb8a25aa73cf11af1e0650abba3e7eb1d11b2b267fe765d3a0c35737d4c3d66b10878be39587e07f8bf0f22b81b671624705

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign
Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL
Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.



NIRE (DA SEDE OU DA FILIAL QUANDO A SEDE FOR EM OUTRA UF)

33.3.0030951-9

Tipo Jurídico

Sociedade anônima

Porte Empresarial

Normal

Nº do Protocolo

2025 / 00643130 - 0

23/06/2025 13:09:32

JUCERJA

Último arquivamento:

00006564668 - 25/11/2024

NIRE: 33.3.0030951-9

Órgão	Calculado	Pago
Junta	1000,00	1000,00
DREI	0,00	0,00

CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Boleto(s): 105118359

Hash: CB5FDCCC-42D3-4B7B-97A5-64F9EBE9FC0A

REQUERIMENTO

Ilmo Sr. Presidente da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

requer a v. sa o deferimento do seguinte ato:

Código do Ato

007

Código Evento	Qtde.	Descrição do ato / Descrição do evento
999	1	Ata de Assembleia Geral Extraordinária / Sem Eventos (Empresa)
XXX	XXX	XX

Requerente

Rio de Janeiro
Local
23/06/2025
Data

Nome:	Hellen Werneck
Assinatura:	ASSINADO DIGITALMENTE O Requerente DECLARA, sob sua responsabilidade pessoal, sem prejuízo das sanções administrativas, cíveis e penais, a veracidade dos documentos e assinaturas apresentados no presente processo
Telefone de contato:	11991268843
E-mail:	hellenwerneck@hotmail.com
Tipo de documento:	Digital
Data de criação:	23/06/2025
Data da 1ª entrada:	



2025/00643130-0

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2025/00643130-0 Data do protocolo: 23/06/2025

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 24/06/2025 SOB O NÚMERO 00007044915 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 718448A8DE3B87EE0306A99FE894E8BF652644B1E39193BD272BADE6D7D564C5

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 2/8

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 18 DE JUNHO DE 2025**

1. DATA, HORA E LOCAL: Realizada no dia 18 de junho de 2025, às 10 horas, na sua sede social localizada na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, Parte, Centro, CEP 20081-050 (“Companhia” ou “Contax”).

2. CONVOCAÇÃO E PRESENÇA: Dispensada a convocação da presente assembleia em virtude de estar presente a única acionista da Companhia (“Acionista”), nos termos do §4º do art. 124 da Lei n.º 6.404/76, conforme alterada (“Lei das S.A.”), conforme assinaturas constantes do Livro de Presença de Acionistas da Companhia.

3. MESA: Assumiu a presidência dos trabalhos o Sr. Rodrigo Santana Canhiçares (“Presidente”), que convidou a Sra. Patrícia Regina Montoro Peres para secretariá-lo (“Secretária”).

4. ORDEM DO DIA: Deliberar sobre: (i) a recondução do Diretor Executivo da Companhia para o mandato de 01 (um) ano; (ii) a autorização, à administração da Companhia, para a prática de todos os atos, registros e publicações necessários, e demais medidas que se fizerem indispensáveis para implementar as deliberações desta Assembleia.

5. DELIBERAÇÕES: Instalada a presente assembleia, discutidas as matérias constantes da Ordem do Dia, a Acionista deliberou, sem quaisquer restrições ou ressalvas:

(i) Aprovar, conforme artigo 18 do Estatuto Social da Companhia, a recondução do Sr. **Diego Augusto de Paula**, brasileiro, casado, administrador, portador da carteira de identidade n. 1337180-0, inscrito no CPF/MF sob o n. 722.563.621-91, com endereço comercial na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, Parte, Centro, CEP 20.081-050, no qual receberá citações e intimações em processos administrativos e judiciais referentes a atos de sua gestão, para fins do art. 149, §2º, da Lei 6.404/76, para ocupar o cargo de Diretor Executivo da Companhia, para o mandato de 01 (um) ano, contado a partir de sua eleição.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 18 DE JUNHO DE 2025**

Nos termos do artigo 16 do Estatuto Social da Companhia, o Diretor ora eleito, tomará posse mediante a assinatura de termo de posse e declaração de desimpedimento.

(ii) Autorizar à administração da Companhia, para a prática de todos os atos, registros e publicações necessários, e demais medidas que se fizerem indispensáveis para implementar o quanto deliberado.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente Ata referente a esta Assembleia Geral Extraordinária que, depois de lida e aprovada, foi assinada por todos os presentes.

Rio de Janeiro, 18 de junho de 2025.

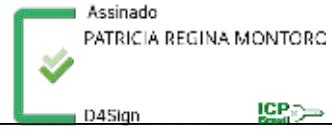
Mesa:

rodrigo.canhicares@contax.com.br



Rodrigo Santana Canhiçares
Presidente

patricia.peres@contax.com.br



Patrícia Regina Montoro Peres
Secretária

Página 2 de 3

D4Sign 1a95f9a8-d38b-463c-96db-a6e56de263c4 - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2025/00643130-0 Data do protocolo: 23/06/2025

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 24/06/2025 SOB O NÚMERO 00007044915 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 718448A8DE3B87EE0306A99FE894E8BF652644B1E39193BD272BADE6D7D564C5

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 4/8

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 18 DE JUNHO DE 2025**

ANEXO I

TERMO DE POSSE E DECLARAÇÃO DE DESIMPEDIMENTO

Em **18 de junho de 2025**, na sede social da **CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, sociedade anônima, com sede na Rua Beneditinos, 15/17, Parte, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20081-050, inscrita no CNPJ/MF nº 67.313.221/0001-90 (“Companhia”), compareceu o Sr. **Diego Augusto de Paula**, brasileiro, casado, administrador, portador da carteira de identidade n. 1337180-0, inscrito no CPF/MF sob o n. 722.563.621-91, com endereço comercial na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, n.º 15/17, Parte, Centro, CEP 20.081-050, no qual receberá citações e intimações em processos administrativos e judiciais referentes a atos de sua gestão, para fins do art. 149, §2º, da Lei 6.404/76, para ocupar o cargo de **Diretor Executivo** da Companhia, para o mandato de 01 (um) ano, contado a partir de sua eleição, tendo declarado o eleito, neste ato, ter a reputação ilibada e não possuir qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 1º a 3º do art. 147 da Lei 6.404/76. Desta forma, toma posse por meio da assinatura do presente termo, que ficará arquivado na sede da Companhia.

Rio de Janeiro, 18 de junho de 2025.

diegoaugustomin@gmail.com

 Assinado
DIEGO AUGUSTO DE PAULA
72256362191

 D4Sign 
Diego Augusto de Paula

Página 3 de 3

D4Sign 1a95f9a8-d38b-463c-96db-a6e56de263c4 - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2025/00643130-0 Data do protocolo: 23/06/2025

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 24/06/2025 SOB O NÚMERO 00007044915 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 718448A8DE3B87EE0306A99FE894E8BF652644B1E39193BD272BADE6D7D564C5

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 5/8

2025 06 20 CONTAX - Ata AGE - Eleição de Diretoria pdf
Código do documento 1a95f9a8-d38b-463c-96db-a6e56de263c4



Assinaturas

-  RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823
Certificado Digital
rodrigo.canhicares@contax.com.br
Assinou
-  PATRICIA REGINA MONTORO PERES
Certificado Digital
patricia.peres@contax.com.br
Assinou
-  DIEGO AUGUSTO DE PAULA:72256362191
Certificado Digital
diegoaugustomin@gmail.com
Assinou

Eventos do documento

18 Jun 2025, 15:31:17

Documento 1a95f9a8-d38b-463c-96db-a6e56de263c4 **criado** por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email:hellen.werneck@contax.com.br. - DATE_ATOM: 2025-06-18T15:31:17-03:00

18 Jun 2025, 15:36:05

Assinaturas **iniciadas** por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email: hellen.werneck@contax.com.br. - DATE_ATOM: 2025-06-18T15:36:05-03:00

18 Jun 2025, 15:49:59

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823
Assinou Email: rodrigo.canhicares@contax.com.br. IP: 177.222.29.94 (94.29.222.177.as28165.wcs.net.br porta: 18138). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC Certisign RFB G5,OU=A1,CN=RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823. - DATE_ATOM: 2025-06-18T15:49:59-03:00

18 Jun 2025, 15:59:15

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - PATRICIA REGINA MONTORO PERES **Assinou** Email: patricia.peres@contax.com.br. IP: 177.8.160.37 (177.8.160.37 porta: 53382). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL CONSELHO FEDERAL,OU=AC OAB G3,OU=A3,CN=PATRICIA REGINA MONTORO PERES. - DATE_ATOM: 2025-06-18T15:59:15-03:00

19 Jun 2025, 17:13:14

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - DIEGO AUGUSTO DE PAULA:72256362191 Assinou
Email: diegoaugustomin@gmail.com. IP: 168.197.83.147 (168.197.83.147 porta: 7390). Dados do Certificado:
C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SyngularID,OU=AC SyngularID Multipla,OU=A1,CN=DIEGO AUGUSTO DE
PAULA:72256362191. - DATE_ATOM: 2025-06-19T17:13:14-03:00

Hash do documento original

(SHA256):d164ad3d02f7a60bcd99fe5da3e5a28525295f57e8dd5876fd59ef5d47124ab0
(SHA512):a36a6c3d1d33fc5569b2a70d5ad603838e27d9fc8462794c76fac16fba44eb92487b371a469d00d798c20712e971229b9b50656ec9b36fc0d17e117bcd3a2f

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.



IDENTIFICAÇÃO DOS ASSINANTES

CERTIFICO QUE O ATO DA CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, NIRE 333.0030951-9, PROTOCOLO 2025/00643130-0, ARQUIVADO EM 24/06/2025, SOB O NÚMERO (S) 00007044915, FOI ASSINADO DIGITALMENTE.

CPF/CNPJ	Nome
<input checked="" type="checkbox"/> 387.203.078-70	PATRICIA REGINA MONTORO PERES
<input checked="" type="checkbox"/> 280.930.378-96	HELLEN WERNECK

24 de junho de 2025.

Gabriel Oliveira de Souza Voi
Secretário Geral

1/1

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2025/00643130-0 Data do protocolo: 23/06/2025

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 24/06/2025 SOB O NÚMERO 00007044915 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: 718448A8DE3B87EE0306A99FE894E8BF652644B1E39193BD272BADE6D7D564C5

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 8/8



NIRE (DA SEDE OU DA FILIAL QUANDO A SEDE FOR EM OUTRA UF)

33.3.0030951-9

Tipo Jurídico

Sociedade anônima

Porte Empresarial

Normal

Nº do Protocolo

2024 / 00853051 - 7

16/10/2024 11:23:28

JUCERJA

Último arquivamento:

33901964465 - 12/09/2024

NIRE: 33.3.0030951-9

CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Boleto(s): 104881854

Hash: 3F794F86-8C8F-4F20-99C3-954A44F47F38

Órgão	Calculado	Pago
Junta	754,00	754,00
DREI	0,00	0,00

REQUERIMENTO

Ilmo Sr. Presidente da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

requer a v. sa o deferimento do seguinte ato:

Código do Ato

002

Código Evento	Qtde.	Descrição do ato / Descrição do evento
021	1	Alteração / Alteração de Dados (Exceto Nome Empresarial)
051	1	Alteração / Consolidação de Contrato / Estatuto
XXX	XXX	XX
XXX	XXX	XX
XXX	XXX	XX

Requerente

Rio de Janeiro	Nome:	Hellen Werneck
Local	Assinatura:	ASSINADO DIGITALMENTE O Requerente DECLARA, sob sua responsabilidade pessoal, sem prejuízo das sanções administrativas, cíveis e penais, a veracidade dos documentos e assinaturas apresentados no presente processo
16/10/2024	Telefone de contato:	11991362085
Data	E-mail:	hellenwerneck@hotmail.com
	Tipo de documento:	Digital
	Data de criação:	16/10/2024
	Data da 1ª entrada:	



2024/00853051-7

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 02/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

1. DATA, HORA E LOCAL: Realizada no dia 28 de agosto de 2024, às 16 horas, na sua sede social localizada na Cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos, nº 15/17, Parte, Centro, CEP 20081-050 ("Companhia" ou "Contax").

2. CONVOCAÇÃO E PRESENÇAS: Dispensada a convocação da presente assembleia em virtude de estar presente a única acionista da Companhia ("Acionista"), nos termos do §4º do art. 124 da Lei n.º 6.404/76, conforme alterada ("Lei das S.A."), conforme assinaturas constantes do Livro de Presença de Acionistas da Companhia.

3. MESA: Assumiu a presidência dos trabalhos o Sr. André Felipe Rosado França ("Presidente"), que convidou a Sra. Nathalie Bueno Bastos de Barros para secretariá-lo ("Secretária").

4. ORDEM DO DIA: Deliberar sobre: (i) a alteração do artigo 2º do Estatuto Social da Companhia; (ii) a consolidação do Estatuto Social da Companhia; (iii) a autorização, à administração da Companhia, para a prática de todos os atos, registros e publicações necessários, e demais medidas que se fizerem indispensáveis para implementar a alteração da denominação social da Companhia.

5. DELIBERAÇÕES: Instalada a presente assembleia, discutidas as matérias constantes da Ordem do Dia, a Acionista deliberou, sem quaisquer restrições ou ressalvas:

(i) Aprovar a alteração do artigo 2º do Estatuto Social da Companhia, para incluir o item "hh" que passa a vigorar com a seguinte redação:

"hh) Compra, venda, administração, locação, arrendamento e comercialização de imóveis próprios, incluindo terrenos, edifícios, e demais bens imóveis."

(ii) Aprovar a consolidação do Estatuto Social da Companhia, que passa a vigorar nos termos do Anexo I que integra a presente ata.

Página 1 de 2

Este documento é válido para fins legais. Para conferir a validade, basta clicar no link: <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

(iii) Autorizar à administração da Companhia, para a prática de todos os atos, registros e publicações necessários, e demais medidas que se fizerem indispensáveis para implementar o quanto deliberado.

6. ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente Ata referente a esta Assembleia Geral Extraordinária que, depois de lida e aprovada, foi assinada por todos os presentes.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2024.

Mesa:

Assinatura digitalizada



Assinante
ANDRÉ FELIPE ROSADO
FRANÇA
07495573708
Data assinatura: 28/08/2024

Assinatura digitalizada



Assinante
NATHALIE BUENO BASTOS DE
BARROS
Data assinatura: 28/08/2024

André Felipe Rosado França
Diretor Presidente

Nathalie Bueno Bastos de Barros
Secretária

ATMA PARTICIPAÇÕES S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Assinatura digitalizada



Assinante
ANDRÉ FELIPE ROSADO
FRANÇA
07495573708
Data assinatura: 28/08/2024

Assinatura digitalizada



Assinante
RODRIGO SANTANA
CANHICARES
07495573708
Data assinatura: 28/08/2024

André Felipe Rosado França
Diretor Presidente

Rodrigo Santana Canhiçares
Diretor Financeiro e de Relações com
Investidores

Página 2 de 2

Este documento é assinado digitalmente com nº 7eB-4tb4-8923-ee582a815070 - Para conferir a validade da assinatura acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/validar. Pode ser verificado o documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 109, §2º.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 04/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

CAPÍTULO I - DAS CARACTERÍSTICAS DA COMPANHIA

Art. 1º - A Contax S.A. – Em Recuperação Judicial é uma sociedade por ações, de capital fechado, que se rege pelo presente Estatuto e pela legislação aplicável.

Art. 2º - A Companhia tem por objeto:

- a) Teleatendimento em geral, estando compreendidos, dentre estes, os serviços de teleatendimento ativo e receptivo;
- b) Serviços de valores adicionados suportados por telecomunicações, tais como, mas sem limitar áqueles aqui descritos: (i) recuperação de créditos; (ii) retenção de clientes; (iii) esclarecimento de dúvidas; (iv) solução de reclamações; (v) prestação de informações; e (vi) suporte aos serviços de teleatendimento ativo e receptivo;
- c) Intermediação da venda de produtos e serviços dos clientes da Sociedade por telefone, e-mail e demais meios de comunicação;
- d) Execução de serviços de mala direta;
- e) Consultoria técnica especializada, incluindo, mas sem se limitar aos exemplos aqui descritos: (i) a elaboração de projetos de teleatendimento; (ii) cursos; e (iii) treinamentos especializados objetivando aprimorar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços;
- f) Suporte à entrega dos serviços prestados pelos clientes da Sociedade, incluindo-se dentre estes, mas sem estarem limitados áqueles aqui descritos: (i) o monitoramento das plataformas de telecomunicações e de redes; (ii) a designação de números de terminais telefônicos e facilidades de rede; (iii) a triagem; e (iv) todos os demais serviços de apoio que se façam necessários às operações desenvolvidas pela Sociedade;

Página 1 de 14

Verificação digital: 401-4Chp-8YJ3-er562a815070 - Para conferir a validade do documento, acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital e informe o número de protocolo. Verificar
electrônica, conforme MP 2.21 art. 10º, §2º.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

- g) Desenvolvimento de soluções tecnológicas utilizadas na prestação dos serviços de teleatendimento ativo e receptivo, incluindo o desenvolvimento de softwares sob encomenda;
- h) Atendimento pessoal em lojas dos clientes da Sociedade objetivando a prestação dos serviços previstos nos itens "a", "b" e "f";
- i) Participação em sociedades civis ou comerciais, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia ou acionista.
- j) A prestação de serviços de agenciamento de publicidade e propaganda, inclusive o agenciamento de veiculação por quaisquer meios, compreendidos no item 10.08 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, e no respectivo CNAE classe nº 7311-4;
- k) A prestação de serviços de propaganda e publicidade, inclusive promoção de vendas, merchandising e marketing, inclusive direto, de incentivo e promocional, planejamento de campanhas e sistemas de publicidade, elaboração de desenhos, textos e demais materiais publicitários, compreendidos no item 17.06 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, e no respectivo CNAE classe nº 7319-0;
- l) A prestação de serviços de consultoria em publicidade de qualquer natureza, inclusive em "trade marketing" e marketing de incentivo, treinamento em publicidade, marketing e promoção de vendas, análise, exames, pesquisas de mercado e de opinião pública, coleta, compilação e fornecimento de dados e informações de publicidade e marketing, compreendidos no item 17.01 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, e no respectivo CNAE classe nº 7319-0;
- m) A prestação de serviços de agenciamento, assessoria e intermediação de bens móveis, por quaisquer meios, e a mediação de negócios ou serviços em geral, compreendidos no item 10.05 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, e no respectivo CNAE classe nº 7490-1; e

Página 2 de 14

Este documento é digitalizado com o número 00006506609 e autenticado com o protocolo 2024/00853051-7. Para conferir a autenticidade, acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital e informe o nº de protocolo.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 06/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

- n) A prestação de serviços de agenciamento e intermediação de negócios e de contratos conforme previsto nos itens 10.05 e 10.02 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, bem como intermediação da venda de produtos e serviços dos clientes da Sociedade.
- o) Desenvolvimento de sistemas, elaboração de programas de computador e modelagem de banco de dados, para atender às necessidades de clientes ou de determinados mercados, bem como customizações em programas desenvolvidos ou adquiridos de terceiros;
- p) Representação, licenciamento, locação ou outorga de autorização de uso e/ou venda de programas de computador desenvolvidos ou customizados pela própria sociedade, ou adquiridos de terceiros;
- q) Desenvolvimento e fornecimento de documentação de programas de informática desenvolvidos por encomenda ou adquiridos de terceiros;
- r) Análise para determinação das necessidades de clientes ou de mercado, a especificação técnica do sistema, inclusive quanto as configurações e parametrizações, bem como serviços de assessoria a cliente na definição de equipamentos de informática e de redes de computadores, e os programas de computadores correspondentes;
- s) Implantação, operacionalização, acompanhamento, gerência e fiscalização de projetos de informática;
- t) Consultoria e integração de sistemas e soluções, ou C&SI (Consulting and Systems Integration), vinculados, mas sem se limitar as seguintes áreas aqui descritas: Integração de Sistemas; Consultoria de Tecnologia da Informação; Desenvolvimento de Aplicações Customizadas; Consultoria de Negócios e Estratégia;

Página 3 de 14

Este documento é digitalizado e assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2, de 10/02.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 07/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

- u) Assessoramento ao usuário na utilização de sistemas, remotamente, ou em suas instalações, de modo a superar a perda de performance, dificuldade de utilização, dificuldade de navegação ou utilização plena de programas ou sistemas de computadores;
- v) Serviços de instalação e configuração de equipamentos de informática e programas de computadores;
- w) Hospedagem de aplicações e respectiva disponibilização por meio de internet ou outras redes de computadores, processamento de dados com respectiva emissão de relatórios e críticas, gestão de banco de dados de terceiros permitindo a produção de listagens, tabulações e consultas;
- x) Manutenção e suporte em geral, ou M&S (Maintenance and Support), vinculados, mas sem se limitar às seguintes áreas aqui descritas: suporte e serviços pertinentes à venda de hardware, licenças de uso e software, reparação e manutenção de computadores, inclusive portáteis, de equipamentos eletrônicos de informática e respectivos periféricos;
- y) A terceirização de processos internos de tecnologia da informação em geral, ou ITO (Information Technology Outsourcing), vinculados, mas sem se limitar às seguintes áreas aqui descritas: terceirização de serviços de infraestrutura de tecnologia da informação; rede; help desk; desktop; mid-range; mainframe; outsourcing de aplicativos; manutenção e administração; SaaS (Software as a Service);
- z) Gestão, avaliação e realização para clientes, de atividades e processos administrativos, financeiros e de negócios, o que inclui a terceirização de processos internos de negócios em geral, ou BPO (Business Process Outsourcing), vinculados, mas sem se limitar às seguintes áreas aqui descritas: Finanças e Contabilidade; Suprimentos; Recursos Humanos; Processamento de Back Office; Gerenciamento de relacionamento com clientes;
- aa) Treinamento técnico, para desenvolvimento e aprimoramento profissional e gerencial;

Página 4 de 14

Este documento é assinado digitalmente com identificação nº 00006506609 - Para conferir a validade do documento acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital, informe o nº de protocolo.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 08/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

- bb) Locação de equipamentos de informática e hardware em geral;
- cc) Fornecimento de mão de obra, mesmo em caráter temporário, inclusive de empregados ou trabalhadores, avulsos ou temporários, contratados pelo prestador de serviços;
- dd) Importação de hardwares e softwares;
- ee) Comercialização, licenciamento ou cessão de direitos de uso de softwares importados, conjuntamente ou não com instalação, configuração, assessoria, consultoria, suporte técnico e manutenção ou atualização desses softwares;
- ff) Locação de bens móveis de qualquer natureza;
- gg) Prestação de serviços de correspondente de instituição financeira ("correspondente bancário"), podendo realizar atividades permitidas na regulamentação do Banco Central sobre correspondente bancário, tais como: (i) atendimento, visando o fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição financeira a seus clientes e usuários; (ii) coleta de informações cadastrais e de documentação, inclusive recepção e encaminhamento de propostas referentes aos produtos e serviços oferecidos pela instituição financeira; (iii) realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas de contas de depósitos de titularidade de clientes mantidas pela instituição financeira; (iv) recebimentos, pagamentos e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição financeira com terceiros; (v) execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição financeira por solicitação de clientes e usuários; (vi) recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição financeira e serviços prestados para o acompanhamento destas operações e (vii) outras atividades relacionadas, inclusive controle e processamento de dados das operações pactuadas e;

Página 5 de 14

Este documento é digitalizado e assinado eletronicamente. Para conferir a autenticidade, siga o link: <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 09/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

hh) Compra, venda, administração, locação, arrendamento e comercialização de imóveis próprios, incluindo terrenos, edifícios, e demais bens imóveis.

Art. 3º - A Companhia tem sede na capital do Estado do Rio de Janeiro, na Rua Beneditinos nº 15/17, Parte, bairro Centro, na cidade e Estado do Rio de Janeiro, podendo criar e extinguir, por decisão da Diretoria, filiais, agências e sucursais, escritórios, departamentos e representações em qualquer ponto do território nacional e no exterior.

Art. 4º - O prazo de duração da Companhia é indeterminado.

CAPÍTULO II - DO CAPITAL SOCIAL

Art. 5º - O capital social subscrito e totalmente integralizado é de R\$ R\$ 1.528.898.397,47 (um bilhão, quinhentos e vinte e oito milhões, oitocentos e trinta e sete reais, quarenta e sete centavos), representado por 39.148.028.490 (trinta e nove bilhões, cento e quarenta e oito milhões, vinte e oito mil, quatrocentas e noventa) ações ordinárias e 1.875.000.000 (um bilhão, oitocentas e setenta e cinco milhões) ações preferenciais resgatáveis, todas nominativas e sem valor nominal, registradas em livro próprio.

Art. 6º - A cada ação ordinária corresponde o direito a um voto nas deliberações da Assembleia Geral.

Art. 7º - As ações preferenciais, na forma do disposto no art. 17 da Lei nº 6.404/76, conforme alterada:

- a) não terão direito a voto;
- b) terão prioridade na distribuição de dividendos;
- c) farão jus a dividendos de no mínimo 10% (dez por cento) maiores que os atribuídos às ações ordinárias;
- d) serão resgatáveis, a exclusivo critério do(s) titular(es) das ações preferenciais, observado o

Página 6 de 14

000006506609-16-72ef4-4ctn-8923-cc582a815070 - Para conferir o documento, acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital, informe o nº de protocolo e o número de certificado emitido eletronicamente, conforme MP 2.200-2, art. 10º, §2º.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

disposto nos § 3º a 5º deste art. 7º; e

e) serão conversíveis em ações ordinárias por deliberação da Assembleia Geral da Companhia, convocada especificamente para deliberar sobre o assunto, na proporção de uma ação preferencial para cada ação ordinária.

§1º As emissões de ações preferenciais pela Companhia poderão ocorrer com quebra da proporção então existente com as ações ordinárias representativas do capital social da Companhia, observado o limite máximo legal de 50% (cinquenta por cento) do capital composto por ações preferenciais.

§2º As ações preferenciais adquirirão o direito a voto se a Companhia, por um prazo de 3 (três) anos consecutivos, deixar de pagar os dividendos mínimos a que fazem jus, nos termos do caput deste artigo.

§3º As ações preferenciais serão resgatadas pela Companhia, parcial ou totalmente, a qualquer tempo, a pedido do(s) titular(es) das ações preferenciais, mediante pagamento em moeda corrente nacional no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da solicitação do resgate.

§ 4º As demais condições e modos de resgate, não expressamente previstos neste Estatuto, serão estabelecidos pela Companhia.

CAPÍTULO III - DA ASSEMBLÉIA GERAL

Art. 8º - A Assembleia Geral é o órgão superior da Companhia, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao objeto social e tomar as providências que julgar convenientes à defesa e ao desenvolvimento da Companhia.

Art. 9º - Compete privativamente à Assembleia Geral:

a) reformar o estatuto social;

Página 7 de 14

Protocolo: 2024/00853051-7 | nº: 4cua-8923-ce5d2a815070 - Para conferir o documento original, acesse o link: <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital> e verifique sua assinatura eletrônica, conforme MP 2.200-2, art. 10º, II.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

- b) tomar, anualmente, as contas dos administradores e deliberar sobre as demonstrações financeiras por eles apresentadas;
- c) autorizar a emissão de debêntures;
- d) suspender o exercício dos direitos do acionista;
- e) deliberar sobre a avaliação de bens com que o acionista concorrer para a formação do capital social;
- f) autorizar a emissão de partes beneficiárias;
- g) deliberar sobre transformação, fusão, incorporação e cisão da companhia, sua dissolução e liquidação, eleger e destituir liquidantes e julgar-lhes as contas;
- h) autorizar os administradores a confessar falência e pedir concordata;
- i) deliberar sobre a participação em grupo de sociedades;
- j) aprovar as demonstrações financeiras e o Relatório da Administração da Companhia, neles incluídas demonstrações consolidadas;
- k) deliberar sobre a distribuição de dividendos;
- l) eleger e destituir, a qualquer tempo, os Diretores da Companhia, fixando-lhes as atribuições, observadas as disposições legais e estatutárias;
- m) fixar a remuneração, global ou individual, dos membros da Diretoria; e
- n) aprovar o orçamento anual da Companhia.

