



TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 01 AO CONTRATO Nº 013/2020

PROCESSO Nº 50500.101270/2020-26
CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 013/2020
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2020

CONTRATADA: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, CNPJ: 07.989.360/0007-00, com endereço da filial na Quadra CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, Taguatinga Norte - DF.

OBJETO DO CONTRATO: Prestação de serviços continuados de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), plataforma integrada multicanais de atendimento, com gestão omnicanal, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), aplicativos automatizados, mobiliário, recursos humanos, treinamento e recursos para operação (logística e materiais administrativos), com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

VIGÊNCIA: 13/10/2021 a 13/10/2022

Fundamentação: Cláusula Sétima do Contrato nº 013/2020 - Do Reajustamento de Preços em Sentido Amplo (Repactuação); art. 37, caput, CF; Lei nº 4.320, de 1964; art. 14, Decreto-Lei nº 200 de 1967; Acórdão TCU 976/2005-Plenário; § 4º do art. 54 da Instrução Normativa/SEGES/MP nº 5, de 26/5/2017, e § 8º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações; Parecer nº 2/2016/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU, de 17/3/2016.

1. OBJETO

1.1. **REACTUAR** o valor do Contrato nº 013/2020, conforme detalhado a seguir:

- **A partir de 22 de setembro de 2021, no percentual total de 0,8238%**, relativa aos insumos, para os postos de Coordenador de Atendimento, Atendente, Supervisor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática;
- **A partir de 1º de janeiro de 2022, no percentual total de 5,2036%**, relativa à mão de obra, para os postos de Coordenador de Atendimento, Atendente, Supervisor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática.

2. PREÇO

2.1. Com a Repactuação, a partir de 22 de setembro de 2021, o valor mensal do contrato passará de R\$ 500.103,40 (quinhentos mil, cento e três reais e quarenta centavos) para **R\$ 504.223,48 (quinhentos e quatro mil, duzentos e vinte e três reais e quarenta e oito centavos)**, e o valor anual do contrato passará de R\$ 6.001.240,80 (seis milhões, um mil, duzentos e quarenta reais e oitenta centavos)

para **R\$ 6.050.681,76 (seis milhões, cinquenta mil, seiscentos e oitenta e um reais e setenta e seis centavos)**.

A partir de 22 de setembro de 2021

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032	42,24	297.031,68
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	71,27	64.143,00
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				361.174,68
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				4.334.096,16
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	VALOR ACEITO		
			Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	3,95	39.500,00
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	3,95	79.000,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	42,60	3.748,80
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	100,00	8.800,00
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	120	100,00	12.000,00
10	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				143.048,80
11	Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				1.716.585,60
12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)				6.050.681,76
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO				504.223,48

2.2. A partir de 1º de janeiro de 2022, o valor mensal do contrato passará de R\$ 504.223,48 (quinhentos e quatro mil, duzentos e vinte e três reais e quarenta e oito centavos) para **R\$ 530.461,36 (quinhentos e trinta mil, quatrocentos e sessenta e um reais e trinta e seis centavos)**, e valor anual do contrato passará de R\$ 6.050.681,76 (seis milhões, cinquenta mil, seiscentos e oitenta e um reais e setenta e seis centavos) para **R\$ 6.365.536,32 (seis milhões, trezentos e sessenta e cinco mil, quinhentos e trinta e seis reais e trinta e dois centavos)**.

A partir de 1º de janeiro de 2022

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032	45,33	318.760,56
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	76,28	68.652,00
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				387.412,56
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				4.648.950,72
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	VALOR ACEITO		
			Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	3,95	39.500,00

6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	3,95	79.000,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	42,60	3.748,80
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	100,00	8.800,00
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	120	100,00	12.000,00
10	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				143.048,80
11	Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				1.716.585,60
12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)				6.365.536,32
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO				530.461,36

3. DESPESAS E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa decorrente está estimada em **R\$ 298.961,09 (duzentos e noventa e oito mil, novecentos e sessenta e um reais e nove centavos)**, sendo:

3.1.1. o valor de R\$ 13.596,26 (treze mil, quinhentos e noventa e seis reais e vinte e seis centavos), referente ao período de 22 de setembro a 31 de dezembro de 2021;

3.1.2. o valor de R\$ 285.364,82 (duzentos e oitenta e cinco mil, trezentos e sessenta e quatro reais e oitenta e dois centavos), referente ao período de 1º de janeiro a 12 de outubro de 2022.

3.2. A despesa decorrente do presente Apostilamento correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 39250/393001

Fonte de Recursos: 0129039269

Programa de Trabalho: 173865

Elemento de Despesa: 339039-79

Notas de Empenho: 2021NE000248, inscrita em Restos a Pagar; 2022NE000373, reforçada.

3.3. Os cálculos envolvendo despesas decorrentes da repactuação são apenas estimativos, e podem não traduzir o que é efetivamente devido à empresa. É imprescindível que o fiscal solicite a demonstração analítica dos custos já ocorridos para pagamento de retroativos. Serão pagas com reajuste somente obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência das anualidades, a partir de **22 de setembro de 2021** e a partir de **1º de janeiro de 2022**.

3.4. Os valores provisionados para serem recolhidos na CONTA- DEPÓSITO VINCULADA-BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO são os encontrados na tabela abaixo:

A PARTIR DE 1º DE JANEIRO DE 2022

MONTANTE TOTAL DA RESERVA MENSAL	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 10.458,64
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 15.192,02
Multa sobre o FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 5.022,16
SUBTOTAL	R\$ 30.672,82
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	R\$ 9.818,32
TOTAL	R\$ 40.491,14

4. GARANTIA

4.1. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual anteriormente prestada mantendo a proporção de 5% em relação ao valor global, totalizando o valor de **R\$ 318.276,82 (trezentos e dezoito mil, duzentos e setenta e seis reais e oitenta e dois centavos)**, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante.

EDUARDO JOSÉ MARRA
Superintendente de Gestão Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO JOSE MARRA, Superintendente**, em 01/06/2022, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11562326** e o código CRC **018E5F25**.