



PROCESSO N.º 50500.101270/2020-26
 CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 013/2020
 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2020

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 013/2020, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES E A EMPRESA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT**, entidade integrante da Administração Federal Indireta, constituída nos termos da Lei nº. 10.233, de 05 de junho de 2001, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 - Lote 10 - Projeto Orla, Polo 8, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 048.984-88/0001-77, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, o Senhor **RAFAEL VITALE RODRIGUES**, inscrito no CPF nº 286.610.578-84, nomeado pelo Decreto de 19 de julho de 2021, publicado na Seção 2, do D.O.U. de 20 de julho de 2021; e, de outro lado, a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.989.360/0007-00, endereço da filial na Quadra CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, Taguatinga Norte - DF - CEP: 72.115-035, representada neste ato por sua representante legal, a Senhora **DEBORAH GAMA BARRA NOTTINGHAM**, inscrita no CPF sob nº 412.947.342-53, doravante denominada **CONTRATADA**; e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constituem objetos do presente Termo Aditivo:

1.2. A **modificação, temporária, da forma de execução dos serviços** objeto do Contrato nº 013/2020, nos seguintes termos:

1.2.1. Execução do serviço em regime de teletrabalho, sem necessidade de comparecimento à repartição, e resguardada a correta prestação dos serviços para os colaboradores dos cargos e datas a seguir:

Item	Especificação do Objeto	A partir de
1	ANALISTA DE QUALIDADE	30/03/2021
2	BACKOFFICE	20/03/2021
3	ATENDENTE	22/03/2021
4	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	30/03/2021
5	MONITOR DE ATENDIMENTO	30/03/2021

1.2.2. A adoção do regime de teletrabalho será notificada pela Contratada ao empregado, por meio escrito ou eletrônico, com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas.

1.2.3. A execução das atividades em regime de teletrabalho, excepcional e temporário, será definida entre a CONTRATADA e seus empregados e não implicará em qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

1.2.4. O detalhamento das medidas previstas no item 1.2, no que concerne, inclusive, ao quantitativo de postos e período de execução, será realizado pelo gestor do contrato e comunicado ao preposto da CONTRATADA, com a antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis do início de seu implemento.

1.2.5. É possível a interrupção das medidas previstas nesta Cláusula, com a retomada da forma de execução originalmente contratada, por ordem escrita da CONTRATANTE, devidamente fundamentada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

1.2.6. Todas as medidas previstas nesta Cláusula somente podem ser implementadas enquanto perdurar as medidas para resposta à emergência de saúde pública de importância nacional e internacional em decorrência da infecção humana pelo coronavírus (COVID-19) de que trata a Portaria ANTT nº 127, de 26/03/2020.

1.3. A **Repactuação** do valor do Contrato, a partir de 1º de janeiro de 2021, no percentual de **2,6543%**, 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;

1.4. A **Prorrogação, por mais 12 (doze) meses**, com início na data de **13/10/2021 até 13/10/2022**, do prazo de vigência do Contrato Administrativo nº **013/2020**, 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, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.4.1. A prorrogação do prazo de vigência está prevista na Cláusula Segunda do Contrato - Da Vigência e em conformidade com o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. Com a repactuação prevista no item 1.3, o valor global do Contrato passará para **R\$ 6.390.575,04 (seis milhões, trezentos e noventa mil, quinhentos e setenta e cinco reais e quatro centavos)**, a partir de **1º de janeiro de 2021**, conforme a seguir:

A PARTIR DE 1º DE JANEIRO DE 2021- REPACTUAÇÃO MÃO DE OBRA - TODOS OS POSTOS

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
				R\$	R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032	46,41	326.355,12
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	70,16	63.144,00
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				R\$ 389.499,12
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				R\$ 4.673.989,44
				VALOR ACEITO	
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
				R\$	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	Hora	120	100,00	12.000,00

Contínua)					
10	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				R\$ 143.048,80
11	Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				R\$ 1.716.585,60
12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)				R\$ 6.390.575,04
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO				R\$ 532.547,92