Art. 10 - A Assembleia Geral será convocada pela Diretoria, cabendo ao seu Presidente consubstanciar o respectivo ato. Poderá, ainda, ser convocada na forma prevista no parágrafo único do art. 123 da Lei nº 6.404/76.

Art. 11 - A Assembleia Geral será instalada pelo Diretor Executivo da Companhia, que procederá à eleição da mesa diretora, composta de um presidente e um secretário, escolhidos dentre os presentes, acionistas ou não. Na ausência ou impedimento do Diretor-Presidente a Assembleia poderá ser instalada por qualquer Diretor Executivo ou por procurador devidamente investido de poderes específicos para esse fim.

Página 8 de 14

Este documento é assinado digitalmente com o nº 2024/00853051-7/c04c08-8923-ee582a815070 - Para conferir a validade do documento, acesse o site https://www.jucerja.rj.gov.br/validar e informe o nº de protocolo.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

Art. 12 - Dos trabalhos e deliberações da Assembleia Geral será lavrada ata em livro próprio, assinada pelos membros da mesa e pelos acionistas presentes, que representem, no mínimo, a maioria necessária para as deliberações tomadas.

Parágrafo único - A ata poderá ser lavrada na forma de sumário dos fatos, inclusive dissidências e protestos.

Art. 13 - Anualmente, nos quatro primeiros meses subsequentes ao término do exercício social, a Assembleia Geral reunir-se-á ordinariamente para:

- I. tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras; e
 - II. deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício, se houver, e a distribuição de dividendos, quando for o caso.

Art. 14 - A Assembleia Geral reunir-se-á, extraordinariamente, sempre que os interesses da Companhia o exigirem.

CAPÍTULO IV - DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

SEÇÃO I - NORMAS GERAIS

Art. 15 - A Administração da Companhia será exercida pela Diretoria, na forma da lei e deste Estatuto Social, estando os seus membros dispensados de prestar caução para exercer suas funções.

Parágrafo único - A Diretoria é órgão executivo de administração da Companhia, atuando cada um de seus membros segundo a respectiva competência aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

Art. 16 - A posse dos membros da Diretoria estará condicionada à assinatura de termo de posse e declaração de desimpedimento.

Art. 17 - A Diretoria será composta de, no mínimo, 1 (um) e no máximo 5 (cinco) membros, denominados Diretor Executivo.

Art. 18 - Os membros da Diretoria serão eleitos pela Assembleia Geral e terão mandato de 01 (um) ano, permitida a recondução e a cumulação de cargos.

Art. 19 – Ocorrendo ausência, impedimento temporário ou vacância, o Diretor Executivo será substituído por um do Diretor designado pela Assembleia Geral, a fim de cumprir o mandado em CURSO.

Art. 20 - Compete à Diretoria como órgão colegiado:

- a) aprovar a alienação de bens do ativo permanente;
 - b) autorizar a Companhia a constituir Consórcio com outras sociedades, inclusive estrangeiras;
 - c) elaborar o orçamento anual da Companhia, submetendo-o a Assembleia;
 - d) elaborar balanços, demonstrações financeiras e relatórios da administração a serem submetidos à Assembleia;
 - e) elaborar propostas de destinação do resultado do exercício; e
 - f) aprovar a abertura de filiais e estabelecimentos.

Art. 21 - A Diretoria reunir-se-á sempre que convocada pelo Diretor Executivo, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

Parágrafo Único - O quórum de instalação das reuniões de Diretoria é o da maioria dos membros em exercício, e as deliberações serão tomadas pelo voto favorável da maioria dos Diretores presentes à reunião.

Página 10 de 14

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333-0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024
CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D9CE1BC1985D5E06A1E9478C6B9785CD30BC1E9244CE7A5D41E7DCC8

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B50649479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668
Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Page 14 / 21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

Art. 22 - Observado o disposto nos §§ 1º e 2º abaixo, a Companhia será representada ativa e passivamente, em quaisquer atos que criem obrigações ou desonerem terceiros de obrigações para com a Companhia, por 1 (um) Diretor Executivo em conjunto com o Diretor Presidente da Controladora ou por 1 (um) Diretor em conjunto com 1 (um) procurador ou, ainda, por 2 (dois) procuradores nomeados, na forma abaixo, através de mandato para prática do ato nele especificado.

§ 1º - Compete ao Diretor Executivo, ou por procurador designado, representar a Companhia nas assembleias gerais das sociedades por ela controladas ou a ela coligadas.

§ 2º - Os mandatos outorgados pela Companhia serão assinados por 1 (um) Diretor Executivo em conjunto com o Diretor Presidente da Controladora, definindo os poderes e o prazo de mandato, não excedente de 1 (um) ano, salvo os outorgados a advogados para representar a Companhia em processos administrativos ou judiciais, que poderão ser outorgados por tempo indeterminado e nos casos de substabelecimento, que poderão ser feitos por procurador com poderes para tanto.

Art. 23 – A Companhia poderá ser representada por apenas 1 (um) procurador, quando previsto expressamente no mandato, nos seguintes casos: (a) quando o ato a ser praticado impuser representação singular ela será representada por qualquer Diretor ou procurador com poderes especiais; (b) nos casos de correspondência que não crie obrigações para a Companhia; (c) em atos de rotina administrativa, inclusive os praticados perante repartições públicas, sociedades de economia mista, Secretaria da Receita Federal, Secretarias das Fazendas Estaduais, Secretarias das Fazendas Municipais, Juntas Comerciais, Justiça do Trabalho, INSS, FGTS e seus bancos arrecadadores e outros de idêntica natureza, e (d) nos casos de licitação pública, mediante outorga de poderes específicos para participar de processos licitatórios.

CAPÍTULO V - DO CONSELHO FISCAL

Art. 24 - A Companhia terá um Conselho Fiscal, composto de 3 (três) membros e suplentes em igual

Página 11 de 14

2709-4cb8-8923-ee582a815070 - Para conferir o documento assinado eletronicamente, acesse https://www.jucerja.rj.gov.br/validar.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

número, não tendo caráter permanente, e só será eleito e instalado pela Assembleia Geral a pedido de acionistas, nos casos previstos em lei.

§ 1º - Os membros do Conselho Fiscal, pessoas naturais, residentes no país, legalmente qualificadas, serão eleitos pela Assembleia Geral que deliberar a instalação do órgão, a pedido de acionistas, com mandato até a primeira Assembleia Geral Ordinária que se realizar após a eleição.

§ 2º - Os membros do Conselho Fiscal somente farão jus à remuneração que lhes for fixada pela Assembleia Geral, durante o período em que o órgão funcionar e estiverem no efetivo exercício das funções.

CAPÍTULO VI - DO EXERCÍCIO SOCIAL E DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Art. 25 - O exercício social coincide com o ano civil.

Art. 26 - Ao fim de cada exercício social serão elaborados, com base na escrituração mercantil da Companhia, as demonstrações financeiras, consubstanciadas no balanço patrimonial, dos lucros ou prejuízos acumulados, do resultado do exercício e das origens e aplicações de recursos.

§ 1º – O balanço patrimonial e as demonstrações financeiras serão submetidos à Assembléia Geral pela Diretoria.

§ 2º - A Companhia poderá levantar Balanço e distribuir dividendos em períodos trimestrais, desde que o total dos dividendos pagos em cada semestre do exercício não exceda o montante de suas reservas de capital.

§ 3º - A qualquer tempo, a Diretoria também poderá deliberar a distribuição de dividendos intermediários, a conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral.

Página 12 de 14

Protocolo: 2024/00853051-7 | Data: 17/10/2024 | Assinatura digitalizada: 6923-ce5d2a015070 - Para conferir o documento, acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/verificar>.
Assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2, art. 10, §2º.

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90

NIRE 33.3.0030951-9

Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

Art. 27 - Do resultado do exercício serão deduzidos, antes de qualquer participação, eventuais prejuízos acumulados e a provisão para o imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido.

Parágrafo único - Do lucro líquido do exercício, destinar-se-á:

- a) 5% (cinco por cento) para a reserva legal, até atingir 20% (vinte por cento) do capital social integralizado. A constituição da Reserva Legal poderá ser dispensada no exercício em que o saldo dela, acrescido do montante das reservas de capital, exceder a 30% (trinta por cento) do capital social;
- b) Do saldo do lucro líquido do exercício, obtido após a dedução de que trata o parágrafo anterior e ajustado na forma do art. 202 da Lei no. 6.404/76, destinar-se-ão 25% (vinte e cinco por cento), para pagamento de dividendo obrigatório a todos os seus acionistas; e
- c) O saldo restante, respeitado o registro de lucros na reserva de lucros a realizar, será levado à Reserva para Investimentos, destinada a assegurar a realização de investimentos de interesse da Companhia, bem como para reforçar seu capital de giro, a qual não poderá ultrapassar, junto com as demais reservas de lucros, o valor do Capital Social.

Art. 28 - Os dividendos não reclamados no prazo de 03 (três) anos, contados da data em que tenham sido colocados à disposição dos acionistas, prescreverão em favor da Companhia.

Art. 29 - Os órgãos da administração poderão pagar ou creditar juros sobre o capital próprio nos termos do artigo 9º, parágrafo 7º, da Lei 9.249, de 26.12.1995 e legislação e regulamentação pertinentes, até o limite dos dividendos mínimos obrigatórios de que trata o artigo 202, da Lei 6.404/76, os quais serão pelo valor líquido do imposto de renda.

CAPÍTULO VII - DA LIQUIDAÇÃO DA COMPANHIA

Página 13 de 14

Este documento é assinado digitalmente com código de verificação: 7fcd-4cda-8f23-ee582a815070 - Para conferir a validade da assinatura, acesse: https://www.jucerja.rj.gov.br/validar. Foi assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2º.

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Empresa: CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NIRE: 333.0030951-9 Protocolo: 2024/00853051-7 Data do protocolo: 16/10/2024

CERTIFICO O ARQUIVAMENTO em 17/10/2024 SOB O NÚMERO 00006506609 e demais constantes do termo de autenticação.

Autenticação: BA513298E5D0C5AB610859B5064E9479B6F97856D20BC4F044CE7AF041E7D668

Para validar o documento acesse <https://www.jucerja.rj.gov.br/servicos/chanceladigital>, informe o nº de protocolo.



Pag. 17/21

CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
CNPJ/MF nº. 67.313.221/0001-90
NIRE 33.3.0030951-9
Companhia Fechada

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO
ANEXO I DA ATA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

Art. 30 - A Companhia entrará em liquidação nos casos previstos em lei ou por deliberação da Assembleia Geral, que estabelecerá a forma da liquidação, e elegerá o liquidante.

内方内方内方内方内方

2024 08 28 - CONTAX - Ata AGE Alt Objeto Social - Estatuto Consolidado pdf

Código do documento e2f99756-77e8-4cba-8923-ee582a815070



Assinaturas

ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708



Certificado Digital

andre.franca@atmasa.com.br

Assinou

RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823



Certificado Digital

rodrigo.canhicares@contax.com.br

Assinou

NATHALIE BUENO BASTOS DE BARROS



Certificado Digital

nathalie.barros@atmasa.com.br

Assinou

Eventos do documento

28 Aug 2024, 11:55:13

Documento e2f99756-77e8-4cba-8923-ee582a815070 criado por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email:hellen.werneck@atmasa.com.br. - DATE_ATOM: 2024-08-28T11:55:13-03:00

28 Aug 2024, 11:58:24

Assinaturas iniciadas por HELLEN WERNECK (1c071e4c-98ae-4b29-8ddb-0897c557a355). Email: hellen.werneck@atmasa.com.br. - DATE_ATOM: 2024-08-28T11:58:24-03:00

28 Aug 2024, 12:03:05

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - NATHALIE BUENO BASTOS DE BARROS Assinou Email: nathalie.barros@atmasa.com.br. IP: 177.222.29.94 (94.29.222.177.as28165.wcs.net.br porta: 24364). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL CONSELHO FEDERAL,OU=AC OAB G3,OU=A3,CN=NATHALIE BUENO BASTOS DE BARROS. - DATE_ATOM: 2024-08-28T12:03:05-03:00

28 Aug 2024, 13:33:10

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823 Assinou Email: rodrigo.canhicares@contax.com.br. IP: 177.8.160.37 (177.8.160.37 porta: 16384). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC Certisign RFB G5,OU=A1,CN=RODRIGO SANTANA CANHICARES:28742955823. - DATE_ATOM: 2024-08-28T13:33:10-03:00

28 Aug 2024, 13:59:32

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708

Assinou Email: andre.franca@atmasa.com.br, IP: 177.8.160.37 (177.8.160.37 porta: 17870), Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC VALID RFB v5,OU=A3,CN=ANDRE FELIPE ROSADO FRANCA:07495573708. - DATE_ATOM: 2024-08-28T13:59:32-03:00

Hash do documento original

(SHA256) e96c267a60c461c54005a78280052b332863d5f7bb53b6e31ee2305d7cd1e69
(SHA512) d7d6668e4b41a6bb324834fe6e163e3caa0f40b7af4bc6bf4fb6a20c2d9dfcff02c063741ec7d3ab4e4aa1a9e6f82715867bleef18d2c3e5b8b2455f6f73cca1Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign



IDENTIFICAÇÃO DOS ASSINANTES

CERTIFICO QUE O ATO DA CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, NIRE 333.0030951-9, PROTOCOLO 2024/00853051-7, ARQUIVADO EM 17/10/2024, SOB O NÚMERO (S) 00006506609, FOI ASSINADO DIGITALMENTE.

CPF/CNPJ	Nome
<input checked="" type="checkbox"/> 387.203.078-70	PATRICIA REGINA MONTORO PERES
<input checked="" type="checkbox"/> 280.930.378-96	HELLEN WERNECK

17 de outubro de 2024.

