



## TERMO DE ADITAMENTO Nº 01 AO CONTRATO Nº 01/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4

**CONTRATANTE:** SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

**CONTRATADA:** CONSÓRCIO BRBPO-MULTICANAL-METASIX | CNPJ/MF: 45.635.214/0001-72, composto por:

BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A | CNPJ/MF: 24.913.412/0001-80  
(EMPRESA-LÍDER)

METASIX TECNOLOGIA LTDA | CNPJ/MF: 11.545.952/0001-07

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA | CNPJ/MF: 11.126.675/0001-06

**OBJETO CONTRATUAL:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas no Edital e em seus anexos.

**OBJETO DESTE TERMO:** (I) Alteração nos percentuais de participação das partes no consórcio.

Aos 17 (dezessete) dias do mês de janeiro de dois mil e vinte e três, o **MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 46.392.163/0001-68, com sede na Rua Líbero Badaró, 425 - 34º andar – Centro – CEP: 01009-000 - São Paulo/SP, representada pelo Chefe de Gabinete **GEORGE AUGUSTO DOS SANTOS RODRIGUES**, conforme delegação de competência atribuída pela Portaria SMIT n.º 067, de 28 de agosto de 2018, a seguir simplesmente denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado, o Consórcio **BRBPO-MULTICANAL-METASIX**, inscrito no CNPJ/MF nº 45.635.214/0001-72, neste ato representado pela empresa líder, a **BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º **24.913.412/0001-80**, sediada na ST SQB 1 – Rua Quaresmeira 2-A - Lote 08 – Bloco P – CEP: 71.009-000 – Guará I, Brasília/DF, neste ato representada legalmente pelo Diretor Presidente **CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA**, portador da Cédula de Identidade RG sob n.º 636.444 SSP/DF e inscrito no CPF sob o n.º 244.630.191-68, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, nos termos do Despacho Autorizatório sob doc. 076452201 do processo em epígrafe, publicado no D.O.C. de 31/12/2022, aditam o Termo de Contrato n.º 01/SMIT/2022, para fazer constar o quanto segue:

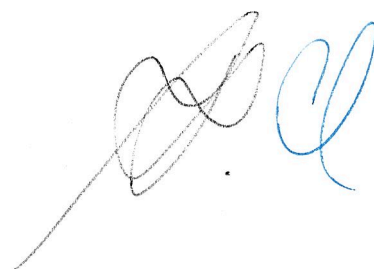
TERMO DE ADITAMENTO N° 01 AO CONTRATO N° 01/SMIT/2022

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DA INCLUSÃO DE SERVIÇOS**

1.1. Fica **alterado** a partir da assinatura deste termo, os percentuais de faturamentos da tabela constante na **subcláusula 7.1** do contrato em epígrafe, conforme a seguir:

DE				
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	BRBPO	METASIX	MULTICANAL
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center).	10%	-	-
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico.	10%	90%	-
3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico.	10%	80%	10%
4	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica.	80%	20%	
5	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica.	10%	90%	

PARA				
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	BRBPO	METASIX	MULTICANAL
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center).	100%	-	-
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico.	-	100%	-
3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico.	45%	50%	5%
4	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica.	70%	30%	-
5	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica.	-	100%	





**TERMO DE ADITAMENTO N° 01 AO CONTRATO N° 01/SMIT/2022**

- 1.1.1. A modificação informada no **item 1.1.** ocorre em estrita conformidade com o **1º TERMO DE ADITAMENTO AO TERMO DEFINITIVO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO** firmado entre as empresas consorciadas.

**CLÁUSULA SEGUNDA**  
**DO VALOR CONTRATUAL E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

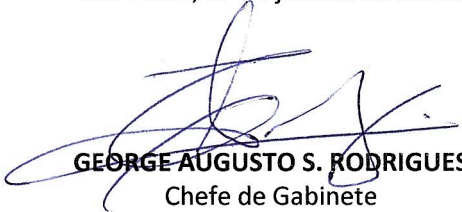
- 2.1. A modificação citada no **item 1.1** deste termo não envolve alteração no valor total do contrato.

**CLÁUSULA TERCEIRA**  
**DA RATIFICAÇÃO**

- 3.1. Ficam ratificadas todas as cláusulas e condições do Termo de Contrato no que não contraditem o presente Termo de Aditamento.

Estando as partes justas e acordadas, é lavrado o presente termo, que lido e achado conforme, vai por elas e pelas testemunhas presentes ao ato, assinado, em 02 (duas) vias de igual teor.

São Paulo, 17 de janeiro de 2023.

  
**GEORGE AUGUSTO S. RODRIGUES**  
Chefe de Gabinete  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**  
CONTRATANTE

  
**CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA**  
Diretor Presidente  
**BRBPO-MULTICANAL-METASIX**  
CONTRATADA

Testemunhas:

Nome: *Renata da Silva de Paula*  
RF: *024.760.351-24*

Nome: *Clara de Almeida*  
RF: *885.489-91*