



## TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 04 AO CONTRATO Nº 004/2023

PROCESSO Nº 50500.033920/2023-46  
CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 004/2023  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 41/2022

**Contratada:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, sediada no Setor SIA, Trecho 02, Lotes 2005 e 2015, 3ª Andar, Zona Industrial (Guará), em Brasília/DF, CEP 71.200-020.

**Objeto do Contrato:** Contratação de serviços continuados de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, 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 ao Contrato.

**Vigência:** 03/02/2026 a 03/02/2027

**Fundamentação:** Cláusula Sétima do Contrato nº 004/2023 - Reajustamento de Preços em Sentido Amplo; 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 Referencial nº 4/2020/PF-ANTT/PGF/AGU, de 20/7/2020.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Constituem objetos do presente Termo de Apostilamento:

1.1.1. **REEQUILIBRAR** partir de 1º de janeiro de 2026, no percentual de 0,7634%, relativo à reoneração da folha da mão de obra para todos os postos de Atendente, Supervisor de Atendimento, Monitor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Coordenador Atendimento e Analista de Qualidade;

1.1.2. **REACTUAR** a partir de 1º de janeiro de 2026, no percentual de 2,6740%, relativo à mão de obra para todos os postos de Atendente, Supervisor de Atendimento, Monitor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Coordenador Atendimento e Analista de Qualidade; e

1.1.3. **REAJUSTAR** a partir de 24 de janeiro de 2026, no percentual total de 2,3530%, relativo aos insumos de uniformes, infraestrutura operacional e serviços por demanda.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO

2.1. Com o Reequilíbrio constante no item 1.1.1. da Cláusula Primeira, o valor mensal do Contrato passará de R\$ 546.249,60 (quinhentos e quarenta e seis mil duzentos e quarenta e nove reais e sessenta centavos) para R\$ 550.419,60 (quinhentos e cinquenta mil quatrocentos e dezenove reais e sessenta centavos), e o valor global do Contrato passará de R\$ 6.554.995,20 (seis milhões, quinhentos e cinquenta e quatro mil novecentos e noventa e cinco reais e vinte centavos) para **R\$ 6.605.035,20 (seis milhões, seiscentos e cinco mil trinta e cinco reais e vinte centavos)**, a partir 1º de janeiro de

2026, conforme tabela abaixo:

**A partir 1º de janeiro de 2026**

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS (PA I E PA II)	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	3.900	89,86	350.454,00
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	128,48	115.632,00
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (Itens 1 e 2)</b>					<b>466.086,00</b>
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (12 MESES)</b>					<b>5.593.032,00</b>
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	20.000	2,39	47.800,00
6	Agente Virtual VoiceBot	Sessão	20.000	1,63	32.600,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	8	163,90	1.311,20
8	Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	8	163,90	1.311,20
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	8	163,90	1.311,20
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>84.333,60</b>
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>1.012.003,20</b>
<b>PREÇO TOTAL GLOBAL DO CONTRATO (12 MESES)</b>					<b>6.605.035,20</b>

2.2. Com a Repactuação constante no item 1.1.2. da Cláusula Primeira, o valor mensal do Contrato passará para R\$ 565.137,60 (quinhentos e sessenta e cinco mil cento e trinta e sete reais e sessenta centavos), e o valor global do Contrato passará para **R\$ 6.781.651,20 (seis milhões, setecentos e oitenta e um mil seiscentos e cinquenta e um reais e vinte centavos)**, a partir 1º de janeiro de 2026, conforme tabela abaixo:

**A partir de 1º de janeiro de 2026**

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS (PA I E PA II)	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	3.900	92,69	361.491,00
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	132,57	119.313,00
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (Itens 1 e 2)</b>					<b>480.804,00</b>

PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (12 MESES)					5.769.648,00
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	20.000	2,39	47.800,00
6	Agente Virtual VoiceBot	Sessão	20.000	1,63	32.600,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	8	163,90	1.311,20
8	Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	8	163,90	1.311,20
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	8	163,90	1.311,20
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>84.333,60</b>
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>1.012.003,20</b>
<b>PREÇO TOTAL GLOBAL DO CONTRATO (12 MESES)</b>					<b>6.781.651,20</b>

2.3. Com o Reajuste constante no item 1.1.3. da Cláusula Primeira, o valor mensal do Contrato passará para R\$ 578.435,08 (quinhentos e setenta e oito mil quatrocentos e trinta e cinco reais e oito centavos), e o valor global do Contrato passará para **R \$ 6.941.220,96 (seis milhões, novecentos e quarenta e um mil duzentos e vinte reais e noventa e seis centavos)**, a partir 24 de janeiro de 2026, conforme tabela abaixo:

**A partir de 24 de janeiro de 2026**

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS (PA I E PA II)	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	3.900	94,56	368.784,00
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	135,27	121.743,00
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (Itens 1 e 2)</b>					<b>490.527,00</b>
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (12 MESES)</b>					<b>5.886,324,00</b>
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE	QTD. CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	20.000	2,49	49.800,00
6	Agente Virtual VoiceBot	Sessão	20.000	1,70	34.000,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	8	171,17	1.369,36
8	Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	8	171,17	1.369,36

9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	8	171,17	1.369,36
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>87.908,08</b>
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 ao 7)</b>					<b>1.054.896,96</b>
<b>PREÇO TOTAL GLOBAL DO CONTRATO (12 MESES)</b>					<b>6.941.220,96</b>

