

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 2024/000063

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO E GERENCIAMENTO DE CARTÕES ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO

Equipe Técnica

Suellen da Silva Torres
Rhaniellen Oliveira Castro
Tiago Merlo Rubin

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. A contratação pretendida tem por objetivo atender as necessidades do Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região – CREF 22/ES, de modo a atender suas atribuições finalísticas de fiscalização, orientação e representação institucional;
- 1.2. Este estudo técnico preliminar visa contratação de cartões alimentação/refeição, busca caracterizar o interesse público envolvido. O estudo pretende evidenciar a necessidade, apontando a melhor solução para a administração pública, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação;
- 1.3. O CREF 22/ES possui 2 (dois) fiscais de postura, 3 (três) fiscais de orientação, bem como, existe a previsão de realizar concurso público para provimento de vagas para fiscal de postura para os próximos 12 (doze) meses. Além disso, em suas atividades finalísticas promove cursos e eventos voltados a capacitação e desenvolvimento do profissional de educação física, dessa forma, a organização precisa se deslocar por cidades em todo o Estado do Espírito Santo, levando material e para acompanhar os eventos/cursos;
- 1.4. Os serviços em tela são considerados comuns porque seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado;
- 1.5. Esse serviço deverá ser prestado de forma continuada uma vez que sua interrupção compromete o bom andamento das atividades administrativas e de fiscalização do CREF 22/ES e o cumprimento da missão institucional;
- 1.6. O estudo também traz algumas considerações sobre as regras, que poderão subsidiar a elaboração do Termo de Referência.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento e gerenciamento de cartões alimentação/refeição.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 3.1. Os referidos serviços devem ser realizados por meio de cartão magnético, com chip de segurança e senha individual, assim como aplicativo de Smartphone, destinado a aquisição de gêneros alimentícios para os funcionários do Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região – CREF 22/ES.
- 3.2. A empresa deverá disponibilizar:
 - Cartões magnéticos com chip e senha individual, com validade mínima de 5 (cinco) anos, a contar da data de emissão;
 - As compras deverão ser pela modalidade crédito à vista;
 - Aplicativo para smartphone, disponível nos sistemas Android e IOS (todas as versões), que permita a consulta de saldo e extrato do cartão, contato com a central atendimento ao usuário, serviço de bloqueio de cartões e bloqueio/desbloqueio de pagamento por aproximação.

4. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. Trata-se de benefícios cartões alimentação/refeição, a serem utilizados pelos funcionários deste Conselho, tendo a administração optado pela contratação de empresa especializada para o seu fornecimento e gerenciamento.
- 4.2. As normas e condições de trabalho negociadas entre as partes, no entendimento adotado pela jurisprudência, valem por si só, criando direitos e obrigações entre elas a partir do momento em que firmam o instrumento coletivo.

5. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

- 5.1. Durante o período de prestação de serviço de fornecimento de cartões alimentação/refeição, foi observada o surgimento de novas tecnologias aplicadas aos serviços de fornecimento e gerenciamento dos referidos benefícios, as quais teriam condições de ampliar significativamente a eficiência dos serviços, flexibilizar as formas de utilização do benefício e aumentar a segurança durante as operações de pagamento e, melhorar as opções de uso como por exemplo, utilização em apps de delivery dentre outras.
- 5.2. A possibilidade de inclusão de ferramentas como os aplicativos móveis de delivery e dentre outros, e também permitir aos funcionários deste Conselho realizar suas compras sem que haja o contato direto com as máquinas dos supermercados e garantindo maior segurança dos usuários;
- 5.3. Em outras palavras, o CREF 22/ES busca por empresas que possam oferecer sistemas com a opção de autosserviço, proporcionando ao usuário do sistema uma plataforma completa e inteligente;
- 5.4. Tais funcionalidades permitem ao usuário resolver várias questões sem que necessite demandar à CONTRATADA, garantindo, agilidade e eficiência do serviço;