Gabriel Oliveira de Souza Voi
Secretário Geral

1/1

Rodrigo Silva <rodrigo.gsilva@contax.com.br>

RE: POC - PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014

1 mensagem

licitacao@telebras.com.br <licitacao@telebras.com.br>

5 de novembro de 2025 às 17:07

Para: Rodrigo Silva <rodrigo.gsilva@contax.com.br>, "licitacao@telebras.com.br" <licitacao@telebras.com.br>

Cc: Oper Comercial - pre vendas <prevendas@contax.com.br>

Prezado Rodrigo, boa tarde.

Conforme item 4.7.14, "a", a Prova de Conceito será realizada de forma **presencial** na sede do licitante classificado, e será conduzida por uma equipe multidisciplinar nos temas: Tecnologia da Informação, Atendimento, Planejamento, Segurança e Operação de Redes.

A Telebras possui sede em Brasília e a empresa ST Serviços Empresariais Ltda, primeira colocada no PE 90014/2025, possui sede em Porto Alegre - RS. Sendo assim, como a POC é presencial, a visita à sede da ST Serviços demanda logística e planejamento.

Outra solicitação já tinha sido analisada e enviada para a empresa ST Serviços Empresariais Ltda, com o objetivo de verificarmos sobre a viabilidade da abertura de suas instalações para uma empresa concorrente. Obtivemos a seguinte resposta:

Em atenção ao pedido de acesso à Prova de Conceito (POC) formulado pela empresa PLANSUL, segunda colocada no certame, a ST SERVIÇOS vem, por meio desta, manifestar-se formalmente quanto ao pleito apresentado.

Após análise detalhada do conteúdo da POC que será apresentado por esta empresa, informamos que diversas informações constantes no referido documento são de natureza estratégica, confidencial e configuram segredos industriais e comerciais, cuja divulgação pode comprometer a competitividade e os interesses legítimos da ST SERVIÇOS no mercado.

Entre os elementos considerados sigilosos, destacam-se:

Metodologias proprietárias de execução técnica, arquitetura de soluções desenvolvidas exclusivamente para o certame, parâmetros de desempenho e indicadores internos, informações sobre ferramentas, softwares e integrações utilizadas, além de estratégias comerciais e operacionais que conferem vantagem competitiva.

Dessa forma, com fundamento no Art. 5º, inciso XXIX, da Constituição Federal, que assegura a proteção ao segredo industrial, e na própria Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que prevê restrições ao acesso quando envolvem informações sigilosas de terceiros, manifestamos nossa objeção à divulgação total ou parcial da POC apresentada pela ST SERVIÇOS.

Reiteramos nosso compromisso com os princípios da legalidade e da transparência, confiando que esta Administração adotará uma decisão equilibrada, resguardando os direitos empresariais e a integridade do processo licitatório.

Cabe destacar que a Telebras reforça seu compromisso com a transparência do processo, mas ressalta que esta não pode se sobrepor à proteção dos direitos empresariais, devendo-se resguardar a integridade e o sigilo dos segredos de negócio da ST SERVIÇOS, desde que devidamente justificados, como é o caso.

Sendo assim, a Telebras, visando a lisura do PE 90014/2025 e a observância do princípio da transparência, disponibilizará no site da Telebras e na plataforma [compras.gov](#) o **relatório conclusivo**, a

ser elaborado pela equipe multidisciplinar, com a **avaliação dos requisitos exigidos na POC** e as respectivas evidências.

Seguem informações adicionais sobre a realização da POC (ST Serviços):

Execução da Prova de Conceito (POC)	10/11/2025	Das 09h00 às 14h00 (Horário de Brasília)	Presencial (nas dependências da Licitante)	Item 4.7.15 do Termo de Referência (Anexo A)
--	-------------------	--	---	---

Atenciosamente,

PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ
Especialista em Gestão de Telecomunicações
 Gerência de Compras e Contratos

✉ 55 (61) 2027 1268
 ⚡ pedro.diniz@telebras.com.br

Telecomunicações Brasileiras S.A.
 SIG Quadra 4, Bloco A
 Ed. Capital Financial Center, Sala 218
 70610-440 Brasília, DF

De: Rodrigo Silva <rodrigo.gsilva@contax.com.br>

Enviado: quarta-feira, 5 de novembro de 2025 14:52

Para: licitacao@telebras.com.br <licitacao@telebras.com.br>

Cc: Oper Comercial - pre vendas <prevendas@contax.com.br>

Assunto: POC - PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014

Prezados, boa tarde!

A Contax S.A. - Em Recuperação Judicial (CNPJ: 67.313.221/0001-90), empresa participante do Pregão Eletrônico Nº 2025/00014, vem, através deste e-mail, entender se é possível acompanhar a POC que será realizada junto à empresa ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA. (atual arrematante do melhor valor ofertado).

Caso seja possível acompanhar, será disponibilizado algum link aos interessados ou a prova será gravada pela Telebrás e encaminhada aos demais licitantes interessados?

Agradeço desde já pelo auxílio e fico no aguardo de um retorno.

Atenciosamente,



Uma história de excelência em
relacionamento com clientes

RODRIGO GOMES SILVA

Diretoria Comercial - Ger. Pré-Vendas

Cel. (+5511) 99252-3010

rodrigo.gsilva@contax.com.br

contax.com.br

A V I S O

As informações contidas na mensagem eletrônica acima e quaisquer anexos destinam-se exclusivamente para o uso do destinatário, e sua confidencialidade é protegida nos termos da lei. Caso você não seja o destinatário desta mensagem, notifique o remetente e exclua-a imediatamente, não a encaminhe em nenhuma hipótese. É estritamente proibido o uso não autorizado, cópia ou divulgação das informações contidas nesse e-mail. Todos os colaboradores, fornecedores e/ou clientes, que possuam acesso às informações e/ ou ambientes devem tratar as informações seguindo os TERMOS DAS POLÍTICAS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 18.502.465/0001-06, estabelecida na Tr. Francisco Leonardo Truda, 40, sala 28, bairro Centro Histórico, na cidade Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, prestou serviços à PORTOCRED S.A.- CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO – EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL, CNPJ nº 01.800.019/0002-66, estabelecida na Rua Piauí, 193 – sala 404-Bairro Santa M.Goretti, Porto Alegre, estado do Rio Grande do Sul, detém qualificação técnica para prestar os serviços de call center, com expertise comprovada em implementação, sustentação e **consultoria CRM em plataforma omnichannel, através da prestação de serviços de atendimento humano incluindo teleatendimento eletrônico, canais de multimídias (WhatsApp, e-mail), receptivo 0800 e cobrança nas instalações da CONTRATADA**. Tendo início da prestação de serviço em **24/07/2023** e término em **17/07/2024**.

Registramos que a empresa prestou os serviços atribuídos contratualmente por ambas as partes.

Informamos ainda que a prestação de serviço apresentou bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente.

Porto Alegre, 14 de novembro de 2024.

Atenciosamente,

**PORTOCRED S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL**

Atestado de capacidade Portocred_2024_nov.pdf

Documento número #f2971604-9c5c-4ae0-bcdb-16718901eee2

Hash do documento original (SHA256): 55ed78a15609bf386436353c474beb50627cc2a51b1d1e3e96db32e25c2ddfa5

Assinaturas



Cornelio Farias Pimentel

CPF: 151.504.370-34

Assinou como representante legal em 14 nov 2024 às 16:43:06

Log

14 nov 2024, 16:01:27	Operador com email andrea.okada@portocred.com.br na Conta 48abaccd-67c9-40f6-b617-795f2e95c5af criou este documento número f2971604-9c5c-4ae0-bcdb-16718901eee2. Data limite para assinatura do documento: 14 de dezembro de 2024 (15:59). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
14 nov 2024, 16:01:28	Operador com email andrea.okada@portocred.com.br na Conta 48abaccd-67c9-40f6-b617-795f2e95c5af adicionou à Lista de Assinatura: cfpimentel@portocred.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cornelio Farias Pimentel e CPF 151.504.370-34.
14 nov 2024, 16:43:06	Cornelio Farias Pimentel assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail cfpimentel@portocred.com.br. CPF informado: 151.504.370-34. IP: 200.6.129.116. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -29.458629327775625 e longitude -51.911657313070876. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1047.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
14 nov 2024, 16:43:06	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número f2971604-9c5c-4ae0-bcdb-16718901eee2.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº f2971604-9c5c-4ae0-bcdb-16718901eee2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

DESPACHO nº TLB-DES-2025/17751

Brasília, 02 de dezembro de 2025.

Assunto: JULGAMENTO DE RECURSO ADMINISTRATIVO - PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 90014/2025

Referência(s): TLB-EDT-2025/00014 (Edital)

TLB-AUT-2025/21314 (Recurso Administrativo)

TLB-AUT-2025/21315 (Contrarrazões)

TLB-ASS-2025/15511 (Análise da Área Demandante)

1. DO RECURSO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela empresa **CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, CNPJ nº 67.331.221/0001-90, doravante denominada RECORRENTE, em face do resultado do **Pregão Eletrônico nº 90014/2025**, que julgou **ACEITA e HABILITADA** a licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, CNPJ nº 18.502.465/0001-06, doravante denominada RECORRIDA.

2. DA TEMPESTIVIDADE

Registra-se que o critério de aceitabilidade do recurso exige a manifestação imediata da intenção de recorrer, tão logo seja declarado o vencedor do certame através da sua habilitação. Conforme registrado no sistema *compras.gov.br*, a RECORRENTE manifestou imediata intenção de recorrer contra a decisão da pregoeira, anexando ao sistema suas razões de recurso dentro do prazo de três dias úteis, conforme documento acostado aos autos (TLB-AUT-2025/21314-A). Assim, o recurso apresentado cumpre os requisitos de admissibilidade previstos na legislação, devendo, portanto, ser conhecido.

3. DAS ALEGAÇÕES E REQUERIMENTOS DA RECORRENTE

A Recorrente, em suas alegações assevera:



Assinado com senha por PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ - 02/12/2025 às 11:10:09 e FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS - 02/12/2025 às 11:18:44.
Documento Nº: 858079-822 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=858079-822>

(...)

“II. SÍNTESE FÁTICA

4. A TELEBRAS realizou o Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014 visando à contratação de Central de Atendimento Multimeios – Contact Center Omnichannel. Após o encerramento da etapa competitiva, em 14 de novembro de 2025, a empresa ST SERVIÇOS foi declarada vencedora do certame.

5. Ocorre que, após análise detida dos documentos de habilitação, verifica-se que a habilitação concedida à ST SERVIÇOS não pode subsistir, pois está eivada de nulidades absolutas, vícios procedimentais, complementação indevida de documentos, quebra de isonomia, além da ausência de comprovação dos requisitos técnicos essenciais previstos no Termo de Referência – fatos comprovados pelos documentos apresentados pela própria licitante.

6. Ademais, uma análise detida e criteriosa dos elementos constantes dos autos evidencia que a proposta apresentada pela ST SERVIÇOS é manifestamente inexequível, apresentando valores incompatíveis com os custos mínimos necessários para a adequada execução contratual, o que compromete a viabilidade econômicooperacional da oferta e afronta diretamente os princípios da seleção da proposta vantajosa e da segurança jurídica.

7. Diante de tais fatos, não restou alternativa à CONTAX senão manifestar sua intenção de recorrer e, agora, apresentar as presentes razões recursais, com vistas à preservação da legalidade, da competitividade e da integridade do procedimento licitatório. 8. É a síntese do necessário.

III. NULIDADE ABSOLUTA - REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO PRESENCIAL SEM PREVISÃO EDITALÍCIA

9. Trata-se do vício mais grave verificado nos autos, porquanto configura verdadeira ruptura das regras procedimentais e dos princípios estruturantes que regem as licitações públicas.



10. Ao invés de promover a inabilitação da licitante ST SERVIÇOS diante da flagrante insuficiência documental, a TELEBRAS concedeu-lhe uma “segunda oportunidade” mediante a adoção de rito absolutamente inexistente no edital e na legislação aplicável, conduzido de forma informal, sigilosa e em manifesta ofensa à isonomia, à vinculação ao instrumento convocatório e à legalidade.

11. Ocorre que, em 10 de novembro de 2025, a TELEBRAS realizou a Prova de Conceito (POC) presencial para sanar dúvidas e complementar informações da fase de habilitação, nas instalações da empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA em Porto Alegre/RS, conforme evidência o E-mail de INTRACORP - RE_POC PREGÃO ELETRÔNICO N° TLB-EDT-2025_00014.pdf (Página 2 - Tabela de Execução da POC) (Doc. 02).

(...)

13. A Prova de Conceito (POC) realizada à margem das regras editalícias e legais constitui ato nulo de pleno direito. Em razão do princípio da causalidade e da teoria dos atos administrativos dependentes, todos os atos subsequentes que dela derivam — em especial a decisão que declarou habilitada a empresa ST SERVIÇOS — encontram-se igualmente maculados por nulidade absoluta, devendo ser invalidados de forma integral.

14. Trata-se, portanto, de verdadeira inovação procedural, em afronta direta ao princípio da vinculação ao edital e à vedação expressa do art. 12, XIV, da Lei nº 14.133/2021, segundo o qual é proibido criar fases, critérios ou exigências não previstos nos instrumentos convocatórios.

15. A irregularidade se agrava porque a POC:

- Foi criada exclusivamente para a ST, sem extensão às demais participantes;
- Ocorreu fora da sede da Telebrás, contrariando a lógica de controle e transparência do procedimento;



-- Teve finalidade de complementar informações e suprir lacunas documentais, o que é terminantemente vedado pelo art. 64, §1º, da Lei 14.133/2021 (“a diligência não se prestará para complementação de documentos”).

16. Diante disso, configura-se vício insanável, atingindo a essência da fase de habilitação.

17. O princípio da vinculação ao edital impõe que a Administração Pública e os licitantes observem rigorosamente as regras previamente estabelecidas no instrumento convocatório, que atua como verdadeira “lei entre as partes” e garante segurança jurídica, igualdade e julgamento objetivo. Assim, a não apresentação dos documentos exigidos ou sua entrega extemporânea configura descumprimento das condições editalícias e impede a continuidade do licitante no certame, vedando-se qualquer flexibilização, complementação tardia ou interpretação casuística pela Administração, sob pena de violação à legalidade, isonomia e lisura do procedimento licitatório.

