



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

**TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 90/2019**

**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\$ 8.200.000,00 (oito milhões duzentos mil reais) mensais e R\$ 20.500.000,00 (vinte milhões quinhentos mil reais) para 30 meses para **R\$ 8.605.127,56 (oito milhões, seiscentos e cinco mil cento e vinte e sete reais e cinquenta e seis centavos) mensais e R\$ 21.512.818,90 (vinte e um milhões, quinhentos e doze mil oitocentos e dezoito reais e noventa centavos)** para 30 meses, representando uma diferença a ser recomposta de **R\$ 685.340,79 (seiscentos e oitenta e cinco mil trezentos e quarenta reais e setenta e nove centavos)** sobre o valor atual do contrato, referente ao período de 03/05/2019 a 11/01/2021, em razão do reajuste de preços pelo Índice Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, acumulada entre maio de 2018 a abril de 2019, em conformidade com a Cláusula Sexta do referido contrato.

**PAULO ROBERTO DE MENDONÇA E PAULA**

Subsecretário de Assuntos Administrativos



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto de Mendonça e Paula, Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos**, em 29/07/2019, às 16:00, 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 [http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4715387** e o código CRC **11E14EC2**.

---

**Referência:** Processo nº 71000.042039/2017-07

SEI nº 4715387



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

Despacho nº 88/2019/SE/SAA/CGLC/CCONT/DIAC

Processo nº 71000.042039/2017-07

Interessado: Coordenação-Geral da Ouvidoria

Em 24 de julho de 2019.

Assunto: **Termo de Apostilamento nº 90/2019 – Contrato Administrativo nº 21/2018.**

Senhora Coordenadora de Contratos,

1. Trata o presente do reajuste de preços do Contrato Administrativo nº 21/2018, firmado entre o extinto Ministério da Cultura, ora 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 da Correspondência s/n, datado de 23/05/2019, SEI nº 4077322, corroborado pelo Gestor do Contrato, por meio do Despacho nº 46 /2019/SE/OUV/CGCR, SEI nº 4085440, e em observância à Cláusula Sexta do Contrato, SEI nº 2143972.

2. Nesse sentido, esta Divisão de Avaliação Econômica de Contratos - DIAC efetuou consulta ao sítio do Banco Central do Brasil, SEI nº 4425340, e elaborou a planilha SEI nº 4675037, da qual se depreende que o valor do contrato deverá passar dos atuais R\$ 8.200.000,00 (oito milhões duzentos mil reais) mensais e R\$ 20.500.000,00 (vinte milhões quinhentos mil reais) para 30 meses para **R\$ 8.605.127,56 (oito milhões, seiscentos e cinco mil cento e vinte e sete reais e cinquenta e seis centavos) mensais** e **R\$ 21.512.818,90 (vinte e um milhões, quinhentos e doze mil oitocentos e dezoito reais e noventa centavos)** para 30 meses, representando uma diferença a ser recomposta de **R\$ 685.340,79 (seiscentos e oitenta e cinco mil trezentos e quarenta reais e setenta e nove centavos)** sobre o valor atual do contrato, referente ao período de 03/05/2019 a 11/01/2021, em razão do reajuste de preços pelo Índice Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, acumulada entre maio de 2018 a abril de 2019, despesa essa certificada sob SEI nº 4707824.

3. Destacamos que a análise considerou execução linear do número estimado de chamadas por todo o período de incidência do reajuste de preços, embora a informação apresentada pela gestão por mensagem eletrônica, SEI nº 4479001, demonstre que a execução nos meses de maio e junho de 2019 tenha ficado aquém do previsto. Dessa forma, reforçamos que o valor recomposto, acima referido, é também meramente ilustrativo, sendo imperioso que a gestão contratual observe os novos valores dos itens, 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 90/2019, SEI nº 4715387, 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.

**NICELLI HONÓRIO FEITOSA**

Chefe da Divisão de Avaliação Econômica de Contratos

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 90/2019, SEI nº 4715387, com posterior remessa à Coordenação de Execução Orçamentária Financeira e Contábil para reforço de empenho e ulterior restituição à Coordenação de Contratos para continuidade.

**CRISTIANE DOS SANTOS NERY DE OLIVEIRA**

Coordenadora-Geral de Licitações e Contratos

De acordo.

Encaminhe-se à CEOF para reforço de empenho consoante Certificação Orçamentária SEI nº 4707824, após assinatura de Termo de Apostilamento, com posterior devolução à CCONT, na forma proposta.

**PAULO ROBERTO DE MENDONÇA E PAULA**

Subsecretário de Assuntos Administrativos



Documento assinado eletronicamente por **Nicelli Honório Feitosa, Chefe de Divisão de Avaliação Econômica de Contratos**, em 24/07/2019, às 09:01, 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 Ascenção Guedes, Coordenador(a) de Contratos**, em 24/07/2019, às 20:31, 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 **Cristiane dos Santos Nery de Oliveira, Coordenador(a)-Geral de Licitações e Contratos**, em 29/07/2019, às 14:42, 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 **Paulo Roberto de Mendonça e Paula, Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos**, em 29/07/2019, às 16:00, 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 [http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4714661** e o código CRC **86E2942A**.

---

**Referência:** Processo nº 71000.042039/2017-07

SEI nº 4714661



## MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Processo: 71000.042039/2017-07

Interessado: Ouvidoria/MC

Assunto: Evolução econômico-financeira do Contrato Administrativo nº 21/2018

## Informações complementares

Descrição		Fundamentação legal		
Data base para reajuste (SEI nº 1743888)	03/05/2018	Art. 3º, §1º, da Lei nº 10.192/2001		
Data de assinatura do contrato	11/07/2018			
Vencimento do Contrato	11/01/2021			

Termo	Descrição	Data de assinatura	Vigência	Item	Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Custo Unitário	Custo Total Mensal	Custo Anual	Custo para 30 meses	% Variação
Contrato (SEI nº 2143972)	Contratação por 30 (trinta) meses	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\$ 0,5111688	R\$ 766,7532	R\$ 9.201,0384	R\$ 23.002,596	
				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								R\$ 8.200.000,00	R\$ 20.500.000,00		
1º Termo Aditivo (SEI nº 4041226)	Alteração do preâmbulo do contrato	29/05/2019	-		-	-	-	-	-	-	-

Termo de Apostilamento (proposto)	Reajuste IPCA - índice 4,940580 % acumulado entre mai/18 a abr/19	03/05/2019	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\$ 804,6353	R\$ 9.655,6231	R\$ 24.139,058	
				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								R\$ 8.605.127,56	R\$ 21.512.818,90		

## Apostilamento proposto

Período de vigência	Quantidade de dias no período	Diferença diária (valor proposto - valor vigente)/360	Valor total (dias no período * diferença diária)
Início	Fim		
03/05/2019	11/01/2021	609	R\$ 1.125,35
Valor do apostilamento no período			R\$ 685.340,79



Documento assinado eletronicamente por Nicelli Honório Feitosa, Chefe de Divisão de Avaliação Econômica de Contratos, em 19/07/2019, às 17:34, 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 [http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=5323055&infr...](http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=5323055&infr...) 1/2



---

Referência: Processo nº 71000.042039/2017-07

SEI nº 4675037