

**TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 01 AO CONTRATO Nº 004/2023****PROCESSO Nº 50500.033920/2023-46****CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 004/2023****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2022**

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

**Objeto do Contrato:** Prestação 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.

**Vigência:** 03/02/2023 a 03/02/2024

**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 nº 2/2016/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU, de 17/3/2016.

**1. OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Apostilamento:

1.1.1. **REACTUAR** o valor do Contrato nº 004/2023, conforme detalhado a seguir:

- **A partir de 1º de janeiro de 2023, com efeitos financeiros a partir de 03 de fevereiro de 2023**, no percentual de 3,3279%, relativa à mão de obra, para os postos de Atendente, Supervisor de Atendimento, Monitor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Coordenador Atendimento, Analista de Qualidade e Analista Planejamento Tráfego.

**2. PREÇO**

2.1. Com a Reactuação disposta no item 1.1.1. da Cláusula Primeira, a partir 1º de janeiro de 2023 **com efeitos financeiros a partir de 03 de fevereiro de 2023**, o valor mensal do contrato passará de R\$ 706.249,57 (setecentos e seis mil duzentos e quarenta e nove reais e cinquenta e sete centavos) para **R\$ 729.752,92 (setecentos e vinte e nove mil, setecentos e cinquenta e dois reais e noventa e dois centavos)** e o valor anual de R\$ 8.474.994,81 (oito milhões, quatrocentos e setenta e quatro mil novecentos e noventa e quatro reais e oitenta e um centavos) para **R\$ 8.757.035,04 (oito milhões, setecentos e cinquenta e sete mil, trinta e cinco reais e quatro centavos)**, conforme tabela abaixo:

**A partir de 1º de janeiro de 2023 com efeitos financeiros a partir de 03 de fevereiro de 2023**

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	
1	1	PA I: Teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno as solicitações e atendimento multimeios	PA/Hora	8.016	63,62	509.977,92	
	2	PA II: Back office	PA/Hora	1,050	117,50	123.375,00	
	PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS PA I e PA II (Itens 1 e 2)					633.352,92	
	PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS PA I e PA II (Itens 1 e 2)					7.600.235,04	
	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	
	3	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	2,20	22.000,00	
	4	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	1,50	30.000,00	
	5	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	150,00	13.200,00	
	6	Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	88	150,00	13.200,00	
	7	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	120	150,00	18.000,00	
PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 a 7)					96.400,00		
PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 a 7)					1.156.800,00		
VALOR TOTAL (PARA 12 MESES)					8.757.035,04		

### 3. DESPESA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa decorrente do presente Apostilamento está estimada em **R\$ 282.040,21 (duzentos e oitenta e dois mil quarenta reais e vinte e um centavos)**, sendo:

3.1.1. R\$ 256.969,97 (duzentos e cinquenta e seis mil, novecentos e sessenta e nove reais e noventa e sete centavos), referente ao período de 03 de fevereiro a 31 de dezembro de 2023;

3.1.2. R\$ 25.070,24 (vinte e cinco mil, setenta reais e vinte e quatro centavos), referente ao período de 1º de janeiro a 02 de fevereiro de 2024.

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: 1052000016

Programa de Trabalho: 173865

Elemento de Despesa: 339039-79

Nota de Empenho nº 2023NE000367 - reforçada

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 cálculos envolvendo despesas decorrentes da Repactuação 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 somente obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

#### 4. **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. **GARANTIA DE EXECUÇÃO**

5.1. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual anteriormente prestada mantendo a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor global, totalizando o valor de **R\$ 437.851,75 (quatrocentos e trinta e sete mil oitocentos e cinquenta e um reais e setenta e cinco centavos)**, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante.