6. DO CREDENCIAMENTO

- 6.1. A pretendida contratação será por meio de credenciamento e as regras estarão disponíveis no edital de credenciamento.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1.1. Do fornecimento dos cartões alimentação/refeição

- 7.1.1.1. Após a assinatura do Contrato, o setor administrativo enviará listagem com os dados de todos os funcionários que receberão os cartões alimentação/refeição. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do envio da referida listagem, para entregar os cartões na sede do CREF 22/ES.
- 7.1.1.2. Os cartões alimentação/refeição do tipo magnético com chip deverão:
 - 7.1.1.2.1. Ser personalizados, com a logo, data de validade, endereço, telefone e CNPJ da Contratada;
 - 7.1.1.2.2. Possuir chip de segurança, senha individualizada e intransferível com validade mínima de 5 (cinco) anos, a contar da data de emissão, assim como possibilitar recargas mensais;
 - 7.1.1.2.3. Ser entregues bloqueados, com as respectivas senhas, em envelope lacrado com o nome do funcionário impresso na parte externa, no endereço do CREF 22/ES, Avenida Nossa Senhora da Penha, 699, Torre B, Sala 703, Santa Lúcia, Vitória/ES

CEP: 29056-250, no horário das 08:00 às 17:00, em dias úteis, aos cuidados do setor administrativo do CREF 22/ES, sem custo de frete;

7.1.1.2.4. O desbloqueio dos cartões deverá ser feito pelo funcionário do CREF 22/ES, através de Central de Atendimento Eletrônico e/ou pelo aplicativo disponibilizado ao usuário;

7.1.1.2.5. As compras deverão ser pela modalidade crédito à vista, para ampliar a aceitação;

7.1.1.2.6. Aplicativo para smartphone, disponível nos sistemas Android e IOS (todas as versões), que permita a consulta de saldo e extrato do cartão, consulta da rede de estabelecimentos credenciados atualizada, contato com a central atendimento ao

usuário, serviço de bloqueio de cartões e bloqueio/desbloqueio de pagamento por aproximação;

7.1.1.2.7. Os cartões deverão ser livres de taxa de adesão, tarifas e taxa de manutenção;

7.1.1.2.8. Os cartões alimentação/refeição deverão ter a função de múltiplos benefícios, ou seja, permitir os dois benefícios em um único cartão, sem nenhuma restrição.

7.1.1.3. Os cartões alimentação/refeição de cada funcionário/usuário, independentemente da data de sua investidura, será arcado pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE;

7.1.1.4. A CONTRATADA deverá garantir a substituição de cartão, sem custo, nas mesmas características e condições definidas para o primeiro envio, quando solicitado pelo Funcionário/usuário, nos casos de extravio, perda, roubo ou furto;

7.1.1.5. Os cartões alimentação/refeição deverão ser bandeirado, ou seja, possuir uma das bandeiras como por exemplo (visa/master/elo), a fim de ampliar a aceitação, visto que os cartões que possuem as bandeiras mencionadas não precisam de rede credenciada, basta o estabelecimento possuir uma máquina de cartão de crédito e serdo ramo alimentício que o cartão de benefício será aceito e ser compatíveis com apps delivery no âmbito nacional;

7.1.1.6. Os cartões entregues pela CONTRATADA que não atenderem às especificações contidas no Contrato e no Termo de Referência ou apresentarem quaisquer defeitos, serão rejeitados ficando a CONTRATADA obrigada a providenciar sua reposição e entrega no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação.

7.1.2. Disponibilização dos créditos nos cartões alimentação/refeição dos funcionários

7.1.2.1. A solicitação de créditos será efetuada mensalmente pelo CONTRATANTE com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data prevista do respectivo crédito.

