



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

TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 013/2020, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, 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 SCE/SUL, Lote 10, Trecho 3, Projeto Orla, Polo 8, Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.898.488/0001-77, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **RAFAEL VITALE RODRIGUES**, inscrito no CPF sob o nº 286.610.578-84, nomeado por Decreto, em 19 de julho de 2021, publicado na Seção 2, Edição 135, do Diário Oficial da União, de 20 de julho de 2021, doravante denominada **CONTRATANTE**; e, de outro lado, a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **07.989.360/0007-00**, sediada na Quadra CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, Taguatinga Norte - DF - CEP 72.115-035, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por sua procuradora, a Senhora **DEBORAH GAMA BARRA NOTTINGHAM**, inscrita no CPF sob o nº. 412.947.342-53, tendo em vista o que consta no Processo nº 50500.101270/2020-26 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, RESOLVEM celebrar o presente TERMO ADITIVO ao Contrato nº 013/2020, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Constituem objetos do presente Termo Aditivo:

1.1.1. **REAJUSTAR** o valor dos itens 5-"Agente Virtual Chatbot", 6-"Agente Virtual Voicebot", 7-"Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento", 8-"Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais" e 9-"Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)" do Contrato nº 013/2020, a partir de 22 de setembro de 2021, conforme detalhado a seguir:

Índice estabelecido na Cláusula Sétima do Contrato	IPCA
Índice acumulado no período	10,2464 %
Percentual negociado entre as partes e aplicado sobre os itens previstos no contrato	10,2464 %
Impacto no valor dos itens 5 a 9 (*)	10,1459%

* Decorrente do truncamento em 2 (duas) casas decimais nos valores unitários

1.1.2. **ALTERAR** quantitativamente o objeto contratado, correspondente ao acréscimo de 6,68% (seis vírgula sessenta e oito por cento) do valor total inicial atualizado do Contrato n.º 013/2020, referente ao aumento da quantidade mensal dos itens 1-"PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios" e 2-"PA II: Back Office", a partir de 23 de setembro de 2022, nos termos do art. 65, inciso I, alínea "b", §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

1.1.2.1. Não há acréscimos anteriores.

1.1.3. **ALTERAR** quantitativamente o objeto contratado, correspondente à redução de 2,43% (dois vírgula quarenta e três por cento) do valor total inicial atualizado do Contrato n.º 013/2020, referente à exclusão da quantidade mensal do item 9-"Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)", a partir de 23 de setembro de 2022, nos termos do art. 65, inciso I, alínea "b", §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

1.1.3.1. Com a alteração prevista no item 1.1.3, a supressão **acumulada do Contrato nº 013/2020 alcança o total de 8,44%**.

1.1.4. **PRORROGAR**, por mais 04 (quatro) meses, com início na data de 13/10/2022 e término em 13/02/2023, o 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, conforme previsto na Cláusula Segunda - Da Vigência e nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO

2.1. Com o Reajuste disposto no item 1.1.1, a partir de 22 de setembro de 2021, o valor mensal do Contrato nº 013/2020 passará de R\$ 530.461,36 (quinhentos e trinta mil quatrocentos e sessenta e um reais e trinta e seis centavos) para R\$ 544.974,96 (quinhentos e quarenta e quatro mil novecentos e setenta e quatro reais e noventa e seis centavos), e o valor anual passará de R\$ 6.365.536,32 (seis milhões trezentos e sessenta e cinco mil quinhentos e trinta e seis reais e dois centavos) para R\$ 6.539.699,52 (seis milhões quinhentos e trinta e nove mil seiscentos e noventa e nove reais e cinquenta e dois centavos), conforme quadro abaixo:

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	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	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	4,35	43.500,00
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	4,35	87.000,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	46,96	4.132,48
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	110,24	9.701,12
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	120	110,24	13.228,80
10	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				157.562,40
11	Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				1.890.748,80

12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)	6.539.699,52
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO	544.974,96

2.2. Com as alterações dispostas nos itens 1.1.2 e 1.1.3 da Cláusula Primeira do presente aditivo, o valor mensal estimado do contrato passará para R\$ 568.149,82 (quinhentos e sessenta e oito mil cento e quarenta e nove reais e oitenta e dois centavos), a partir de 23 de setembro de 2022, perfazendo o valor anual para R\$ 6.817.797,84 (seis milhões oitocentos e dezessete mil setecentos e noventa e sete reais e oitenta e quatro centavos).

A partir de 23 de setembro 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	8.017	43,66	350.022,22
2	PA II: Back Office	PA/Hora	1.050	70,28	73.794,00
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)				423.816,22
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)				5.085.794,64
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	4,35	43.500,00
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	4,35	87.000,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	46,96	4.132,48
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	110,24	9.701,12
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	0	110,24	0,00
10	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)				144.333,60
11	Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)				1.732.003,20
12	PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)				6.817.797,84
13	PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO				568.149,82

2.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

3. CLAUSULA TERCEIRA – DESPESA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa decorrente do presente Termo Aditivo está estimada em R\$ 2.472.371,91 (dois milhões quatrocentos e setenta e dois mil trezentos e setenta e um reais e noventa e um centavos), sendo:

3.1.1. R\$ 47.894,88 (quarenta e sete mil e oitocentos e noventa e quatro reais e oitenta e oito centavos), referente ao reajuste para o período de 22 de setembro de 2021 a 31 de dezembro de 2021;

3.1.2. R\$ 126.752,11 (cento e vinte e seis mil e setecentos e cinquenta e dois reais e onze centavos), relativo ao reajuste para o período de 1º de janeiro de 2022 a 22 de setembro de 2022;

3.1.3. R\$ 25.125,64 (vinte e cinco mil cento e vinte e cinco reais e sessenta e quatro centavos), referente às alterações quantitativas a partir de 23 de setembro de 2022 a 12 de outubro de 2022;

3.1.4. R\$ 2.272.599,28 (dois milhões duzentos e setenta e dois mil quinhentos e noventa e nove reais e vinte e oito centavos), referente à prorrogação do prazo de vigência para o período de 13 de outubro de 2022 a 13 de fevereiro de 2023.

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

Gestão/Unidade: 393001/39250;

Fonte de Recursos: 0129039269;

Programa de Trabalho: 173865;

Elemento de Despesa: 339092-39/339039-79;

Nota de Empenho: 2022NE000783 (emitida) e 2022NE000784 (emitida)

3.3. 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.

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

CONTA DEPÓSITO VINCULADA - RESUMO	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 11.494,12
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 16.696,14
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 5.519,39
Subtotal	R\$ 33.709,65
Incidência do submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º salário	R\$ 10.790,40
Total	R\$ 44.500,05

4. CLÁUSULA QUARTA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

4.1. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual anteriormente prestada mantendo a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor global, proporcional ao período de vigência, totalizando R\$ 113.629,96 (cento e treze mil seiscentos e vinte e nove reais e noventa e seis centavos), no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante.

4.2. A garantia de execução do contrato somente será liberada, ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, conforme estabelecido na alínea “c” do item 1.2 do Anexo VII-B da IN/SEGES nº 05/2017.

5. CLÁUSULA QUINTA – RATIFICAÇÃO

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

6. CLÁUSULA SEXTA – PUBLICAÇÃO

6.1. 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 23/09/2022, às 12:03, 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 23/09/2022, às 16:33, 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 **13520237** e o código CRC **40EE5905**.