**CLÁUDIA FÁTIMA DA FONSECA ALVES**  
**Superintendente de Gestão Administrativa substituta**

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

**A PARTIR DE 1º JANEIRO DE 2023  
COM EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 3 DE FEVEREIRO DE 2023**

DESCRIÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR TOTAL (R\$)
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	12.722,96
Férias e 1/3 constitucional	12,10	18.481,13
Multa sobre o FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	6.109,47
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>37.313,56</b>
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	11.944,01

<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>49.257,57</b>
--------------	---------------	------------------

**RESUMO POR TIPO DE POSTO DE TRABALHO**

<b>Cargo: ATENDENTE</b>			<b>Remuneração: R\$ 1.742,47</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO (R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33%	145,15	53	7.792,83
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	210,84		11.174,46
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	69,70		3.694,04
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43%</b>	<b>425,69</b>		<b>22.561,33</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82%	136,26		7.221,84
<b>TOTAL</b>	<b>32,25%</b>	<b>561,95</b>		<b>29.783,17</b>

<b>Cargo: SUPERVISOR</b>			<b>Remuneração: R\$ 2.861,91</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO (R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33	238,40	06	1.430,38
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	346,29		2.077,75
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	114,48		686,86
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>699,16</b>		<b>4.194,99</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	223,80		1.342,81
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>922,97</b>		<b>5.537,80</b>

<b>Cargo: MONITOR DE ATENDIMENTO</b>			<b>Remuneração: R\$ 2.272,09</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO (R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33	189,27	03	567,80
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	274,92		824,77
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio	4,00	90,88		272,65

indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>555,07</b>	<b>1.665,21</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	177,68	533,03
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>732,75</b>	<b>2.198,25</b>

Cargo: BACKOFFICE			Remuneração: R\$ 1.937,04	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO (R\$)
13º (décimo terceiro) salário	8,33	161,36	07	1.129,49
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	243,38		1.640,67
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	77,48		542,37
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>473,22</b>		<b>3.312,53</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	151,48		1.060,34
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>624,70</b>		<b>4.372,87</b>

Cargo: MONITOR DE ATENDIMENTO			Remuneração: R\$ 2.272,09	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO (R\$)
13º (décimo terceiro) salário	8,33	189,27	01	189,27
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	274,92		274,92
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	90,88		90,88
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>555,07</b>		<b>555,07</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	177,68		177,68
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>732,75</b>		<b>732,75</b>

Cargo: COORDENADOR DE ATENDIMENTO			Remuneração: R\$ 5.794,16	
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO	QTD DE POSTOS	VALOR TOTAL RETIDO

		<b>RETIDO (R\$)</b>		<b>(R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33	482,65	01	482,65
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	701,09		701,09
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	231,77		231,77
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>1.415,51</b>		<b>1.415,51</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	453,10		453,10
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>1.868,62</b>		<b>1.868,62</b>

<b>Cargo: ANALISTA DE QUALIDADE</b>			<b>Remuneração: R\$ 3.155,45</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO (R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33	262,85	01	262,85
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	381,81		381,81
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	126,22		126,22
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>770,88</b>		<b>770,88</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	246,76		246,76
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>1.017,63</b>		<b>1.017,63</b>

<b>Cargo: ANALISTA DE PLANEJAMENTO E TRÁFEGO</b>			<b>Remuneração: R\$ 11.617,02</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL (%)</b>	<b>VALOR UNITÁRIO RETIDO (R\$)</b>	<b>QTD DE POSTOS</b>	<b>VALOR TOTAL RETIDO (R\$)</b>
13º (décimo terceiro) salário	8,33	967,70	01	967,70
Férias e 1/3 Constitucional	12,10	1.405,66		1.405,66
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00	464,68		464,68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24,43</b>	<b>2.838,04</b>		<b>2.838,04</b>
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82	908,45		908,45
<b>TOTAL</b>	<b>32,25</b>	<b>3.746,49</b>		<b>3.746,49</b>



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIA FATIMA DA FONSECA ALVES, Superintendente Substituto(a)**, em 11/10/2023, às 12:08, 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 **19440537** e o código CRC **C21FD014**.

---

Referência: Processo nº 50500.033920/2023-46

SEI nº 19440537