(...)

IV. INSUFICIÊNCIA DOS ATESTADOS TÉCNICOS – FALTA DE COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

19. Ad argumentandum tantum, ainda que se afastasse — por impossível — a nulidade absoluta da Prova de Conceito, o fato é que a empresa ST SERVIÇOS não atende aos requisitos técnicos mínimos exigidos pelo edital e pelo Termo de Referência, circunstância que impõe, de forma inevitável, sua INABILITAÇÃO.

20. O atestado apresentado pela licitante ST SERVIÇOS, emitido pela empresa PORTOCRED S.A., é manifestamente inválido para fins de comprovação de capacidade técnica, por violar requisito objetivo e indispensável previsto no Termo de Referência.

21. O item 10.1.1, alínea h, do Termo de Referência, estabelece de forma clara e cogente:

“Os atestados deverão comprovar que a CONTRATADA tenha executado serviços



compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 02 (dois) anos.”

22. *A exigência é objetiva, temporalmente definida e insusceptível de flexibilização interpretativa.*

23. *Conforme consta no arquivo Habilitacao/10. PORTOCRED – Atestado 12.2024.pdf (Doc. 03), o próprio atestado declara, expressamente, que o período de execução do contrato foi de 24/07/2023 a 17/07/2024 , ou seja, menos de 1 (um) ano.*

24. *A curta duração do vínculo torna impossível a comprovação do período mínimo de 2 (dois) anos exigido pelo TR, o que invalida o documento para qualquer finalidade habilitatória relacionada ao requisito temporal. Trata-se de requisito de atendimento obrigatório, não sujeito a juízo discricionário ou interpretação extensiva pela Administração.*

25. *Dante do descumprimento de condição objetiva essencial, o atestado não produz qualquer efeito jurídico, sendo inapto para comprovar capacidade técnica.*

26. *A análise objetiva dos atestados revela que a empresa ST SERVIÇOS falhou em comprovar a vasta maioria dos requisitos técnicos essenciais para a execução do contrato. A habilitação foi manifestamente ilegal por insuficiência de qualificação técnica, violando o Art. 67, II, da Lei 14.133/2021 e o item 10 do Termo de Referência.*

(...)

28. *Dante do exposto, conclui-se que a ST SERVIÇOS não preenche os requisitos mínimos de qualificação técnica exigidos pelo edital e pelo Termo de Referência, razão pela qual sua habilitação não poderia ter sido deferida.*

29. *A invalidade do atestado emitido pela PORTOCRED S.A. — por descumprimento direto de requisito temporal objetivo — somada à ausência de comprovação de diversos outros requisitos técnicos essenciais, demonstra inequívoca inaptidão da licitante para executar o objeto contratual.*



30. Assim, seja pela nulidade absoluta da Prova de Conceito, seja pelo incontornável déficit de qualificação técnica, é juridicamente impositiva a declaração de INABILITAÇÃO da ST SERVIÇOS, sob pena de violação aos princípios da legalidade, isonomia, vinculação ao edital e julgamento objetivo (arts. 5º e 11 da Lei 14.133/2021).

V. DA INSUFICIÊNCIA DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DA INAPTIDÃO PARA EXECUÇÃO DO OBJETO LICITADO

31. A manutenção da habilitação da empresa ST SERVIÇOS mostra-se juridicamente insustentável, ante a manifesta insuficiência da qualificação técnico operacional apresentada, em direta contrariedade ao Item 10.1.1 do Termo de Referência e ao art. 67 da Lei nº 14.133/2021, que exige demonstração inequívoca de aptidão para desempenho das parcelas de maior relevância e complexidade do objeto.

32. Os atestados demonstram, de forma clara, que a empresa não detém experiência compatível com o nível tecnológico exigido para operação de solução de Contact Center Omnichannel, tratando-se de documentação incapaz de comprovar domínio sobre as funcionalidades estruturantes do serviço.

a) Da Ausência de Comprovação da Plataforma Omnichannel Integrada (Item 10.1.1, "a")

33. O primeiro requisito operacional do Termo de Referência refere-se à demonstração de experiência prévia com Plataforma Omnichannel Integrada, requisito essencial à modelagem de atendimento pretendida pela TELEBRAS.

34. O conceito de omnicanalidade pressupõe gestão unificada de todos os canais de comunicação em interface única, com histórico persistente e visão integral do cliente, o que difere substancialmente de soluções multicanais.

35. Contudo:

-- O atestado emitido pela Defensoria Pública/BA descreve operação baseada em infraestrutura



tradicional de Call Center (PABX/DAC/URA), incapaz de suportar arquitetura Omnichannel.

-- *O atestado do DETRAN/RS limita-se a referir canais de atendimento isolados, sem qualquer menção à gestão integrada, caracterizando solução multicanal, incompatível com o TR.*

36. *O requisito estrutural mais relevante do objeto não foi comprovado, impondo a consequente inabilitação.*

b) Da Ausência de Experiência em Integração Via API com Sistemas Corporativos (Item 10.1.1, "g")

37. *A integração via API constitui requisito crítico, por permitir comunicação em tempo real entre a plataforma de atendimento e os sistemas corporativos da Contratante, tais como SAP-CRM, garantindo automatização de fluxos e registro unificado das interações.*

38. *Os atestados apresentados pela ST SERVIÇOS são completamente omissos quanto:*

- ao uso de APIs;*
- à integração com sistemas externos;*
- à existência de comunicação com CRM;*
- à interação com plataformas SAP ou equivalentes.*

39. *A ausência de comprovação desse requisito configura inaptidão técnicooperacional grave, pois compromete a execução do próprio objeto licitado.*

c) Da Inexistência de Comprovação de Experiência com Chatbots de IA (Item 10.1.1, "e")

40. *O Termo de Referência exige experiência prévia com chatbots baseados em Inteligência Artificial (IA) e Processamento de Linguagem Natural (PLN), solução indispensável para automação cognitiva e elevação da resolutividade dos atendimentos.*



41. Os atestados da ST SERVIÇOS referem apenas o uso de “chat”, modalidade de atendimento humano por texto, sem mencionar:

- “chatbot”;
- “IA”;
- “automação cognitiva”;
- ou qualquer terminologia técnica correlata.

42. Além disso, a única evidência de eventual uso de chatbot decorre de Atestado de Parceria emitido pela CALLSYS em 2025, documento recente, dependente de terceiros e não contemporâneo ao período dos atestados apresentados (2019–2024), rompendo o nexo causal exigido pela legislação de regência.

43. Assim, o requisito permanece não atendido.

d) Da Omissão Relativa à Gravação de Tela e às Ferramentas de Gestão e Compliance (Item 10.1.1, “d”)

44. A gravação de voz e tela, bem como a utilização de ferramentas gerenciais (dashboards, monitoria, WFM e sistemas de qualidade), constitui exigência expressa para fins de auditoria, rastreabilidade e conformidade regulatória.

45. Entretanto:

-- o atestado do DETRAN/RS não comprova a existência de gravação de tela, limitando-se à gravação de voz;

-- nenhum dos atestados demonstra o uso de painéis gerenciais, ferramentas de gestão de força de trabalho ou sistemas de controle de qualidade, todos essenciais para operação de Contact Center moderno.

46. A omissão revela ausência de aderência mínima aos requisitos de gestão e compliance exigidos no TR.

47. As deficiências acima apontadas recaem diretamente sobre os requisitos nucleares do objeto,



não se tratando de meras irregularidades formais, mas de vícios substanciais, que inviabilizam a execução contratual e violam os princípios da vinculação ao edital, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa.

48. Assim, é incontornável a conclusão de que a documentação apresentada pela ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA. não comprova a capacidade técnicooperacional mínima, impondo sua inabilitação obrigatória, sob pena de afronta à legalidade e à segurança jurídica.

VI. CONFISSÃO DA TELEBRÁS - RECONHECIMENTO DA INSUFICIÊNCIA DOCUMENTAL

49. A própria TELEBRAS, por seus atos, reconheceu de forma inequívoca a insuficiência e a incompletude da documentação de habilitação apresentada pela ST SERVIÇOS. Em vez de observar o comando legal — que impõe a inabilitação diante de vícios insanáveis — optou por adotar um procedimento absolutamente irregular, valendo-se de diligência indevida para suprir falhas substanciais.

50. Tal conduta, além de violar diretamente o art. 64, §1º, da Lei 14.133/2021, evidencia a confissão administrativa de que a documentação era incompatível com as exigências editalícias, reforçando, por consequência, a nulidade de todo o procedimento de habilitação.

51. A habilitação da empresa ST SERVIÇOS encontra-se irremediavelmente maculada por nulidades absolutas, impondo-se sua imediata invalidação. Os fundamentos que embasam o presente recurso são claros, objetivos e juridicamente robustos, demonstrando de forma inequívoca a ilegalidade do procedimento e a impossibilidade de manutenção do ato habilitatório.

52. Em síntese:

i. **NULIDADE PROCEDIMENTAL:** A realização de Prova de Conceito (POC) presencial e exclusiva nas dependências da licitante, sem



previsão editalícia e com veto à participação de concorrentes, violou os princípios da vinculação ao edital, isonomia, impessoalidade, publicidade, julgamento objetivo e o Art. 64, § 1º, da Lei 14.133/2021.

ii. INSUFICIÊNCIA TÉCNICA MATERIAL: A empresa não comprovou, por meio de atestados válidos, sua capacidade técnica para executar as parcelas de maior relevância do objeto, como a plataforma omnichannel, a integração com SAP-CRM e o uso de chatbots, descumprindo o Art. 67 da Lei 14.133/2021 e o item 10 do Termo de Referência.

iii. APRESENTAÇÃO DE ATESTADO INVÁLIDO: O atestado da PORTOCRED é nulo por não atender ao requisito de prazo mínimo de 2 anos (item 10.1.1, 'h', do TR), reduzindo a base de comprovação da empresa e tornando sua inabilitação ainda mais evidente.

iv. RECONHECIMENTO DA FALHA PELA ADMINISTRAÇÃO: A própria Telebrás, ao formular uma extensa lista de questionamentos para diligência, demonstrou ter ciência de que os documentos apresentados eram insuficientes, mas agiu em desacordo com a lei ao permitir a sua complementação.

53. À vista de todo o exposto, torna-se incontroverso que a habilitação da ST SERVIÇOS não possui qualquer sustentação jurídica, encontrando-se maculada por vícios essenciais que atingem a própria validade do procedimento. A conjugação de irregularidades — inovação procedural ilícita, insuficiência técnica material, apresentação de atestado inválido e confissão administrativa da inadequação documental — revela um cenário de inaptidão inequívoca da licitante e de violação frontal aos princípios e dispositivos legais que regem as contratações públicas.

54. Diante desse quadro, não há outra solução juridicamente possível senão a declaração de INABILITAÇÃO da ST SERVIÇOS e a consequente invalidação dos atos praticados, restabelecendo-se a



legalidade, a igualdade entre as concorrentes e a observância estrita ao edital e à Lei nº 14.133/2021. Trata-se de medida impositiva para a preservação da lisura, do julgamento objetivo e da integridade do certame.

VII. DA INEXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA – IMPOSSIBILIDADE OPERACIONAL

55. A análise comparativa dos preços apresentados para a PA Tipo I evidencia, de forma inequívoca, a manifesta inexequibilidade da proposta ofertada pela empresa arrematante. Com efeito, tomando-se como parâmetro o contrato celebrado em 2023 com a empresa TELLUS, verifica-se que o valor unitário da PA Tipo I corresponde a R\$ 8.351,10. Considerando-se a quantidade de 16 unidades prevista no presente certame e a vigência contratual de 30 (trinta) meses, chega-se ao montante projetado de R\$ 4.008.528,00 para a execução deste mesmo serviço.

56. Aplicando-se a mesma métrica sobre o valor proposto pela empresa ST para a mesma alínea, obtém-se um montante total de apenas R\$ 2.391.998,40 — o que representa uma redução aproximada de 40% em relação ao contrato atualmente vigente.

57. Ressalte-se que, caso se procedesse à atualização dos valores da TELLUS pelos reajustes correspondentes aos anos de 2024, 2025 e 2026, o diferencial seria ainda mais expressivo, alcançando variação estimada entre 48% e 50%, a depender dos índices de reajuste considerados. 58. Embora o presente certame permita a alocação da operação em qualquer unidade da federação — o que, em tese, possibilitaria às licitantes a oferta de custos trabalhistas inferiores aos praticados no Distrito Federal — tal fator é insuficiente para justificar tamanha discrepância.

59. Isso porque o salário mínimo nacional vigente (R\$ 1.518,00) é apenas 18,26% inferior ao piso estabelecido pela Convenção Coletiva de Trabalho do Distrito Federal (R\$ 1.857,11 para jornada de 36 horas semanais, conforme registro MTE nº DF000156/2025, de 19/03/2025). A diferença salarial, portanto, não guarda qualquer proporcionalidade com a redução apresentada pela ST, que supera 40% do valor de



referência e se distancia ainda mais quando considerado o impacto dos reajustes contratuais.

60. Tal constatação, por si só, já evidencia a inexequibilidade econômico-financeira da proposta da arrematante.

61. Todavia, a situação se agrava quando se observa que o Edital exige qualificação profissional elevada para o desempenho das atividades, o que implica custos trabalhistas substancialmente superiores.

62. O item 6.2, página 27, do Anexo 02 – Anexo A – Termo de Referência TLBREF202500091A, exige formação em curso superior para o Atendente PA Tipo I, e formação técnica em telecomunicações ou superior correspondente para o Atendente PA Tipo II.

63. Trata-se de exigência que impacta diretamente o custo da mão de obra, tornando absolutamente incompatível com a realidade de mercado a especificação apresentada pela ST.

64. A inviabilidade técnica e operacional da proposta é ainda mais evidente quando se constata que a ST atribuiu à PA Tipo II — cuja execução demanda qualificação técnica específica e maior complexidade funcional — valor 7,7% inferior ao atribuído à PA Tipo I.

