



**MINISTÉRIO DA CIDADANIA**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**  
**COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 51/2020**

**CONTRATO Nº: 21/2018**

**DATA DE ASSINATURA: 11/07/2018**

**DATA DE PUBLICAÇÃO: 13/07/2018, D.O.U. Nº 134, Seção 3, Pág. 109.**

**CONTRATANTE: MINISTÉRIO DA CIDADANIA**

**CONTRATADA: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.**

O Subsecretário de Assuntos Administrativos do Ministério da Cidadania, no uso de suas atribuições legais, com base no §8º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, determina o apostilamento ao Contrato Administrativo nº 21/2018, reajustando o valor do contrato dos atuais R\$ 10.756.415,30 (dez milhões, setecentos e cinquenta e seis mil quatrocentos e quinze reais e trinta centavos) anual e R\$ 26.891.038,26 (vinte e seis milhões, oitocentos e noventa e um mil trinta e oito reais e vinte e seis centavos) para 30 meses para R\$ 11.014.466,01 (onze milhões, quatorze mil quatrocentos e sessenta e seis reais e um centavo) anual e R\$ 27.536.165,02 (vinte e sete milhões, quinhentos e trinta e seis mil cento e sessenta e cinco reais e dois centavos) para 30 meses, representando uma diferença a ser recomposta de R\$ 444.420,66 (quatrocentos e quarenta e quatro mil quatrocentos e vinte reais e sessenta e seis centavos) sobre o valor atual do contrato, referente ao período de 03/05/2020 a 11/01/2021, em razão do reajuste de preços pelo Índice Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, acumulada entre maio de 2019 a abril de 2020, em conformidade com a Cláusula Sexta do referido contrato.

**GILBERTO BARBOSA MOREIRA**

**Subsecretário de Assuntos Administrativos**



Documento assinado eletronicamente por Gilberto Barbosa Moreira, Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos, em 18/08/2020, às 09:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador



8587792 e o código CRC BA13DB58.

---

Referência: Processo nº 71000.042039/2017-07

SEI nº 8587792



**MINISTÉRIO DA CIDADANIA**  
**DIVISÃO DE ANÁLISE ECONÔMICA DE CONTRATOS**

Despacho nº 197/2020/SE/SAA/CGLC/CCONT/DIAC

Processo nº 71000.042039/2017-07

Interessado: Coordenação-Geral da Central de Relacionamento,  
Coordenação-Geral da Ouvidoria

Em 17 de agosto de 2020.

Assunto: Termo de Apostilamento nº 51/2020 – Contrato Administrativo nº 21/2018.

Senhora Coordenadora de Contratos,

1. Trata-se do reajuste de preços do Contrato Administrativo nº 21/2018, firmado entre este Ministério da Cidadania e a empresa **VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**, cujo objeto é a prestação de serviços especializados de Contact Center destinados à Central de Relacionamento e à Ouvidoria-Geral, incluindo serviços de teleatendimento receptivo eletrônico e humano, ativo (humano, SMS - Short Message Service e voice - Mensagem de Voz), multimeios (e-mail/formulário eletrônico, carta, chat, chatbot e atendimento presencial) e de suporte aos usuários de sistemas de informações do MC (Help Desk), decorrente da análise da solicitação feita pela Contratada, por meio do Ofício nº 041/2020, SEI nº 7548223.

2. Nesse sentido, esta Divisão efetuou consulta à variação do Índice Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE acumulada entre maio de 2019 a abril de 2020, conforme consulta ao sítio do Banco Central do Brasil, SEI nº 7622245, e elaborou a planilha SEI nº 8391193, em que se verifica que o valor do contrato passará dos atuais R\$ 10.756.415,30 (dez milhões, setecentos e cinquenta e seis mil quatrocentos e quinze reais e trinta centavos) anual e R\$ 26.891.038,26 (vinte e seis milhões, oitocentos e noventa e um mil trinta e oito reais e vinte e seis centavos) para 30 meses para R\$ 11.014.466,01 (onze milhões, quatorze mil quatrocentos e sessenta e seis reais e um centavo) anual e R\$ 27.536.165,02 (vinte e sete milhões, quinhentos e trinta e seis mil cento e sessenta e cinco reais e dois centavos) para 30 meses, representando uma diferença a ser recomposta de R\$ 444.420,66 (quatrocentos e quarenta e quatro mil quatrocentos e vinte reais e sessenta e seis centavos) sobre o valor atual do contrato, referente ao período de 03/05/2020 a 11/01/2021, cujas despesas estão certificadas em SEI nº 8399938.