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

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DESPESA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa decorrente do presente Termo de Apostilamento está estimada em **R\$ 410.362,20 (quatrocentos e dez mil trezentos e sessenta e dois reais e vinte centavos)**, sendo:

3.1.1. R\$ 14.480,80 (quatorze mil quatrocentos e oitenta reais e oitenta centavos), referente ao período de 1º de janeiro de 2026 a 23 de janeiro de 2026;

3.1.2. R\$ 361.550,23 (trezentos e sessenta e um mil quinhentos e cinquenta reais e vinte e três centavos), referente ao período de 24 de janeiro de 2026 a 31 de dezembro de 2026;

3.1.3. R\$ 34.331,18 (trinta e quatro mil trezentos e trinta e um reais e dezoito centavos), referente ao período de 1º de janeiro de 2027 a 02 de fevereiro de 2027.

3.2. A despesa 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: 1050000016;

Programa de Trabalho: 173865;

Elemento de Despesa: 339039-79;

Nota de Empenho nº 2026NE000193 reforçada.

3.3. Nos exercícios seguintes, 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 cálculos envolvendo despesas decorrentes do presente Termo de Apostilamento são apenas estimativos, e podem não traduzir o que é efetivamente devido à empresa.

3.5. A CONTRATADA deverá apresentar a demonstração analítica dos custos já ocorridos para pagamento de retroativos. Serão pagas com repactuação e reajuste somente obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

### 4. CLÁUSULA QUARTA - CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

4.1. Os valores provisionados para serem recolhidos na CONTA-DEPÓSITO VINCULADA são os demonstrados no Anexo I deste Termo de Apostilamento.

### 5. CLÁUSULA QUINTA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual anteriormente prestada, no valor de **R\$ 347.061,05 (trezentos e quarenta e sete mil sessenta e um reais e cinco centavos)**, mantendo a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor global do Contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura deste instrumento, prorrogáveis por igual período, a critério da

CONTRATANTE.

**6. CLÁUSULA SEXTA - PRODUÇÃO DE EFEITOS**

6.1. O presente Termo de Apostilamento produzirá efeitos a partir da data de sua assinatura.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA - RATIFICAÇÃO**

7.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e condições do contrato originário, naquilo que não contrariem o presente Termo de Apostilamento.

**8. CLÁUSULA OITAVA - PUBLICAÇÃO**

8.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme o art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666, de 1993, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

**EDUARDO JOSÉ MARRA**  
Superintendente de Gestão Administrativa

**ANEXO I**  
**RETENÇÃO MENSAL EM CONTA-DEPÓSITO VINCULADA**

**A partir de 1º de janeiro de 2026**

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	7.645,81
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	11.106,16
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	3.671,46
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>22.423,44</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	7.177,70
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>29.601,14</b>

**RESUMO POR TIPO DE POSTO DE TRABALHO**

<b>Cargo: ATENDENTE</b>			<b>Remuneração: R\$ 1.983,21</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	165,20	<b>26</b>	4.295,24
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	239,97		6.239,18
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	79,33		2.062,54
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>484,50</b>		<b>12.596,95</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	155,09		4.032,26

<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>639,59</b>		<b>16.629,22</b>
--------------	---------------	---------------	--	------------------

<b>Cargo: SUPERVISOR</b>			<b>Remuneração: R\$ 3.209,10</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	267,32	<b>3</b>	801,95
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	388,30		1.164,90
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	128,36		385,09
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>783,98</b>		<b>2.351,95</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	250,95		752,85
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>1.034,93</b>		<b>3.104,80</b>

<b>Cargo: MONITOR DE ATENDIMENTO</b>			<b>Remuneração: R\$ 2.790,94</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	232,49	<b>1</b>	232,49
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	337,70		337,70
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	111,64		111,64
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>681,83</b>		<b>681,83</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	218,25		218,25
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>900,08</b>		<b>900,08</b>

<b>Cargo: BACKOFFICE</b>			<b>Remuneração: R\$ 2.379,37</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	198,20	<b>6</b>	1.189,21
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	287,90		1.727,42
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	95,17		571,05
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>581,28</b>		<b>3.487,68</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	186,07		1.116,40
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>767,35</b>		<b>4.604,08</b>

Cargo: AGENTE DE TREINAMENTO			Remuneração: R\$ 2.790,94	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR UNITÁRIO RETIDO	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	232,49	1	232,49
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	337,70		337,70
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	111,64		111,64
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>681,83</b>		<b>681,83</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	218,25		218,25
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>900,08</b>		<b>900,08</b>

Cargo: COORDENADOR DE ATENDIMENTO			Remuneração: R\$ 6.951,75	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR UNITÁRIO RETIDO	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	579,08	1	579,08
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	841,16		841,16
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	278,07		278,07
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>1.698,31</b>		<b>1.698,31</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	543,63		543,63
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>2.241,94</b>		<b>2.241,94</b>

Cargo: ANALISTA DE QUALIDADE			Remuneração: R\$ 3.785,87	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR UNITÁRIO RETIDO	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	315,36	1	315,36
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%	458,09		458,09
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00%	151,43		151,43
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>924,89</b>		<b>924,89</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	296,06		296,06
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>1.220,94</b>		<b>1.220,94</b>



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO JOSE MARRA, Superintendente**, em 30/04/2026, às 19:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



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](http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **42143077** e o código CRC **04C0B58E**.