



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
Avenida Anchieta, nº 200 - Bairro Centro - CEP 13015-904 - Campinas - SP - www.campinas.sp.gov.br  
Paço Municipal

## TERMO ADITIVO

Campinas, 03 de julho de 2026.

### TERMO DE ADITAMENTO Nº 126/2026

**Processo Administrativo:** PMC.2025-00057835-61

**Interessada:** Secretaria Municipal de Governo

**Modalidade:** Contratação Direta

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de atendimento e administração de Central de Atendimento Multicanal

**Fundamento legal:** Artigo 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/21

**Termo de Contrato nº 273/25**

Pelo presente instrumento, de um lado o **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, com sede na Avenida Anchieta, nº 200 – Centro – Campinas/SP, inscrita no C.N.P.J./M.F. sob o nº 51.885.242/0001-40, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, por seu representante legal, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam firmar o presente, em conformidade com o Processo Administrativo SEI nº PMC.2025-00057835-61, o qual é de pleno conhecimento das partes, integrando o presente instrumento como se transcrito estivesse, sujeitando-se as partes às condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

#### PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Fica prorrogado o prazo do ajuste por 12 (doze) meses.
- 1.2. O montante contratado fica suprimido em 16,27%.
- 1.3. O montante contratado fica acrescido em 1,08%.
- 1.4. Ficam revistas as metas e os indicadores de nível de serviço (ANS) e de Dimensionamento:

| PMC.2025.0057835-61Contra    |                                                                       |                                   |                |                |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|
| OPERAÇÃO                     | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO                                                  | Nº MÁXIMO DE ATENDIMENTOS MENSAIS | TMA (Segundos) | TME (Segundos) |
| Atendimento Tributário (SAC) | Telefônico Receptivo                                                  | 6.500                             | 420            | 180            |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Disque Saúde (160)           | Telefônico Receptivo                                                  | 18.000                            | 420            | 300            |
|                              | Telefônico Ativo                                                      | 1.492                             | 300            |                |
|                              | Online                                                                | 2.000                             | 480            | 360            |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Defesa Civil (199)           | Telefônico Receptivo                                                  | 3.287                             | 150            | 60             |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Procon (151)                 | Telefônico Receptivo                                                  | 5.700                             | 500            | 180            |
|                              | Telefônico Ativo                                                      | 200                               | 240            |                |
|                              | Via e-mail                                                            | 5.000                             |                |                |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Atendimento 156              | Telefônico Receptivo                                                  | 28.698                            | 240            | 180            |
|                              | Online                                                                | 1.000                             | 764            | 300            |
|                              | Recursos de Automação - Sessão de Atendimento Receptivo (sob demanda) | 50.000                            |                |                |
|                              | Recursos de Automação - Mensagem de Atendimento Ativo (sob demanda)   | 150.000                           |                |                |
|                              | Atendimento por Agente de Inteligência Artificial (sob demanda)       | 4.000                             |                |                |
|                              | Desenvolvimento de Integração e Fluxos (sob demanda)                  |                                   |                |                |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| SEMURB                       | Telefônico Receptivo                                                  | 3.700                             | 180            | 180            |
|                              | Atendimento Online                                                    |                                   |                |                |
|                              | Recursos de Automação - Sessão de Atendimento Receptivo (sob demanda) |                                   |                |                |
|                              | Recursos de Automação - Mensagem de Atendimento Ativo (sob demanda)   |                                   |                |                |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Ouvidoria                    | Telefônico Receptivo                                                  | 1.360                             | 623            | 120            |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Vigilância Sanitária         | Telefônico Receptivo                                                  | 1.652                             | 300            | 420            |
|                              | Via e-mail                                                            | 500                               |                |                |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       |                                   |                |                |
| Assistência Social           | Atendimento Online                                                    | 6.000                             | 480            | 300            |
|                              | Recursos de Automação - Sessão de Atendimento Receptivo (sob demanda) | 27.500                            |                |                |
|                              | Recursos de Automação - Mensagem de Atendimento Ativo (sob demanda)   | 50.000                            |                |                |
| TOTAL DA OPERAÇÃO            |                                                                       | 4.399.068                         |                |                |

1.5. Fica autorizado o reequilíbrio econômico-financeiro relativo ao serviço de WhatsApp.

1.6. Fica alterado o item 9 do Termo de Referência para constar o seguinte:

9.3 Não obstante o prazo de vigência previsto na cláusula 8 deste Termo de Referência, o contrato, prorrogado pelo termo de aditamento a ele vinculado, ao qual se vincula o presente Termo de Referência, extinguir-se-á, por implementação da presente condição resolutiva, quando houver a formalização e o efetivo início da execução de nova contratação destinada a assumir integralmente a execução dos serviços objeto deste ajuste, observado o disposto nos subitens seguintes.

9.4. A implementação da condição resolutiva ocorrerá na data fixada para início da execução do novo contrato, mediante a emissão de Ordem de Início dos Serviços para o novo contrato, devendo a CONTRATANTE notificar formalmente a CONTRATADA sobre a data de término deste ajuste com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9.5. A extinção do contrato pela implementação da condição resolutiva assegurará à CONTRATADA

*exclusivamente:*

- a) O pagamento correspondente aos serviços efetivamente prestados e mensurados até o limite da data de extinção;*
- b) O ressarcimento dos custos de desmobilização de pessoal e equipamentos diretamente afetados pela transição, desde que documentalment e comprovados e previamente aprovados pela CONTRATANTE, observados os princípios da razoabilidade e do equilíbrio econômico-financeiro.*

*9.6. A extinção regular do ajuste pelo advento da condição resolutive expressa não assegura à CONTRATADA direito a indenizações por lucros cessantes, perda de expectativa de direito de prorrogação ou multas rescisórias, ressalvados os pagamentos e ressarcimentos expressamente previstos no subitem 9.5, uma vez que a transitoriedade da prorrogação e a possibilidade de extinção antecipada foram expressamente pactuadas e aceitas pelas partes.*

*9.7. A ocorrência da condição resolutive prevista no subitem 9.3 não afasta as formalidades de extinção da Cláusula Décima Segunda do Contrato principal, devendo ser lavrado Termo de Encerramento Contratual para fins de faturamento final, transição dos serviços e apuração de saldos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.*

## **SEGUNDA - DO VALOR E DO REAJUSTE**

2.1. As partes atribuem a este aditivo, para efeito de direito, o valor reajustado em 3,65% de R\$ 13.461.787,74 (treze milhões, quatrocentos e sessenta e um mil setecentos e oitenta e sete reais e setenta e quatro centavos).

## **TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1. As despesas referentes ao presente Contrato foram previamente empenhadas e processadas por conta de verba própria do orçamento vigente, inicialmente codificadas no orçamento municipal sob os números indicados no documento SEI nº 19268309, sendo permitidas alterações, caso necessárias, e desde que admitidas pela legislação vigente.

3.2. Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa, ficando o Contratante obrigado a apresentar no início de cada exercício a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

## **QUARTA – DA RATIFICAÇÃO**

4.1. Ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato original em tudo que não se alterou por este Termo de Aditamento.

E por estarem justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE CRISTIANE LOPES, Diretor(a) de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação**, em 03/07/2026, às 18:13, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **ELIAS TAVARES BEZERRA, Diretor(a) Presidente**, em 03/07/2026, às 18:17, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **MICHEL ABRAO FERREIRA, Secretário(a) Municipal de Governo**, em 03/07/2026, às 18:19, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **19452080** e o código CRC **91A468F6**.

---