65. Tal especificação é completamente ilógica, afronta a racionalidade econômica mínima e demonstra a inexistência de qualquer estruturação técnica adequada da proposta. Não é plausível, tampouco financeiramente sustentável, remunerar uma função que requer capacitação técnica superior com valor menor do que aquele destinado a uma função de menor complexidade.

66. Em síntese, a proposta da ST revela-se flagrantemente inexequível, tanto sob o ponto de vista econômico-financeiro quanto sob o ponto de vista técnico-operacional, circunstâncias que impõem, nos termos da legislação aplicável e da jurisprudência consolidada dos órgãos de controle, a sua desclassificação para resguardo da vantajosidade, da competitividade e da segurança da contratação pública.



VIII. DO DIREITO – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

67. A habilitação da empresa ST SERVIÇOS revela manifesta afronta ao regime jurídico da Lei nº 14.133 /2021, bem como aos princípios constitucionais que regem a atividade licitatória. A análise dos autos demonstra que a decisão administrativa incorreu em múltiplas violações legais, culminando na prática de ato administrativo viciado e, portanto, juridicamente insustentável.

a) *Violação aos Princípios da Isonomia, Impessoalidade e Competitividade (Art. 11, II, da Lei 14.133/2021)*

68. O art. 11, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, impõe à Administração a observância da isonomia e da impessoalidade na condução dos procedimentos licitatórios. Ao admitir a habilitação da ST SERVIÇOS sem o atendimento integral das exigências editalícias, conferiu-se tratamento privilegiado à licitante, em detrimento das demais participantes, ferindo a igualdade entre os concorrentes e comprometendo a higidez competitiva do certame.

69. Tal conduta viola, igualmente, o princípio da competitividade, uma vez que favorece um licitante específico mediante flexibilização indevida de requisitos.

b) *Afronta aos Princípios da Vinculação ao Edital, Transparência e Julgamento Objetivo (Arts. 12, II, IV, VIII, X, XIV e XV)*

70. O edital constitui a lei interna da licitação e vincula tanto a Administração quanto os licitantes. Os arts. 12, incisos II, IV, VIII, X, XIV e XV, reforçam a necessidade de observância estrita das regras editalícias, assegurando transparência, objetividade e previsibilidade na condução do certame.

71. A habilitação da ST SERVIÇOS, apesar da apresentação incompleta ou insuficiente da documentação exigida, viola diretamente tais dispositivos, pois:



-- Quebra a vinculação ao edital ao relativizar exigências previamente estabelecidas;

-- Impede julgamento objetivo, uma vez que desconsidera critérios expressamente definidos;

-- Compromete a transparência, por admitir solução casuística e não isonômica.

c) Inobservância dos Critérios Objetivos de Julgamento (Art. 59)

72. O art. 59 determina que o julgamento das propostas e da habilitação se dê com base em critérios objetivos, previamente estabelecidos no instrumento convocatório. A habilitação indevida da ST SERVIÇOS, apesar da documentação irregular, revela a adoção de critério subjetivo e discricionário, sem amparo legal, o que viola a objetividade exigida pela legislação.

d) Violação da Vedaçāo à Complementação ou Substituição Tardia de Documentos (Art. 64, §1º)

73. O §1º do art. 64 é categórico ao vedar a complementação ou substituição de documentos de habilitação após a fase própria: “Não será permitida a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originariamente da proposta ou da habilitação.”

74. Ao permitir que a ST SERVIÇOS suprisse lacunas documentais ou complementasse informações após a fase de habilitação — ainda que de forma implícita, mediante flexibilização —, a Administração incorreu em flagrante ilegalidade, criando inovação procedural vedada e ferindo o princípio da vedaçāo à inovação no curso do procedimento.

e) Descumprimento das Exigências Relativas à Capacidade Técnica (Arts. 67 e 68)

75. Os arts. 67 e 68 estabelecem que a comprovação de capacidade técnica deve ocorrer mediante atestados idôneos e suficientes, aptos a demonstrar o desempenho pretérito em atividades compatíveis com o objeto licitado.



76. A insuficiência do atestado apresentado pela ST SERVIÇOS — seja por ausência de aderência, seja por incompletude documental — impede a comprovação da aptidão técnica exigida, razão pela qual sua habilitação, sem o atendimento pleno das exigências, viola diretamente o comando legal.

f) Nulidade do Ato Administrativo por Vício Insanável (Art. 169)

77. A soma das ilegalidades acima identificadas configura vício insanável, nos termos do art. 169 da Lei nº 14.133/2021, que determina a nulidade dos atos que contrariem a legislação de regência.

78. Trata-se de nulidade absoluta, insuscetível de convalidação, pois:

- Viola princípios basilares da licitação;
- Compromete a isonomia e a competitividade;
- Despreza regras vinculantes do edital;
- E contamina o resultado do julgamento.

79. Diante de tal cenário, a manutenção da habilitação da ST SERVIÇOS implicaria perpetuação de ato manifestamente ilegal e atentatório ao interesse público.

g) Violiação à Publicidade e à Vedação de Tratamento Privilegiado

80. A publicidade, como princípio estruturante da licitação, exige clareza, motivação adequada e imparcialidade em todos os atos do procedimento. Ao admitir irregularidades documentais sem a devida motivação e de forma restrita ao conhecimento dos demais licitantes, a Administração afronta tal princípio, além de incorrer em tratamento privilegiado, expressamente vedado pela Lei nº 14.133/2021 e pelos princípios constitucionais da Administração Pública.

81. Diante de todas essas contrariedades legais e principiológicas, evidencia-se que a habilitação da ST Serviços não se sustenta juridicamente, padecendo de vícios graves, insanáveis e aptos a ensejar a anulação



do ato. A observância da legislação de regência impõe o reconhecimento da ilegalidade praticada e a consequente inabilitação da empresa, como medida necessária para resguardar a isonomia, a legalidade e a integridade do certame.

IX. DO PEDIDO

82. *Diante do exposto, requer a CONTAX: (i) o conhecimento e provimento do recurso para declarar a nulidade absoluta da habilitação da ST Serviços, diante da POC irregular e sigilosa, da insuficiência técnica dos atestados apresentados e das violações aos princípios e dispositivos da Lei 14.133/2021; (ii) a inabilitação da ST Serviços e o retorno do procedimento à fase de habilitação, com análise da próxima colocada.*

83. *Subsidiariamente, caso não seja reconhecida a nulidade integral, requer: (iii) a inabilitação da ST Serviços por descumprimento dos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 do Termo de Referência; e (iv) a reabertura da fase de habilitação, com observância estrita do edital e da Lei 14.133/2021, vedada qualquer complementação ou inovação procedural.*

14. *Nestes termos, pede deferimento.*

Breve relatório.

4. DAS CONTRARRAZÕES

A RECORRIDA, já qualificada nos autos do Pregão de nº 90014/2025, apresentou suas contrarrazões ao Recurso Administrativo, TLB-AUT-2025/21315-A, aduzindo para tanto, as razões abaixo elencadas.

(...)

DO DIREITO

O presente certame foi conduzido nos estritos trilhos da legalidade, em conformidade com edital e seus anexos, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC, a Lei 13.303/2016, bem como subsidiariamente, a Lei nº 14.133/2021 e a mais moderna jurisprudência do Tribunal de Contas da União.



Sem a devida seriedade e profissionalismo que uma contratação dessa magnitude exige, alega a recorrente suposta “nulidade absoluta” por ter sido realizada Prova de Conceito presencial, que segundo o seu entendimento, não havia previsão no ato convocatório.

Diametralmente oposto ao levianamente alegado, de acordo com o item 4.7.14 do Termo de Referência, Anexo A do Edital, há expressa previsão de que a Prova de Conceito (PoC) será presencial:

*4.7.14 Da Prova de Conceito- POC: caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar na fase de julgamento das propostas demonstrar todas as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC) **presencial**. Caso o resultado da PoC resulte no pleno atendimento aos quesitos avaliados, o licitante será considerado vencedor, e serão adotadas as medidas para habilitação e demais etapas subsequentes para a efetiva contratação da prestação do serviço do Contact Center. (Grifamos)*

Já a alínea “a” do item supracitado é mais elucidativa ainda, uma vez que destaca, em negrito, que a Prova de Conceito será realizada de forma presencial, e será realizada na sede do licitante:

*a) A Prova de Conceito será realizada **de forma presencial** na sede do licitante classificado, e será conduzida por uma equipe multidisciplinar nos temas: Tecnologia da Informação, Atendimento, Planejamento, Segurança e Operação de Redes. O procedimento da POC tem a previsão de 3 a 6 horas para realização e verificação de todos os requisitos avaliados. Os critérios objetivos de avaliação da POC podem ser observados no anexo I deste Termo de Referência. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, a Telebras convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim*



sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.(Negrito original, sublinhamos e destacamos)

Conforme o Relatório de Prova de Conceito (POC), foi realizada a “verificação e a comprovação prática das funcionalidades, características e requisitos essenciais do sistema e estruturas propostos pela Licitante ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, conforme disposto no Edital e seus anexos, em estrito cumprimento aos requisitos dispostos no Termo de Referência.”

Para tanto a Administração foi taxativa ao detalhar que foi seguido estritamente o roteiro previsto no Edital e seus Anexos, apontando minuciosamente cada passo e cada item avaliado:

A metodologia de avaliação seguiu o roteiro constante no Anexo I, desdobrado em formulário de avaliação de requisitos, abrangendo os Requisitos Mínimos de Contratação (item 4.7), Tópicos Técnicos Testáveis para Plataforma Omnichannel (item 4.10), Unidade de Resposta Audível (URA) (item 4.13), além da verificação e plano de testes in loco simulando atendimentos nos canais descritos como pertinentes à contratação. A avaliação foi realizada mediante observação direta, simulações controladas (teste de cenários), análise de logs e dashboards e documentação com evidências de casos de experiências com outros clientes.

Cristalinamente, a recorrente não se conforma com o fato de que após criteriosa avaliação de todos os itens previstos no edital e seus anexos, a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. provou de forma cabal que possui solução em total aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência, conforme detalhamento expresso no Relatório de Prova de Conceito (POC), o qual concluiu de forma taxativa que, a recorrida foi APROVADA:

(...)

Como já repetido alhures a Prova de Conceito (POC) se prestou única e exclusivamente para “permitir a verificação e a comprovação prática das



funcionalidades e características principais do sistema proposto pela licitante convocada para demonstração e sua real compatibilidade com os requisitos especificados” (Item 1.1.1. do Anexo I do TR) e foi realizada exatamente como publicada no edital e seus anexos, restando cristalino que não houve nenhuma inovação no certame, tampouco a pretensa criação de fase inexistente, como mais uma vez, levianamente alegado pela recorrente.

No edital não há previsão de acompanhamento da Prova de Conceito pelos demais participantes, questão esta que não foi impugnada pela recorrente no momento oportuno, restando preclusa qualquer pretensão neste sentido.

Em que pese os atos do procedimento licitatório sejam públicos e acessíveis a todos, como regra geral, a Prova de Conceito, por se ser exigida apenas do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, pode limitar a exposição de informações técnicas e operacionais aos demais concorrentes, onde a legislação brasileira, incluindo a Constituição Federal e a Lei de Propriedade Industrial, preveem a proteção de informações confidenciais, como segredos industriais, técnicas operacionais e detalhes comerciais estratégicos.

Notadamente, a Administração seguiu as regras dispostas no edital, ao qual se acha estritamente vinculada, nos termos do artigo 5º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC:

Art. 5º As licitações realizadas e os contratos celebrados pela TELEBRAS 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 imparcialidade, 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.



Conforme já noticiado, a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. apresentou a proposta mais vantajosa para a Administração e cumpriu todas as exigências do ato convocatório, apresentando todos os documentos pertinentes, em especial, os atestados que serviram para a perfeita comprovação de sua capacidade técnica, no momento oportuno, que no caso se deu na habilitação, conforme previsto no edital, e não durante a realização da POC, como pretende fazer crer a recorrente, denotando sérios indícios de tentativa de distorção da realidade e alteração da verdade dos fatos.

Diferente do alegado na exordial recursal, é permitida a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, sendo que, em nenhum momento houve qualquer “substituição ou a apresentação de novos documentos”, condutas estas sim, vedadas pelo artigo 64, da Lei 14.133/2021.

(...)

Da mesma sorte que as demais alegações já desconstruídas, não prospera a afirmação da recorrente de que não pode ser aceito o atestado de capacidade técnica apresentado, fornecido pela tomadora PORTOCRED S.A., pelo simples fato de que o período de execução do contrato foi de 24/07/2023 a 17/07/2024

Quer seja por despreparo, desconhecimento ou má-fé, a empresa Contax S.A. – Em Recuperação Judicial, pretende, com base em uma premissa equivocada (ou não), confundir a regra de comprovação de qualificação técnica (mínimo de dois anos), com as regras de aceitação dos atestados de capacidade técnica, que são explícitas no item 10.1.1, mais precisamente na alínea “i”:

i) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo 1(um) ano do início da sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, desde que sua duração não seja menor do que 6 (seis) meses. (Grifamos)



O documento apresentado prevê expressamente o período de execução contratual (24/07/2023 a 17/07/2024 – um ano), onde no caso de eventual rigorismo excessivo de não considerar como sendo de um ano, se enquadra no critério de “firmado para ser executado em prazo inferior”, bem como é superior a 6 (seis) meses, restando plenamente apto a ser considerado/somado aos demais atestados de capacidade técnica apresentados.

Considerando a totalidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, em conjunto com os demais documentos e informações disponibilizadas, todos os requisitos exigidos no ato convocatório foram plenamente atendidos.

Cabe lembrar que o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da TELEBRAS – RELIC, a Lei 13.303/2016 são permeados em todas as normas pertinentes pela obrigatoriedade da expressão “similar”, tanto na descrição do objeto quanto na comprovação da qualificação técnica.

