



Ministério da Saúde
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação-Geral de Material e Patrimônio
Coordenação de Compras e Licitações
Divisão de Formalização de Contratos

TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 64/2023

Processo nº 25000.091183/2023-90

1. OBJETO:

1.1. O presente **TERMO DE APOSTILAMENTO** tem por objeto o registro da correção dos valores unitários do **Contrato n.º 46/2023, firmado entre a União**, por intermédio do Ministério da Saúde, através de sua Coordenação-Geral de Material e Patrimônio, da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde e a empresa **BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, que tem por objeto, a contratação de empresa para a prestação de serviço continuado de *Contact Center* destinada à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) do Ministério da Saúde, nos termos do Despacho DIPLI (SEI nº 0037201585), do Despacho CGMAP (SEI nº 0037209746) e do Despacho COGAD/SAA (SEI nº 0037210149).

2. FUNDAMENTO LEGAL:

2.1. As atualizações contratuais estão previstas no art. 136, inciso II, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021:

"Art. 136. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

I - variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos no próprio contrato;

II - atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;

III - alterações na razão ou na denominação social do contratado;

IV - empenho de dotações orçamentárias."

3. VALOR DO CONTRATO APÓS O PROCEDIMENTO

3.1. A partir da data de assinatura do contrato, com a atualização dos preços unitários, o valor anual contratado passou de **R\$ 15.059.824,80** (quinze milhões, cinquenta e nove mil oitocentos e vinte e quatro reais e oitenta centavos), para **R\$ 14.818.024,80** (quatorze milhões, oitocentos e dezoito mil vinte e quatro reais e oitenta centavos), conforme quadro abaixo:

Grupo	Item	Tipo de Atendimento	Unidade de	Quantidade	Quantidade Anual	Valor Unitário (R\$)	Valor Anual Total
-------	------	---------------------	------------	------------	------------------	----------------------	-------------------

			Medida	Mensal Estimada	Estimada		(R\$)
1	1	Teleatendimento Humano Receptivo - 1º Nível	Unidade	85.000	1.020.000	6,28	6.405.600,00
	2	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	Unidade	220.000	2.640.000	0,26	686.400,00
	3	Teleatendimento Humano Receptivo - 2º Nível	Unidade	10.000	120.000	6,28	753.600,00
	4	Atendimento Multimeio (Presencial)	Unidade	20	240	11,77	2.824,80
	5	Atendimento Multimeio (Sistema OUVSUS / Formulários)	Unidade	10.000	120.000	11,77	1.412.400,00
	6	Atendimento Multimeio (E-mail / Plataformas)	Unidade	1.500	18.000	9,50	171.000,00
	7	Atendimento Multimeio (Chatbot - sítio eletrônico)	Unidade	5.000	60.000	0,33	19.800,00
	8	Atendimento Multimeio (Chatbot - WhatsApp) SOB DEMANDA	Unidade	500.000	6.000.000	0,30	1.800.000,00
	9	Teleatendimento Humano Ativo	Unidade	20.000	240.000	5,11	1.226.400,00
	10	Ativo Mensagem de Texto – SMS	Unidade	1.000.000	12.000.000	0,08	960.000,00
	11	Ativo Mensagem de Voz – Voice	Unidade	100.000	1.200.000	0,15	180.000,00
	12	Mala direta (ativo por e-mail)	Unidade	2.000.000	24.000.000	0,05	1.200.000,00
Valor Total							R\$ 14.818.024,80

4. RATIFICAÇÃO

4.1. Ficam mantidos os valores dos demais custos não alterados pelo presente instrumento.

E, para firmeza e prova de assim haver, após ter sido lido, o presente Termo de Apostilamento é assinado eletronicamente pelo representante da **CONTRATANTE**.

(documento datado e assinado eletronicamente)

ROGÉRIO GUEDES SOARES

Subsecretário de Assuntos Administrativos

SAA/SE/MS



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Guedes Soares, Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos**, em 10/11/2023, às 14:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0037220379** e o código CRC **C00B4C2D**.

Referência: Processo nº 25000.091183/2023-90

SEI nº 0037220379

Divisão de Formalização de Contratos - DICONT
Esplanada dos Ministérios, anexo A do Bloco G, Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF CEP: 70.058-900
E-mail: dicont@saude.gov.br | Site: saude.gov.br