7.1.2.2. O descumprimento do prazo de disponibilização do crédito conforme o cronograma poderá ensejar a aplicação de penalidades;

7.1.2.3. Os créditos inseridos nos cartões magnéticos, se não utilizados dentro do mês de competência, deverão ser computados obrigatoriamente aos próximos créditos, de tal forma que os funcionários do CONTRATANTE, em hipótese alguma, sejam prejudicados;

7.1.2.4. A obrigatoriedade a disponibilização do crédito na data estabelecida está vinculado ao pagamento da fatura mensal, ficando a cargo da CONTRATADA as providências para o recebimento dos valores em tempo hábil para receber o referido crédito, nos moldes do

que prevê a cláusula de pagamento;

7.1.2.5. O pagamento da Nota Fiscal está vinculado ao envio de todos os documentos necessários à liquidação da despesa. O não pagamento da Nota Fiscal por problemas documentais, não isenta à CONTRATADA de efetuar os créditos para o CREF 22/ES.

7.1.3. Serviços disponibilizados

7.1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo para smartphone nos sistemas Android e IOS, aos usuários do cartão, contendo no mínimo, as seguintes funções:

7.1.3.1.1. Consultas de saldo e extrato;

7.1.3.1.2. Bloqueio de cartões;

7.1.3.1.3. Bloqueio e desbloqueio de pagamentos com aproximação;

7.1.3.1.4. Forma de contato com a empresa.

7.1.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar tecnologia via internet, metodologia de acompanhamento e controle de lançamento dos créditos de forma global e individualizada, possibilitando a impressão ou geração dos respectivos relatórios para conferência. Deverá, ainda, garantir o necessário treinamento para o fiscal do contrato e suporte para implementação e operacionalização da tecnologia empregada;

7.1.3.3. Efetuar os créditos nos cartões por meio de sistema ou arquivo eletrônico de sua responsabilidade, com base em arquivo eletrônico a ser fornecido pela Contratante;

7.1.3.4. Disponibilizar mensalmente ao CONTRATANTE a relação dos funcionários beneficiários, contendo os valores, a data de crédito e o mês de referência;

7.1.3.5. Disponibilizar mensalmente, relatório contendo as informações sobre estornos (parciais e totais) contendo nome do funcionário, valor base de cálculo e o valor efetivamente estornado, além da referência do atendimento (protocolo);

7.1.3.6. A CONTRATADA deverá em até 05 (cinco) dias úteis da data da publicação do Contrato no Diário Oficial; informar o número do telefone da Central de Atendimento ao Cliente 0800 ou similar, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, que atenderá ao CREF 22/ES solucionando as demandas decorrentes da administração e gerenciamento e aos usuários, todos os dias, para os serviços de avisos de perda, roubo ou extravio (com imediata solicitação de 2ª via), bloqueio de cartão, alteração de senha pelo próprio funcionário, consulta de saldo e para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização do benefício, sem prejuízo das funcionalidades previstas no aplicativo;

7.1.3.7. Prestar assistência técnica, efetuando a troca de cartões e solucionando problemas de carga e recarga, prestar suporte e treinamento aos funcionários do CONTRATANTE designados para operar o sistema fornecido, objetivando o pleno cumprimento dos serviços;

7.1.3.8. No caso de perda ou extravio do cartão, a CONTRATADA deverá repassar o crédito existente no cartão atual para outro cartão que será solicitado pelo Fiscal do CONTRATANTE;

7.1.3.9. Realizar a reposição dos cartões defeituosos, extraviados, furtados ou roubados;

7.1.3.10. Bloquear o saldo existente logo após a devida comunicação do fato ocorrido e creditá-lo a favor do usuário, sem quaisquer ônus à Administração e/ou aos funcionários;

7.1.3.11. O cartão magnético com chip e referente aos cartões alimentação/refeição deverão ser aceitos como pagamento crédito a vista, para gêneros gêneros alimentícios, sem acréscimos de preço;

7.1.3.12. Garantir que os cartões sejam regularmente aceitos pelos estabelecimentos e reembolsar, na forma da lei e no devido prazo;