3. Destacamos que a análise considerou execução linear da quantidade

estimada dos serviços por todo o período de incidência do reajuste de preços. Dessa forma, reforçamos que o valor recomposto, acima referido, é também meramente ilustrativo, sendo imperioso que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual observe os novos valores dos itens e os períodos correspondentes, após a assinatura do Termo de Apostilamento, e autorize o faturamento da diferença apenas do que de fato foi executado.

4. Diante do exposto, sugerimos o encaminhamento dos autos à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos para conhecimento e remessa à Subsecretaria de Assuntos Administrativos para ciência e, se de acordo, assinatura do Termo de Apostilamento nº 51/2020, SEI nº8587792, e posterior remessa à Coordenação de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil - CEOF para reforço da Nota de Empenho vinculada à execução contratual e ulterior devolução dos autos à Coordenação de Contratos, para demais providências necessárias.

**RICARDO DE VASCONCELOS BARROS**

**Chefe da Divisão de Avaliação Econômica de Contratos - Substituto**

De acordo.

Encaminhe-se à CGLC na forma proposta.

**LILIAN DE ASCENÇÃO GUEDES**

**Coordenadora de Contratos**

De acordo.

Encaminhe-se à Subsecretaria de Assuntos Administrativos para ciência e, se de acordo, assinatura do Termo de Apostilamento nº 51/2020, SEI nº8587792, com posterior remessa à Coordenação de Execução Orçamentária Financeira e Contábil para reforço de empenho e ulterior restituição à Coordenação de Contratos para continuidade.

**FELIPE RIBEIRO ALVES MORAIS**

**Coordenador-Geral de Licitações e Contratos**

De acordo.

Encaminhe-se à CEOF para reforço de empenho consoante Certificação Orçamentária SEI nº 8399938, após assinatura de Termo de Apostilamento nº 51/2020, com posterior devolução à CCONT, na forma proposta.

**GILBERTO BARBOSA MOREIRA**

**Subsecretário de Assuntos Administrativos**



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo de Vasconcelos Barros**, **Chefe de Divisão de Avaliação Econômica de Contratos, Substituto(a)**, em 17/08/2020, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.

---



Documento assinado eletronicamente por **Lilian de Ascensão Guedes**, **Coordenador(a) de Contratos**, em 17/08/2020, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.

---



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Ribeiro Alves Moraes**, **Coordenador(a)-Geral de Licitações e Contratos**, em 17/08/2020, às 21:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.

---



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Barbosa Moreira**, **Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos**, em 18/08/2020, às 09:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 8588050 e o código CRC 680B224B.

---



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Processo: 71000.042039/2017-07
Interessado: CGCR/MC
Assunto: Evolução econômico-financeira do Contrato Administrativo nº 21/2018

Informações complementares		
Descrição	Data	Fundamentação
Data-base (SEI nº 1963601, fl.9, e SEI nº 4715387)	03/05/2020	arts. 3º, IX, e 5º, D1054/94, art. 2º, §2º, L10192/2001
Data de assinatura do Contrato	11/07/2018	
Data de encerramento do Contrato	11/01/2021	