Nesta mesma senda, mostra-se demasiada, sem justificativa e abusiva a interpretação de necessidade de comprovação de objeto idêntico ao licitado, uma vez que afronta norma basilar relativa à avaliação da capacidade técnica demonstrada pelos licitantes, que determina que será sempre admitida a comprovação de aptidão através de atestados de SERVIÇOS SIMILARES de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, prevista no inciso II do artigo 67, da Lei 14.133/2021:

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

II - certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 desta Lei;



Ao exigir objeto idêntico, a Administração restringe o caráter competitivo do certame e reduz o universo de licitante, o que é de todo inadmissível.

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.*

Vale lembrar que a Telecomunicações Brasileiras S.A. deve acatar as decisões do Tribunal de Contas da União, nos termos da Súmula nº 222:

As Decisões do Tribunal de Contas da União, relativas à aplicação de normas gerais de licitação, sobre as quais cabe privativamente à União legislar, devem ser acatadas pelos administradores dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A recorrente busca desqualificar os documentos apresentados pela empresa ST Serviços Empresariais Ltda. individualizando separadamente cada atestado, compartimentando A EXPERTISE DA RECORRIDA, QUE DE FATO É UMA SÓ, REPRESENTADA NO CONJUNTO DO SOMATÓRIO DOS ATESTADOS APRESENTADOS, onde todos os requisitos exigidos no ato convocatório foram atendidos, como pode ser aferido nos contratos, aditivos e demais informações prestadas.

O cumprimento integral dos requisitos previstos no edital pode ser verificado, por exemplo, no contrato do DETRAN/RS, em seu quarto termo aditivo, onde há expressa previsão dos serviços de atendimento multimeios, canal de atendimento simultâneo contemplando voz e atendimento eletrônico via telefone,



chat web e WhatsApp, com integração total entre os canais através da plataforma Intelix da Delgrande, aplicação tecnológica Omnichannel.

Da mesma sorte, há expressa menção de integração com o sistema da contratante no contrato do DETRAN /RS no item 4.33 alínea (i) “Integrar com o sistema da Contratante afim de permitir o envio de protocolos por email;”, restando superada a alegação de suposta ausência de Experiência em Integração Via API com Sistemas Corporativos.

No atestado de capacidade técnica fornecido pelo do DETRAN/RS afirma com todas as letras que o atendimento é realizado 24 horas 7 dias por semana, com atendimento ativo e receptivo, cujo objeto é indiscutivelmente, similar ao objeto pretendido, descrito no item 10.1.1 do TR.

Já o atestado de capacidade técnica fornecido pela Defensoria Pública do Estado da Bahia, contempla 30 (trinta) Posições de Atendimento, atendendo plenamente a parcela de maior relevância (compatibilidade) definida na alínea “b” do item 10.1.1 do TR:

b) Considerar-se-á compatível, com o objeto da licitação, o(s) atestado(s) que consignar(em) quantidade(s) mínima de 10 (dez) Posições de Atendimento; (Grifamos)

Como já apontado anteriormente, chama a atenção a constante tentativa de distorção da realidade e alteração da verdade dos fatos, pela recorrente, que por padrão altera as regras do edital, buscando “criar” descumprimentos de regras que não existem, como pode ser aferido nas alegações constantes na peça recursal numeradas como “39” e “40”:

(...)

Na alínea “e” do item 10.1.1 NÃO HÁ A EXPRESSÃO “IA”, que se refere à inteligência artificial, na exigência como expressamente inventado alegado pela recorrente. Eis a reprodução do item como publicado no edital:



e) Deve ser discriminada a capacidade de teleatendimento ativo e receptivo, atendimento por chatbots, atendimento multimeios incluindo serviços de mensageria WhatsApp; atendimento por e-mail; atendimento por redes sociais; atendimento por plataforma omnichannel.

Da mesma sorte que recorrente maliciosamente buscou fundir (confundir) a regra de dois anos para a comprovação da qualificação técnica, com a regra de aceitação de atestados, neste item a empresa Contax – Em Recuperação Judicial, subestima a inteligência dos julgadores, ao fundir (confundir) a exigência expressa da alínea “e” do item 10.1.1 (atendimento por chatbots) com a previsão de que o uso de ferramentas de inteligência artificial é “desejável” conforme descrito nas ESPECIFICAÇÕES DO ESCOPO DA CONTRATAÇÃO, item 4.10.6:

4.10.6 Automação: possibilidade de uso de chatbots e assistentes virtuais para ajudar a responder questões simples ou realizar tarefas automatizadas, como consultas de status de circuito ou informações contratuais básicas, sem a necessidade de um agente humano. É desejável o uso de ferramentas de inteligência artificial que ajudem os agentes a fornecer respostas rápidas e eficazes, como sugestões automáticas de respostas, baseadas no histórico e nas interações anteriores. A implementação de IA para analisar o tom da conversa e identificar se o cliente está frustrado ou satisfeito, o que pode ajudar a priorizar atendimentos ou acionar alertas. (Grifamos)

Diferente do afirmado, o Termo de Referência não exige experiência prévia com chatbots baseados em Inteligência Artificial (IA), apenas aponta como “desejável”.

(...)

DA VINCULAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO

A Constituição Federal brasileira determina que a Administração Pública obedeça aos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e



eficiência (art. 37, caput). Explicita ainda a Constituição a necessidade de observância desses princípios ao exigir que as obras, serviços, compras e alienações sejam contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes (art. 37, inciso XXI).

Seja qual for a modalidade adotada, deve-se garantir a observância da isonomia, legalidade, imparcialidade, igualdade, vinculação ao instrumento convocatório e julgamento objetivo.

Dentre as principais garantias, pode-se destacar a vinculação da Administração ao edital que regulamenta o certame licitatório. Trata-se de uma segurança para o licitante e para o interesse público, extraída do princípio do procedimento formal, que determina à Administração que observe as regras por ela própria lançadas no instrumento que convoca e rege a licitação.

O STJ já se manifestou diversas vezes a respeito do tema (por exemplo: RESP 595079, ROMS 17658). No RESP 1178657.

A Administração Pública, no curso do processo de licitação, não pode se afastar das regras por ela mesma estabelecidas no instrumento convocatório, pois, para garantir segurança e estabilidade às relações jurídicas decorrentes do certame licitatório, bem como para se assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, é necessário observar estritamente as disposições constantes do edital. Conforme demonstrado, desprovidas de quaisquer elementos que denotem um mínimo indício de veracidade as razões apresentadas, limitando-se a recorrente a ilações desconexas da realidade, com o intuito de onerar os cofres públicos injustificadamente.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

a) seja julgado improcedente o recurso interposto pela empresa Contax S.A. – Em Recuperação Judicial, mantendo a acertada decisão que classificou, habilitou e aprovou a empresa ST Serviços Empresariais Ltda. na Prova de Conceito, eis que apresentou solução em total



aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência, restando declarada vencedora final do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025/00014, por ter apresentado a proposta mais vantajosa e cumprido todas as exigências do ato convocatório;

b) sejam as contrarrazões submetidas à apreciação da autoridade superior competente.

Breve relatório.

5. DA ANÁLISE

5.1 ANÁLISE DA ÁREA TÉCNICA

O recurso e as contrarrazões foram submetidos à Gerência de Operações Comerciais (GOC) da TELEBRAS, área requisitante do objeto, que se manifestou por meio do documento TLB-ASS-2025/15511 acostado nos autos, nos seguintes termos:

(...)

I. Da Alegação de Nulidade Absoluta – Realização da Prova de Conceito (POC) Presencial

A Recorrente alega que a realização da Prova de Conceito (POC) presencial, nas dependências da licitante classificada em primeiro lugar, constitui inovação procedural, quebra de isonomia e complemento indevido de documentos.

Esta alegação não se sustenta diante dos fatos, pois a exigência e a modalidade da POC estavam expressamente previstas no instrumento convocatório:

1.POC Prevista no Edital e TR: O Edital, em seu item 18.1.9, faz referência à Prova de Conceito (PoC), remetendo ao item 4.7.14 do Termo de Referência. O Termo de Referência (TR) é inequívoco ao estabelecer, no item 4.7.14, que "caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar na fase de julgamento das propostas demonstrar todas as funcionalidades exigidas para a solução oferecida por meio de uma Prova de Conceito (PoC) presencial". O TR ainda remete ao Anexo I para os "critérios objetivos de avaliação da POC".



Portanto, a POC não foi um ato de inovação procedural, mas sim uma fase obrigatória e previamente definida pelo Edital e seus Anexos.

2.POC como Verificação Prática de Funcionalidade: O objetivo da POC, conforme o Anexo I, é "permitir a verificação e a comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema proposto pela licitante convocada para demonstração e sua real compatibilidade com os requisitos especificados". O Relatório de Prova de Conceito atesta que a metodologia de avaliação seguiu o roteiro constante no Anexo I e confirmou a conformidade integral da solução apresentada com as exigências técnicas e funcionais do TR.

3.Restrição de Acesso e Isonomia: A decisão de restringir a presença de concorrentes (como a PLANSUL, conforme citado pela Recorrente) foi amparada na necessidade de proteger segredos industriais e comerciais da empresa ST SERVIÇOS, o que é garantido pelo Art. 5º, inciso XXIX, da Constituição Federal. A Telebras ressaltou que a transparência deve ser observada, mas não pode se sobrepor à proteção dos direitos empresariais. A Administração cumpriu o princípio da publicidade ao disponibilizar o relatório conclusivo e as respectivas evidências da POC no site e na plataforma Compras.gov.

4.Ausência de Complementação Documental: O procedimento não visou suprir a ausência de documentos exigidos, mas sim atestar a capacidade técnico-operacional através da demonstração da solução, conforme o previsto no item 4.7.14 do TR. Além disso, o Edital faculta ao Pregoeiro a realização de diligências destinadas a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações. A desclassificação somente é cabível se os vícios forem insanáveis.

II. Da Insuficiência da Qualificação Técnica

A Recorrente questiona a validade dos atestados de capacidade técnica e a comprovação dos requisitos essenciais do objeto.



1. Do Requisito Temporal (2 Anos)

A Recorrente aponta que o atestado da PORTOCRED S.A. possui período de execução inferior a 2 (dois) anos (24/07/2023 a 17/07/2024), violando o item 10.1.1, 'h', do Termo de Referência.

A exigência do TR (item 10.1.1, 'c') é de apresentação de no mínimo dois (2) atestados relativos a serviços compatíveis, realizados nos últimos 5 anos. Embora o atestado da PORTOCRED evidencie um serviço prestado por menos de dois anos, a Recorrente em seu próprio documento reconhece a existência de, pelo menos, outros dois atestados (DETRAN/RS e Defensoria Pública/BA). Além disso, o Item 10.1.1, alínea "i" do edital define que atestados são aceitos se firmados para execução em prazo inferior, desde que sua duração não seja menor do que 6 (seis) meses. O contrato da PORTOCRED (24/07/2023 a 17/07/2024), com duração superior a seis meses, atende plenamente ao critério editalício. A análise da capacidade técnica é feita pelo conjunto probatório, incluindo a demonstração prática na POC.

2. Da Comprovação dos Requisitos Técnicos Essenciais

A Contax alega que os atestados não comprovam experiência em Plataforma Omnichannel Integrada, Integração via API com SAP-CRM, Chatbots de IA, Gravação de Tela e Infraestrutura NR-17. A documentação dos atestados entregues informou o atendimento das exigências descritas no TR. Na realização da Prova de Conceito (POC), conforme o Relatório de Evidências, foram demonstradas a plena capacidade da licitante nesses pontos:

A documentação dos atestados entregues informou o atendimento das exigências descritas no TR. Na realização da Prova de Conceito (POC), conforme o Relatório de Evidências, foram demonstradas a plena capacidade da licitante nesses pontos:

Requisito do TR (Questionado pela Contax) / Confirmação pelo Relatório da POC e Formulário de Conformidade

Infraestrutura física/Ergonomia (NR-17): A POC atestou a disposição e qualidade do mobiliário, layout e



espaço físico, com atendimento pleno aos critérios de conforto térmico, ruído, iluminação em conformidade com a NR-17.

Redundância Energética e de Sistemas (4.7.3): A POC atestou a disponibilização contínua de energia (no-break e gerador com acionamento automático), bem como redundância sistêmica (backups, failover de links de internet e servidores críticos), garantindo alta disponibilidade.

Rastreabilidade (Gravação de Voz e TELA) (4.7.6 / 4.10.8): Foi comprovada a capacidade de gravação integral de voz e tela de todos os atendimentos, com sincronização entre áudio e vídeo (screen recording) e mecanismos de armazenamento seguro (criptografia).

Plataforma Omnichannel Integrada (4.10.1): Foi validada a unificação completa dos canais (voz, e-mail, WhatsApp, chat, redes sociais, SMS) em uma interface única (single screen), eliminando a troca de sistemas pelo agente, o cerne do omnichannel.

Chatbots de IA (4.10.6): A Licitante demonstrou o uso de chatbots e assistentes virtuais, com verificação de reconhecimento de intenção e contexto (NLP/NLU), regionalismo, gírias e a transferência contextualizada para o humano.

Integração com SAP-CRM via API (10.1.1, ‘g’): A URA demonstrou capacidade de acessar e trocar informações com outros sistemas como banco de dados e CRM. O Anexo I do TR prevê o desenvolvimento de APIs para integração com sistemas legados da Telebras (CRM, protocolo, etc.). A POC comprovou a capacidade de integração necessária para a execução do objeto.

Painéis Gerenciais e Ferramentas de Gestão (4.10.11 / 4.10.12): O sistema demonstrou painel (dashboard) com status de atendimento em tempo real conforme SLA e a geração de relatórios automáticos de TMA, FCR, NPS, CSAT, e jornada omnichannel.

Dessa forma, a Telebras corroborou, por meio dos resultados obtidos na Prova de Conceito (POC), as



evidências já identificadas na documentação técnica e na declaração fornecida pela empresa durante a fase de diligência. Assim, a validação prática e funcional realizada na POC confirmou a plena aderência da solução aos requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência e declarados nos documentos e atestados apresentados.

III. Da Inexequibilidade da Proposta

A Recorrente alega que a proposta da ST SERVIÇOS é manifestamente inexequível, citando a redução de aproximadamente 40% no preço da PA Tipo I em comparação com o contrato anterior, e a inversão de preços entre PA Tipo I e PA Tipo II, exigindo esta última maior qualificação.