7.2. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

7.2.1. O fornecimento e gerenciamento de cartões alimentação/refeição é um tipo de contratação que envolve a transferência antecipada de valores à empresa, como condição para a prestação dos referidos serviços. Deste modo, entendeu-se pela necessidade de se estabelecer um instrumento de medição de desempenho e também, uma pesquisa de satisfação dos usuários, visando a segurança da contratação e a garantia de um padrão de qualidade de serviços;

7.2.1. Instrumento de medição de Resultado (IMR);

7.2.1.1. Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos representantes do contratante, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a ser apurado mensalmente;

7.2.1.1.1. O desempenho da empresa deverá ser medido levando em consideração a manutenção do número mínimo de credenciados, o funcionamento do aplicativo e de suas funcionalidades, do cartão magnético, do prazo para disponibilização dos benefícios aos usuários;

7.2.1.2. O IMR terá como referência o mês faturado, devendo ser atestada pelo fiscal do contrato;

7.2.1.3. A aplicação do IMR será considerada para fins de referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal mensal apresentada pela contratada;

7.2.1.4. Os descontos apurados por meio do IMR poderão ensejar, ainda, a aplicação das demais penalidades contratuais;

7.2.1.5. A CONTRATADA terá o prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas contadas do envio do e-mail para apresentar justificativas, cuja avaliação compete ao fiscal do contrato;

7.2.1.6. Caso o CONTRATANTE não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão no desconto proporcional do valor da próxima fatura;

7.2.1.7. O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada;

7.2.1.8. Depois de analisada toda documentação, o fiscal do contrato assinará o atesto na nota fiscal dos serviços prestados;

7.2.1.9. O IMR será a referência para cálculo do percentual a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal/fatura mensal apresentada pela contratada.

7.2.2. Pesquisa de satisfação dos usuários

7.2.2.1. Caso o setor demandante identifique indícios de insatisfação dos usuários com relação aos serviços prestados pela empresa contratada, o contratante PODERÁ, a seu critério, aplicar pesquisa de satisfação com o objetivo de medir o nível de qualidade dos serviços;

7.2.2.2. Sempre que a pesquisa evidenciar baixo nível de satisfação dos usuários, será oportunizado à Contratada um prazo de 30 dias para adoção de medidas saneadoras que tenham como objetivo a melhoria do indicador;

7.2.2.3. A reincidência de baixo nível de satisfação dos usuários por 03 pesquisas consecutivas, poderá ensejar na rescisão unilateral do contrato por parte da Contratante;

7.2.2.4. A metodologia de avaliação da qualidade dos serviços será definida após a assinatura do contrato em formulário próprio elaborado pelo Contratante e disponibilizado à Contratada pelo menos 30 dias antes da aplicação da pesquisa entre os usuários e abordará minimamente os seguintes critérios: quantidade de credenciados, uso do aplicativo e atendimento ao cliente por meio do canal telefônico disponível.

7.3. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.3.1. A CONTRATADA deverá observar os prazos para a prestação dos serviços, que contemplem a entrega dos primeiros cartões, reposição dos cartões, número do telefone da Central de Atendimento ao Cliente 0800 ou similar durante Contrato, assim como os prazos para manutenção dos créditos já disponibilizados, na hipótese do usuário deixar de utilizar o sistema de cartão, ter suspensa sua participação ou na hipótese de encerramento ou rescisão do Contrato;

7.4. SUBCONTRATAÇÃO

7.4.1. Não será admitida a subcontratação dos serviços.

7.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇO

7.5.1. Sem prejuízo de outras avaliações e exigências por ocasião da elaboração do termo de referência, entende-se necessária a observância dos seguintes itens:

7.5.1.1. Apresentação de atestado (s) de capacidade técnica em nome do licitante, fornecido(s) por empresa, órgãos ou entidades da Administração Pública, que comprove(m) a aptidão para o fornecimento compatível com as características indicadas neste ETP;

7.5.1.2. O(s) atestado(s) deve(m) ser emitido(s) em papel timbrado da empresa contratante, assinado por seu representante legal, discriminando o teor da contratação e os dados da empresa contratada;

7.5.1.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar a quantidade de pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos previstos no Termo de Referência;

7.5.1.4. O CREF 22/ES poderá promover diligências para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação, o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Equipe de Contratação, além de incorrer nas sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

7.5.2. SUGESTÕES:

7.5.2.1. A licitante deverá apresentar prova de conceito do aplicativo para smartphone para fins de habilitação técnica (10 dias contados da realização do certame).

