

TERMO DE APOSTILAMENTO

Apostilamento n°. 01 ao Contrato Administrativo n. 14/2019

Processo n°. 25351.900902/2023-93

Termo de Apostilamento nº 01 ao Contrato Administrativo n°. 14/2019, firmado entre a Agência Nacional de Vigilância Sanitária-ANVISA e a empresa TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA, que, de acordo com o constante nos autos do processo em epígrafe, tem por objetivo reajustar o valor do contrato em observância às normas legais aplicáveis, sujeitando-se contrante e contratada aos termos seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente apostilamento tem como objeto **reajustar** os valores do contrato em epígrafe, conforme tabela abaixo:

Reajuste N4 - 03/2022 A 02/2023								
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Quantidade Total de Atendimentos Mensal	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 20 meses	Custo Unitário	Custo Mensal	Custo em 20 meses
1	Nível 1 - Teleatendimento Humano Receptivo	22950	25.920	311.040	518400	R\$ 8,62	R\$ 223.430,40	R\$ 4.468.608,00
2	Nível 1 - Atendimento Webchat*	22950	5.184	62.208	103680	R\$ 12,19	R\$ 63.192,96	R\$ 1.263.859,20
3	Nível 1 - Atendimento Chatbot**	22950	5.184	62.208	103680	R\$ 1,77	R\$ 9.175,68	R\$ 183.513,60
4	Nível 2 - Atendimento Especializado (Encaminhados pelo Nível 1)***	22950	3.499	41.988	69980	R\$ 7,42	R\$ 25.962,58	R\$ 519.251,60
5	Nível 2 - Atendimento Eletrônico - Fale Conosco/Contact Us/eSic/Ouvidoria/SIC	22950	5.270	63.240	105400	R\$ 9,67	R\$ 50.960,90	R\$ 1.019.218,00
						Valor Total		R\$ 7.454.450,40
						Valor Mensal		R\$ 372.722,52

1.2. O contrato estabelece o Índice Geral de Preços de Mercado (IGPM) como o índice a ser utilizado para o reajustamento, no entanto, o reajuste é realizado com base nos índices negociados e acordados entre as partes, conforme registrado no documento SEI 2344848. Os índices acordados foram de 12,91% entre 03/2019 e 02/2020, 12,91% entre 03/2020 e 02/2021, 12,91% entre 03/2021 e 02/2022 e 13,226162943548% entre 03/2022 e

02/2023.

1.3. Os efeitos financeiros do presente reajuste se darão a partir de 22/03/2020.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO

2.1. O presente reajuste tem valor total de **R\$ 4.761.585,45 (quatro milhões, setecentos e sessenta e um mil quinhentos e oitenta e cinco reais e quarenta e cinco centavos)**, enquanto o valor global contrato será atualizado para **R\$ 7.454.450,40 (sete milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil quatrocentos e cinquenta reais e quarenta centavos)**.

2.2. A diferença entre o valor mensal estimado para a execução do contrato e o valor mensal repactuado constam na tabela abaixo, e seu detalhamento encontram-se na memória de cálculo juntada aos respectivos autos mediante o documento Sei 2344843.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA COMPLEMENTAR

3.1. A Contratada, no prazo de 10 dias úteis contados do recebimento deste termo de apostilamento, deverá complementar garantia contratual no valor de **R\$ 144.059,13 (cento e quarenta e quatro mil cinquenta e nove reais e treze centavos)** com vistas à preservação da sua proporção de **5% (cinco por cento)** em relação ao valor global do contrato.

3.2. Caso o prazo não seja respeitado, aplica-se-á as disposições previstas no contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes do presente apostilamento, neste exercício financeiro, correrão à conta dos créditos orçamentários destinados à Anvisa sob a seguinte classificação orçamentária:

Programa de Trabalho: 10.122.0032.2000.0001.0002 - Administração da Unidade/Anvisa Sede

Fonte de recursos: 1003000017 - Recursos da UO para Aplicação na Seguridade Social

Natureza da despesa: 33.90.92.39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PJ

Nota de Empenho: 2023NE000591 (2373561)

Natureza da despesa: 33.90.39.79 - SERV. DE APOIO ADMIN., TECNICO E OPERACIONAL

Nota de Empenho: 2023NE000415 (2373562)

Plano Interno: CT0142019

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos provisionados no orçamento da Agência para seu atendimento, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA FUNDAMENTAÇÃO

5.1. O reajuste de preço está previsto na cláusula oitava do contrato.

5.2. A Apostila, como instrumento próprio para formalização do reajustamento contratual, está prevista no §8º do artigo 65 da Lei nº 8.666/1993:

Art. 65. [...]

§ 8º A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA RATIFICAÇÃO DAS DEMAIS CLÁUSULAS CONTRATUAIS

6.1. Ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato não atingidas pelo presente Termo de Apostilamento.

Este documento segue assinado eletronicamente pelo Gerente Geral de Gestão



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Augusto de Abreu Fernandes**, **Gerente-Geral de Gestão Administrativa e Financeira**, em 09/05/2023, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10543.htm.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2374264** e o código CRC **96319A7B**.

Referência: Processo nº 25351.900902/2023-93

SEI nº 2374264