2.2. Com a alteração quantitativa do objeto contratado, **formalizada no 1º Termo Aditivo**, o valor global do Contrato passará para **R\$ 6.001.240,80 (seis milhões, um mil, duzentos e quarenta reais e oitenta centavos)**, a partir de **1º de fevereiro de 2021**, conforme a seguir:

A PARTIR DE 1º DE FEVEREIRO DE 2021 - REPACTUAÇÃO COM A ALTERAÇÃO QUANTITATIVA DO 1º TERMO ADITIVO

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
				R\$	R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032	41,80	293.937,60
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	70,13	63.117,00
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				R\$ 357.054,60
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				R\$ 4.284.655,20
VALOR ACEITO					
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
				R\$	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\$)				R\$ 1.716.585,60
12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)				R\$ 6.001.240,80
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO				R\$ 500.103,40

2.3. A despesa decorrente do presente Termo Aditivo está estimada em **R\$ 6.120.047,54 (seis milhões, cento e vinte mil, quarenta e sete reais e cinquenta e quatro centavos)**, conforme abaixo especificado, e correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o presente exercício, sob a classificação orçamentária: Elemento de Despesa nº **339039- 79**, PTRES **173865** e Fonte de Recurso: **0129039269**, sendo:

2.3.1. **R\$ 13.770,12 (treze mil, setecentos e setenta reais e doze centavos)**, referente à **repactuação 2021**, para o período de 1º a 31 de janeiro de 2021;

2.3.2. **R\$ 105.036,62 (cento e cinco mil, trinta e seis reais e sessenta e dois centavos)**, referente à **repactuação 2021 com a alteração quantitativa** formalizada no 1º Termo Aditivo, para o período de 1º de

fevereiro a 12 de outubro de 2021;

2.3.3. **R\$ 6.001.240,80 (seis milhões, um mil, duzentos e quarenta reais e oitenta centavos)**, referente à prorrogação para o período de 13/10/2021 a 13/10/2022.

2.4. Para cobertura da despesa no presente exercício, foi reforçada a Nota de Empenho 2021NE000248.

2.5. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

2.6. **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 repactuação somente obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência das datas-bases.**

2.7. Os valores provisionados para serem recolhidos na CONTA-DEPÓSITO VINCULADA – BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO são os encontrados nas tabelas abaixo:

A partir de 1º de janeiro de 2021

CONTA DEPÓSITO VINCULADA - RESUMO	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 10.426,25
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 15.144,98
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 5.006,60
Subtotal	R\$ 30.577,84
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	R\$ 9.787,91
Total	R\$ 40.365,75

A partir de 1º de fevereiro de 2021

CONTA DEPÓSITO VINCULADA - RESUMO	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 9.507,84
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 13.810,91
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 4.565,59
Subtotal	R\$ 27.884,34
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	R\$ 8.925,73
Total	R\$ 36.810,07

3. CLAUSULA TERCEIRA – DA RENOVAÇÃO DA GARANTIA

3.1. Para garantir o fiel cumprimento do contrato, a **CONTRATADA** fornecerá à **CONTRATANTE**, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura deste Termo Aditivo, a garantia prevista no Contrato, em sua Cláusula Oitava, no valor de **R\$ 300.062,04 (trezentos mil, sessenta e dois reais e quatro centavos)**, a fim de totalizar o valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO

4.1. Ficam ratificadas todas as demais Cláusulas e condições pactuadas no Contrato Administrativo, que não tenham sido atingidas pelas disposições deste Termo Aditivo.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

5.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

E, por estarem assim, justos e de acordo, as partes assinam o presente instrumento eletronicamente.

PELA CONTRATANTE:

RAFAEL VITALE RODRIGUES
Diretor Geral

PELA CONTRATADA:

DEBORAH GAMA BARRA NOTTINGHAM



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL VITALE RODRIGUES, Diretor Geral**, em 08/10/2021, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DEBORAH GAMA BARRA, Usuário Externo**, em 13/10/2021, às 16:30, 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 **8386788** e o código CRC **C95DEC06**.