7.6. DURAÇÃO E NATUREZA CONTÍNUA DA CONTRATAÇÃO

7.6.1. A duração inicial do contrato deverá ser de 60 (sessenta) meses, com previsão de prorrogação, dada a sua natureza contínua, até o limite permitido por Lei;

8. LEVANTAMENTO DO MERCADO

- 8.1. Em recentes pesquisas foi verificado o ingresso de novas soluções no mercado, fruto da incorporação de ferramentas tecnológicas com condição e potencial para modernizar significativamente este tipo de contratação e que conseqüentemente não necessita de uma rede credenciada, basta o cartão possuir uma bandeira que será aceito em qualquer estabelecimento.
- 8.2. Para a escolha da solução, foi considerado o possível prazo de cinco anos de duração do contrato, posto sua natureza de serviço contínuo. Sendo assim, a contratação deverá abarcar as tecnologias disponíveis e em fase de ampla expansão no mercado, a fim de que seu objeto não fique ultrapassado a médio ou longo prazo;
- 8.3. A pesquisa de mercado foi realizada através de consulta em sites disponíveis pelas empresas do mercado de fornecimento de cartões alimentação/refeição;
- 8.4. Empresas que prestam serviços de acordo com as necessidades do CREF 22/ES:

Nº	NOME EMPRESA	ACEITA EM APPS E POSSUI BANDEIRA	Site – Acesso em 06/07/2024
1	VR	Sim	https://www.vr.com.br/
2	LeCard	Sim	https://lecard.com.br/
3	Ifood Benefícios	Sim	https://beneficios.ifood.com.br/
4	Vale Card	Sim	https://www.valecard.com.br/
5	Caju	Sim	https://www.caju.com.br/
6	Eva Benefícios	Sim	https://evacard.com.br/
7	Flash	Sim	https://seja.flashapp.com.br/
8	Swile	Sim	https://beneficios.swile.co/
9	Alelo	Sim	https://www.alelo.com.br/

7.4.2. Logo, já existem empresas aptas a oferecer todas as funcionalidades, bem como outras empresas que estão por via de obtê-las integralmente, posto que já detém a maioria das soluções especificadas neste estudo.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 9.1. Os auxílios alimentação/refeição são benefícios de caráter indenizatórios concedidos aos funcionários ativos, em efetivo exercício nas atividades do cargo, com a finalidade de subsidiar despesas de refeição realizadas no exercício do cargo público, durante a sua jornada de trabalho;
- 9.2. O benefício é concedido com base nos normativos dispostos no item 5 deste ETP. Para a distribuição

destes valores, o CREF 22/ES optou pela contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento e gerenciamento de cartões bandeirados alimentação/refeição destinados a aquisição de gêneros alimentícios para os funcionários ativos do CREF 22/ES;

9.3. A contratação é considerada a forma mais eficiente para administração, na medida em que oferecem sistemas com a opção de autosserviço, proporcionando ao usuário do sistema uma plataforma completa e inteligente, com funções voltadas ao gerenciamento do benefício como na extração de informações em tempo real, evitando, assim, a perda de tempo com telefonemas e trocas de mensagens com o prestador de serviços. Esta funcionalidade permite ao usuário resolver várias questões sem que necessite demandar a Contratada, garantindo mais eficiência no desenvolvimento de seu ofício;

9.4. As soluções e ferramentas via web também permitem desonerar o setor administrativo deste Conselho.

10. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Com base nos valores praticados pelo CREF 22/ES, segue abaixo a tabela com o total de quantitativos dos serviços e respectivos valores estimados (mensal e anual) para a concessão de cartões alimentação/refeição:

	NOME	REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO (MENSAL)	ABONO NATALINO (ANUAL)
1	AMANDA BARBOSA DOS SANTOS	1.170,00	1.170,00
2	BRUNA RODRIGUES BORINI	1.170,00	1.170,00
3	DANIELLE PESCA	1.170,00	1.170,00
4	DEBORA DOS SANTOS GOBBO	1.170,00	1.170,00
5	ELISA SANTOS PAGANINI	1.170,00	1.170,00
6	FLAVIA APARECIDA RIGOTTI	1.170,00	1.170,00
7	FLAVIANE DA ROCHA COSTA	1.170,00	1.170,00
8	LAISA OHANA LIMA FERNANDES	1.170,00	1.170,00
9	LEYSON GONÇALVES MATOS	1.170,00	1.170,00
10	LETICIA MORAES MAS	1.170,00	1.170,00
11	LUCIANA MARCOS	1.170,00	1.170,00
12	PABLO ROBERTO BARBOSA DE ANDRADE	1.170,00	1.170,00
13	RAILANDER GARCIA ANDRADRE	1.170,00	1.170,00
14	RHANIELLEN OLIVEIRA CASTRO	1.170,00	1.170,00
15	RODRIGO NAEGELE SARDINHA MARTINS	1.170,00	1.170,00
16	SUELLEN DA SILVA TORRES	1.170,00	1.170,00
17	THAIS FERNANDES DA SILVA	1.170,00	1.170,00
18	TIAGO MERLO RUBIN	1.170,00	1.170,00
19	WAGNER FELIPE CORREA ALVES	1.170,00	1.170,00
20	PREVISÃO DE NOVAS CONTRATAÇÕES (4 PESSOAS)	4.680,00	4.680,00
TOTAL		26.910,00	26.910,00
TOTAL ANUAL		322.920,00	26.910,00
TOTAL EM 5 ANOS		1.614.600,00	134.550,00

TOTAL MENSAL	26.910,00
TOTAL ANUAL	349.830,00
05 ANOS	1.749.150,00

11. DEFINIÇÃO DO MÉTODO PARA ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU DOS MEIOS DE PREVISÃO DE PREÇOS REFERENCIAIS

11.1. A contratação de cartões alimentação/refeição não se baseia pela obtenção do menor valor dos

serviços, mas sim, no alcance da maior desconto da taxa de administração. Por essa razão, a prática de taxa de administração é utilizada como parâmetro de licitação e de posterior comprovação da vantajosidade;

- 11.2. Essa taxa é aplicada sobre o valor global oferecido como cartões alimentação/refeição aos funcionários do CREF 22/ES. Logo, quanto maior o desconto oferecido, mais vantajoso será o contrato para a Administração.
- 11.3. Da análise das informações constantes no mapa, infere-se, como dito inicialmente neste tópico, não existir linearidade entre o valor global do contrato (considerando a taxa de desconto praticada) e o valor da taxa de desconto. Em outras palavras, nos maiores contratos não necessariamente são praticadas as maiores taxas de desconto, de forma que no cálculo da taxa média não foi feita qualquer ponderação entre a taxa e o valor do contrato.

12. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- 12.1. Espera-se que a contratação promova a continuidade da prestação dos serviços, devidamente integradas às mais modernas soluções tecnológicas disponíveis no mercado;
- 12.2. A adoção de ferramentas que contribuem para a facilidade via aplicativo de smartphone, tais como os serviços de bloqueio de cartões, contato com a central, controle de saldo e extratos;
- 12.3. Logo, pretende-se alcançar a simplificação de operações e o aumento na eficiência, qualidade e agilidade na prestação dos serviços contratados.

Vitória (ES), 18 de julho de 2024.

Suellen da Silva Torres
Gerente Geral

Rhaniellen Oliveira Castro
Administradora

Tiago Merlo Rubin
Assistente Administrativo IV