Termo	Função	Data de assinatura	Vigência	Item	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimento estimados	Custo Unitário	Custo Total Mensal	Custo Anual	Custo para 30 meses
Contrato (SEI nº 2143972)	Contratação	11/07/2018	11/07/2018 a 11/01/2021	1	Teleatendimento Humano Receptivo	121.184	R\$ 4,88	R\$ 591.377,92	R\$ 7.096.535,04	R\$ 17.741.337,60
				2	Ativo Mensagem de Texto - SMS	27.985	R\$ 0,13	R\$ 3.638,05	R\$ 43.656,60	R\$ 109.141,50
				3	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.500	R\$ 0,51	R\$ 766,75	R\$ 9.201,04	R\$ 23.002,60
				4	Teleatendimento Humano Ativo	5.000	R\$ 4,20	R\$ 21.000,00	R\$ 252.000,00	R\$ 630.000,00
				5	Atendimento Help Desk	3.059	R\$ 11,14	R\$ 34.077,26	R\$ 408.927,12	R\$ 1.022.317,80
				6	Atendimento Multimeios	3.549	R\$ 9,15	R\$ 32.473,35	R\$ 389.680,20	R\$ 974.200,50
				Total						
1º Termo Aditivo (SEI nº 4041226)	Inclusão do CNPJ da filial	29/05/2019	-	-	-	-	-	-	-	-
Termo de Apostilamento nº 90/2019 (SEI nº 4715387)	Reajuste de preços IPCA/IBGE acumulado maio/2018 a abr/2019 = 4,940580%	29/07/2019	03/05/2019 a 11/01/2021	1	Teleatendimento Humano Receptivo	121.184	R\$ 5,12	R\$ 620.595,42	R\$ 7.447.145,03	R\$ 18.617.862,58
				2	Ativo Mensagem de Texto - SMS	27.985	R\$ 0,14	R\$ 3.817,79	R\$ 45.813,49	R\$ 114.533,72
				3	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.500	R\$ 0,54	R\$ 804,64	R\$ 9.655,62	R\$ 24.139,06
				4	Teleatendimento Humano Ativo	5.000	R\$ 4,41	R\$ 22.037,52	R\$ 264.450,26	R\$ 661.125,65
				5	Atendimento Help Desk	3.059	R\$ 11,69	R\$ 35.760,87	R\$ 429.130,49	R\$ 1.072.826,23
				6	Atendimento Multimeios	3.549	R\$ 9,60	R\$ 34.077,72	R\$ 408.932,66	R\$ 1.022.331,66
				Total						
2º Termo Aditivo (SEI nº 5639553)	Acréscimo de 25% ao contrato	04/11/2019	-	1	Teleatendimento Humano Receptivo	151.480	R\$ 5,12	R\$ 775.744,27	R\$ 9.308.931,29	R\$ 23.272.328,22
				2	Ativo Mensagem de Texto - SMS	34.981	R\$ 0,14	R\$ 4.772,20	R\$ 57.266,45	R\$ 143.166,13
				3	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.875	R\$ 0,54	R\$ 1.005,79	R\$ 12.069,53	R\$ 30.173,82
				4	Teleatendimento Humano Ativo	6.250	R\$ 4,41	R\$ 27.546,90	R\$ 330.562,83	R\$ 826.407,07
				5	Atendimento Help Desk	3.824	R\$ 11,69	R\$ 44.704,02	R\$ 536.448,19	R\$ 1.341.120,46
				6	Atendimento Multimeios	4.436	R\$ 9,60	R\$ 42.594,75	R\$ 511.137,02	R\$ 1.277.842,55

				Total			R\$	R\$	R\$	
							896.367,94	10.756.415,30	26.891.038,26	
Termo de Apostilamento (proposto)	Reajuste de preços - IPCA/IBGE acumulado maio/2019 a abr/2020 = 2,399040%	-	03/05/2020 a 11/01/2021	1	Teleatendimento Humano Receptivo	151.480	R\$ 5,24	R\$ 794.354,69	R\$ 9.532.256,27	R\$ 23.830.640,68
				2	Ativo Mensagem de Texto - SMS	34.981	R\$ 0,14	R\$ 4.886,69	R\$ 58.640,30	R\$ 146.600,74
				3	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.875	R\$ 0,55	R\$ 1.029,92	R\$ 12.359,08	R\$ 30.897,70
				4	Teleatendimento Humano Ativo	6.250	R\$ 4,51	R\$ 28.207,76	R\$ 338.493,16	R\$ 846.232,90
				5	Atendimento Help Desk	3.824	R\$ 11,97	R\$ 45.776,48	R\$ 549.317,79	R\$ 1.373.294,48
				6	Atendimento Multimeios	4.436	R\$ 9,83	R\$ 43.616,62	R\$ 523.399,40	R\$ 1.308.498,51
								Total		

Período de vigência	Início	Fim
	03/05/2020	11/01/2021
Quantidade de dias no período	248	
Diferença diária (=valor proposto - valor vigente)/360	R\$ 1.792,02	
<b>Valor do apostilamento (=diferença diária * dias no período)</b>	<b>R\$ 444.420,66</b>	

\*\*A diferença a ser recomposta, acima referida, é meramente ilustrativa e serve apenas para fins de solicitação da certificação orçamentária, sendo imperioso que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual observe o período preciso e os novos valores mensais e anuais com vistas à apuração, a título de retroativos, dos valores efetivamente devidos à Contratada, autorizando, após a formalização do Termo de Apostilamento, o faturamento da diferença apenas do que de fato é devido e foi executado.



Documento assinado eletronicamente por Ricardo de Vasconcelos Barros, Chefe de Divisão de Avaliação Econômica de Contratos, Substituto(a), em 28/07/2020, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 8391193 e o código CRC C1302880.