1. Feasibility e Preço Mais Vantajoso:

A simples comparação entre os valores ofertados nesta licitação e os preços praticados em contratos anteriores — como no caso do contrato celebrado com a TELLUS — não configura, por si só, indício de inexequibilidade. A avaliação de exequibilidade deve observar critérios objetivos, conforme dispõe o art. 56 da Lei nº 14.133/2021, especialmente quando houver variação justificável de custos diretos e indiretos. No presente caso, o objeto licitado pode ser executado em qualquer ponto do território nacional, o que implica variações relevantes em:

custos logísticos (transporte, deslocamento, armazenagem, SLA regional);

custos trabalhistas (diferenças regionais de convenções coletivas, adicionais, disponibilidade de mão de obra qualificada);

custos operacionais (infraestrutura local, tributação incidente, despesas de mobilização e desmobilização);

custos de insumos e serviços terceirizados, cuja precificação pode divergir substancialmente entre regiões.



A Telebras não pode desconsiderar, de forma automática ou subjetiva, a declaração de exequibilidade e os demais elementos técnicos apresentados pela licitante vencedora, ainda que o preço ofertado seja inferior aos valores do contrato atual. Nos termos do art. 59, §3º, da Lei nº 14.133/2021, bem como da jurisprudência consolidada do TCU, a Administração deve oportunizar o contraditório, permitindo à licitante demonstrar a viabilidade técnica-econômica de sua proposta — o que, no presente caso, incluiu a apresentação, durante a fase de diligência, de planilha de composição de custos, por meio da qual a empresa detalhou os parâmetros técnicos e financeiros que asseguram a exequibilidade da oferta.

Cumpre à Administração proceder à análise técnica dessa documentação, rejeitando-a apenas mediante motivação detalhada que evidencie, de forma objetiva, a inviabilidade da execução contratual. Ademais, uma vez comprovada a viabilidade, conforme apresentado pela licitante vencedora, a Administração está vinculada ao princípio da seleção da proposta mais vantajosa, devendo aproveitar o menor preço ofertado. Desse modo, a simples apresentação de valores inferiores aos praticados no mercado não autoriza, por si só, a desclassificação ou a desconsideração da proposta devidamente justificada e tecnicamente exequível.

2.Tratamento da Inexequibilidade: O Edital prevê que a desclassificação por inexequibilidade deve ocorrer apenas se o preço for manifestamente inexequível, simbólico, irrisório ou de valor zero. A desclassificação deve ser precedida de diligências para que a licitante demonstre a exequibilidade de sua proposta. No caso, a aceitação da proposta da ST SERVIÇOS ocorreu devido ao licitante ter evidenciado por meio da apresentação de planilha de custos na fase de diligência, a exequibilidade de seu lance, o que é uma etapa obrigatória do procedimento.

3.Inversão de Preços (PA Tipo I vs. PA Tipo II):
A suposta inversão de valores entre PA Tipo I



(atendimento geral) e PA Tipo II (atendimento técnico especializado) deve ser analisada no contexto do Menor Preço Global. Além disso, a Telebras busca otimizar a experiência e jornada do cliente, e a especificação de cada item unitário pode refletir a estratégia da licitante para o total do grupo. O regime de execução é de Empreitada por Preço Unitário. A inexecução do contrato é passível de sanções e descontos por não cumprimento dos SLAs, que são rigorosos. A aceitação da proposta evidencia que a análise econômica do todo global foi satisfatória.

(...)

Conclusão

A Telebras atesta que a Prova de Conceito (POC) constituiu etapa regularmente prevista no Edital e em seus anexos, não configurando qualquer inovação procedimental, e foi conduzida em estrita conformidade com os princípios da legalidade, do julgamento objetivo e da busca da proposta mais vantajosa, nos termos dos arts. 5º, 11 e 12 da Lei nº 14.133/2021. Ressalte-se que a Administração Pública detém competência legal para proceder à avaliação técnica de soluções complexas, especialmente quando apoiada por equipe multidisciplinar, formada por profissionais com qualificação acadêmica e experiência prática compatíveis com a natureza do objeto, em consonância com o art. 8º, §1º, da Lei nº 14.133/2021, que admite a atuação de servidores e especialistas com conhecimento técnico específico no apoio às decisões administrativas.

No caso concreto, a POC foi conduzida por equipe técnica especializada da Telebras, apta a analisar requisitos funcionais e tecnológicos de alta complexidade, assegurando julgamento técnico idôneo, objetivo e documentado, conforme exige o art. 71 da mesma Lei. Os resultados foram consolidados no Relatório de Evidências, o qual demonstrou que a solução apresentada pela licitante ST SERVIÇOS cumpriu integralmente os requisitos críticos referentes à Plataforma Omnichannel, Integração Tecnológica, Rastreabilidade, acessibilidade ergonômica conforme NR-17 e aderência às diretrizes da LGPD. A conformidade dos requisitos foi comprovada de



maneira prática e objetiva, atendendo à verificação de exequibilidade técnico-operacional.

Diante desse conjunto probatório, não há, sob os prismas legal ou técnico, qualquer fundamento que ampare eventual desclassificação da licitante, sendo a Administração obrigada a reconhecer a aptidão técnica demonstrada e a respeitar o resultado da etapa de conformidade, em observância aos princípios da motivação, do julgamento objetivo e da segurança jurídica.

Diante da comprovação da conformidade técnica e da presunção de exequibilidade econômica da proposta, não havendo evidências de incapacidade da licitante em cumprir o contrato, o recurso é indeferido, mantendo-se a ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA. como vencedora do Pregão Eletrônico nº TLB-EDT-2025 /00014.

Breve relatório.

5.2 – ANÁLISE DO PEDIDO

A empresa CONTAX S.A. interpôs recurso administrativo contra a decisão que declarou vencedora a ST Serviços Empresariais Ltda., alegando nulidade absoluta da Prova de Conceito (POC), insuficiência de qualificação técnica e inexequibilidade da proposta. Em síntese, sustenta que a POC presencial não estava prevista no edital, que houve complementação indevida de documentos, que os atestados apresentados não comprovam os requisitos técnicos exigidos e que a proposta vencedora é financeiramente inexequível.

A recorrida apresentou contrarrazões, defendendo a legalidade do procedimento, a previsão expressa da POC no Termo de Referência, a inexistência de complementação documental e a comprovação da capacidade técnica por meio do conjunto probatório e da validação prática na POC. A área técnica da Telebras (GOC) corroborou esses argumentos, destacando que todos os requisitos foram atendidos e que a proposta é exequível, conforme diligência realizada.

5.2.1. FUNDAMENTAÇÃO

5.2.1.1. Da Prova de Conceito (POC) Presencial

A alegação de nulidade absoluta não procede. O item 4.7.14 do Termo de Referência, anexo ao edital, estabelece de forma clara que a POC seria realizada de forma presencial na sede do



licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, conduzida por equipe multidisciplinar. Assim, não houve inovação procedimental, mas cumprimento estrito do edital, em observância ao Art. 24 do RELIC (vinculação ao instrumento convocatório) e à legislação vigente.

Quanto à restrição de acompanhamento por outros licitantes, a decisão da Telebras foi pautada na proteção de segredos industriais e comerciais, conforme Art. 5º, XXIX da Constituição Federal e Lei de Propriedade Industrial. A publicidade foi garantida pela disponibilização do relatório conclusivo da POC na plataforma Compras.gov e no site oficial da Telebras, atendendo ao princípio da transparência.

5.2.1.2. Da Suposta Complementação Indevida de Documentos

O recurso sustenta que a POC teria servido para suprir lacunas documentais. Contudo, a análise demonstra que não houve inclusão de novos documentos, mas apenas demonstração prática das funcionalidades exigidas, conforme previsto no edital. A diligência realizada teve caráter esclarecedor, não configurando complementação documental, em consonância com a jurisprudência do TCU (Acórdão 1211/2021), que admite a possibilidade de diligência para a complementação de informações necessárias à apuração de fatos existentes à época da abertura do certame, o que se alinha com a interpretação de que é possível e necessária a requisição de documentos para sanear os comprovantes de habilitação ou da proposta, atestando condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

5.2.1.3. Da Qualificação Técnica

A recorrente questiona a validade do atestado da PORTOCRED por não atender ao prazo mínimo de dois anos. Entretanto, o edital (item 10.1.1, alínea “i”) admite atestados com prazo inferior, desde que superior a seis meses, o que foi cumprido. Além disso, a ST apresentou outros atestados (DETRAN/RS e Defensoria Pública/BA), que, somados, comprovam experiência em serviços similares, conforme legislação vigente e Súmula do TCU nº 263.

Quanto aos requisitos técnicos (Plataforma Omnichannel, integração via API, chatbots, gravação de tela, NR-17), a validação prática na POC atestou a conformidade integral da solução com o Termo de Referência. O Relatório de Evidências confirma que todos os quesitos foram atendidos, garantindo julgamento objetivo, conforme Art. 5º do RELIC.

5.2.1.4. Da Exequibilidade da Proposta

A alegação de inexequibilidade, baseada na redução de preços em relação ao contrato anterior, não se sustenta. Destaca-se que a análise deve observar critérios objetivos, não comparações subjetivas com contratos pretéritos. A Telebras oportunizou contraditório e realizou diligência, na qual a ST apresentou planilha detalhada de custos, comprovando a viabilidade técnico-econômica da proposta, em conformidade com a legislação vigente e jurisprudência do TCU (Acórdão 3092/2014). Soma-se a esta fundamentação o fato de que a empresa declarou expressamente que sua proposta encontra-se exequível e que cumprirá seguramente com execução do objeto contratual.



6. DA DECISÃO

As licitações devem ser realizadas com respeito ao princípio da vinculação ao Edital, ao princípio da legalidade, ao princípio do julgamento objetivo, dentre outros citados na Lei nº 13.303/2016 e no RELIC, devendo-se somente adjudicar o objeto e homologar a licitação à licitante que estiver em conformidade com todas as exigências do Edital, fato este sustentado e comprovado em todo o processo licitatório, como também corroborado nas contrarrazões e manifestação da área técnica da Telebras.

Dessa forma, sem mais considerações, conheço o Recurso Administrativo interposto pela empresa **CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, CNPJ nº 67.331.221/0001-90, no contexto do processo licitatório referente ao **Pregão Eletrônico nº 90014/2025**, e, no mérito, **nego-lhe provimento**, mantendo a empresa **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, CNPJ nº 18.502.465/0001-06, aceita e habilitada no Pregão em comento.

Por fim, em observância ao que dispõe o Art. 150 do RELIC, submeto a presente decisão à autoridade superior para apreciação e posterior decisão final.

Atenciosamente,

PEDRO ARNAUD FERREIRA DINIZ
Pregoeiro
Gerência de Compras e Contratos

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Gerente
Gerência de Compras e Contratos



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

DESPACHO nº TLB-DES-2025/17756

Brasília, 02 de dezembro de 2025.

Assunto: DECISÃO RECURSO - AUTORIDADE COMPETENTE

Referência(s): TLB-EDT-2025/00014 (Edital)

TLB-AUT-2025/21314 (Recurso Administrativo - Contax)

TLB-AUT-2025/21315 (Contrarrazões - ST Serviços)

TLB-ASS-2025/15511 (Análise da Área Demandante - GOC)

TLB-DES-2025/17751 (Decisão do Pregoeiro)

1. O presente ato administrativo tem por escopo o efetivo cumprimento das disposições constantes do inciso III do §1º do art. 150 do Regulamento de Licitações e Contratos da Telebras, que tem por lastro o art. 59 da Lei nº 13.303/16, sendo submetidos à apreciação deste Ordenador de Despesas (Autoridade Competente) os autos do Processo Administrativo nº TLB-PRO-2025/01607, em virtude de denegação do pleito promovido pela empresa CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 67.331.221/0001-90, em face de decisão exarada pelo Pregoeiro da Telebras, que classificou e habilitou a licitante ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, CNPJ nº 18.502.465/0001-06, como vencedora do certame, que tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de Central de Atendimento (Contact Center), abrangendo todos os recursos necessários à execução e à manutenção dos serviços, incluindo a infraestrutura física, mão de obra, tecnologias, licenças e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

2. Preambularmente, cabe consignar que todas as formalidades indispensáveis ao adequado rito processual foram observadas pelo Pregoeiro, notadamente no que diz respeito ao oferecimento do contraditório e da ampla defesa, nos moldes preconizados pela Carta Magna e legislação correlata, bem assim ao efetivo cumprimento dos prazos a ele correlatos.



Assinado com senha por TATIANA RÚBIA MELO MIRANDA - 02/12/2025 às 13:12:10.
Documento Nº: 858434-9658 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=858434-9658>

SIGA 

3. O Recurso Administrativo foi interposto tempestivamente e com amparo na legislação que regula a matéria, já citada acima. Oferece argumentação que se contrapõe ao posicionamento firmado pelo Pregoeiro e pugna pela reforma da decisão prolatada.

4. O nascêdouro da divergência existente entre a decisão adotada pelo Pregoeiro e a expectativa da recorrente reside no atendimento aos itens do edital e seus anexos, especificamente no que tange à exequibilidade da proposta e aceite da habilitação da técnica da licitante ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

5. Destarte, após analisar o processo em epígrafe e o parecer exarado pelo Pregoeiro da Telebras, tendo como sustentáculo a legislação que regula a matéria, a doutrina dominante que sobre ela discorre e, principalmente, a manifesta decisão discorrida pela área técnica, concordo com o posicionamento por ela adotado, acatando, na íntegra, as alegações trazidas a lume para **negar provimento ao Recurso Administrativo interposto pela empresa CONTAX S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, mantendo a empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA aceita e habilitada** no Pregão em comento.

6. Retornem os autos ao Pregoeiro da Telebras, para intimação dos interessados e prosseguimento do certame, observado o devido processo legal.

Atenciosamente,

TATIANA RÚBIA MELO MIRANDA

Diretora

Diretoria Administrativo-financeira e Relações com Investidores



TLBDES2025/7756A

SIGA 