



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

**QUARTO TERMO ADITIVO AO  
CONTRATO Nº 004/2023 DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A  
AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES  
TERRESTRES E A EMPRESA BR BPO  
TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**

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, o Senhor **RAFAEL VITALE RODRIGUES** portador da Matrícula Funcional nº 1974811, 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 **BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.** 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, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente, o Senhor **CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA** conforme atos constitutivos da empresa, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº 50500.033920/2023-46 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 004/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Termo Aditivo:

1.1.1. **PRORROGAR**, por mais 12 (doze) meses, com início na data de **03/02/2025** e término em **03/02/2026**, o prazo de vigência do Contrato Administrativo nº 004/2023, de 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, conforme previsto na Cláusula Segunda - Vigência e nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO**

2.1. O valor global anual da contratação é **R\$ 7.281.099,60 (sete milhões duzentos e oitenta e um mil e noventa e nove reais e sessenta centavos)**, conforme quadro abaixo:

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	6.150	68,27	419.860,50
	2	PA II: Back office	PA/Hora	1.500	90,93	136.395,00
	<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (Itens 1 e 2)</b>					<b>556.255,50</b>
	<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS CONTINUADOS - PA I e PA II (Itens 1 e 2)</b>					<b>6.675.066,00</b>
	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
	3	Agente Virtual Chatbot	Sessão	20.000	2,29	45.800,00
	4	Agente Virtual Voicebot	Sessão	-	-	-
	5	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	10	156,76	1.567,60
	6	Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	10	156,76	1.567,60
	7	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	10	156,76	1.567,60
<b>PREÇO TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 a 7)</b>					<b>50.502,80</b>	
<b>PREÇO TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS POR DEMANDA (Itens 3 a 7)</b>					<b>606.033,60</b>	
<b>VALOR TOTAL (12 MESES)</b>					<b>7.281.099,60</b>	

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

2.3. Fica assegurado à CONTRATADA o direito à repactuação de valores ainda não adimplidos referentes ao ciclo de vigência imediatamente anterior à presente prorrogação, não concedidos e/ou pendentes de solicitação referentes ao aumento de custos em razão da homologação de novos Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho, desde que atendidos os requisitos preceituados no Termo de Referência.

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

3.1. A despesa decorrente do presente Termo Aditivo está estimada em **R\$ 7.281.099,60 (sete milhões duzentos e oitenta e um mil e noventa e nove reais e sessenta centavos)**, e correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o presente 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: 2025NE000213 - emitida

3.2. 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.

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

<b>CONTA DEPÓSITO VINCULADA - RESUMO</b>	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 10.428,58
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 15.148,36
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 5.007,72
<b>Subtotal</b>	<b>R\$ 30.584,66</b>
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º salário*	R\$ 9.790,10
<b>Total</b>	<b>R\$ 40.374,76</b>

#### **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, totalizando o valor de **R\$ 364.054,98 (trezentos e sessenta e quatro mil e cinquenta e quatro reais e noventa e oito centavos)**, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – RATIFICAÇÃO**

5.1. Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato originário, naquilo que não contrariem o presente Termo Aditivo.

#### **6. CLÁUSULA SEXTA – PUBLICAÇÃO**

6.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, de acordo com o prescrito no artigo 61, parágrafo único, da 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:

**CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA**  
Diretor Presidente



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA, Usuário Externo**, em 24/01/2025, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL VITALE RODRIGUES, Diretor Geral**, em 27/01/2025, às 16:43, 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 **29050146** e o código CRC **A6F1AC1E**.