



Agência Nacional de Transportes Aquaviários
SEPN - Quadra 514, Bloco E, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70760-545
Telefone: (61) 2029-6500 e - www.gov.br/antag/pt-br

CONTRATO-MINUTA

PROCESSO Nº 50300.018290/2022-55

- * MINUTA DE DOCUMENTO
- * MINUTA DE DOCUMENTO

CONT-SAF-ANTAQ Nº XX/2023
PROCESSO Nº 50300.018290/2022-55

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS PARA CONTACT CENTER, DO TIPO OMNICHANNEL, QUE CELEBRAM, ENTRE SI, A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ**, autarquia especial, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, criada pela Lei nº 10.233, de 05 de junho de 2001, e alterações posteriores, estabelecida no SEPN Quadra 514, Conjunto “E”, Asa Norte, CEP 70760-545, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.903.587/0001-08, a seguir denominada **ANTAQ**, neste ato representada pela Gerente de Licitações e Contratos Substituta, Sra. **JÚLIA CRISTINA DOS SANTOS COSTA MACENA**, portadora da Carteira de Identidade nº 1.972.764 SSP/DF, e CPF nº nº 714.391.451-72, residente e domiciliada nesta capital, nomeada pela Portaria de Pessoal nº 73/SAF, de 18 de abril de 2023, publicada no D.O.U. de 19.04.2023, **portadora da matrícula funcional nº (SUPRESSÃO)**, com poderes conferidos pelo inciso I do art. 3º da Portaria-DG ANTAQ nº 324, de 26 de março de 2021, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, sediada na XXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXXXXXX, CEP: XX.XXX-XXX, XX/XX, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade nº X.XXX.XXX XX-XX, e CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, tendo em vista o que consta no Processo nº 50300.018290/2022-55 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o , presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº XX/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**
- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Chamada de Voz), Multimeios (email/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em atendimento às necessidades da Ouvidoria da ANTAQ/Sede - Brasília-DF, conforme condições, quantidades e exigências, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, conforme tabela abaixo:
- 1.2.

| ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|---|-------------------|------------|
| 1 | Solução para Central de Atendimento ao público do tipo Ominichannel | Unidade | 1 |
| 2 | Licenças para atendimento por voz | Unidade | 4 |
| 3 | Licença de supervisão | Unidade | 1 |
| 4 | Licença de relatórios e históricos de atendimentos | Unidade | 1 |

| | | | |
|---|--|---------|---|
| 5 | Licenças de gravação | Unidade | 4 |
| 6 | Licenças de WebRTC | Unidade | 4 |
| 7 | Interfaces em Web Browser | Unidade | 4 |
| 8 | URA com licenciamento de sessões | Unidade | 1 |
| 9 | Solução de monitoração autônoma do serviço | Unidade | 1 |

1.3. Este Termo de Contrato vincula-se ao Termo de Referência e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. CLAUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é **aquele fixado no Edital (SUPRESSÃO) de 12 (doze) meses**, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../..... (SUPRESSÃO) **assinatura do contrato**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.3. seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total estimado anual da contratação é de **R\$ XX.XXX,XX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)**, **conforme tabela abaixo:**

| ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO | Quantidade | Valor Unitário MENSAL | Total Anual |
|-------------|---|------------|-----------------------|---------------|
| 01 | Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de Solução Tecnológica, sendo serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (email/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços. | 01 | R\$ X.XXX,XX | R\$ XX.XXX,XX |
| VALOR TOTAL | | | | R\$ xx.xxx,xx |

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 68201/682010;

Fonte: xxxx;

Programa de Trabalho: xx.xxx.xxxx.xxxx - Administração da Unidade - Nacional;

Elemento de Despesa: xx.xx.xx.xx;

PI: xxxxx;

Nota de Empenho nº:

4.2. 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.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a

cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto no Parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

JÚLIA CRISTINA DOS SANTOS COSTA MACENA

XX

ANTAQ

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome: Márcio de Oliveira Noronha

CPF: 516.458.311-91

Nome: Núbia Rodrigues Alcântara

CPF: 831.543.291-53



Documento assinado eletronicamente por **Marcio de Oliveira Noronha, Analista Administrativo**, em 22/08/2023, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.antaq.gov.br/>, informando o código verificador **2008364** e o código CRC **E149A286**.

Referência: Processo nº 50300.018290/2022-55

SEI nº 2008364

Criado por [Marcio.Noronha](#), versão 13 por [Marcio.Noronha](#) em 22/08/2023 09:56:59.

MINUTA