

	Termo de Referência-ANEXO II <i>Planilha de Custos e Formação de Preços</i>	GOC-4600
		12/08/2025

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

NOME DA EMPRESA:
 CNPJ:
 ENDEREÇO DA EMPRESA:
 NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:
 CPF DO REPRESENTANTE LEGAL:
 TELEFONE DA EMPRESA:
 SITE DA EMPRESA:
 EMAIL DA EMPRESA:
 CARGO/FUNÇÃO:
 IDENTIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL:

Conforme o **Termo de Referência** essa proposta de preço tem validade de 90 dias e no preço total global proposto compreende a mão de obra e todas as estruturas necessárias para a realização do serviço descrito, como softwares, licenças, equipamentos, materiais, ferramentas, infraestrutura de suporte e quaisquer outros recursos indispensáveis à sua plena execução.


Conforme o Termo de Referência uma sessão de atendimento é entendida como a totalidade da conversa realizada entre o atendente e o cliente, do início ao fim, e não como cada mensagem individual trocada durante o diálogo. Entende-se por sessão de atendimento, portanto, o conjunto de mensagens trocadas durante a interação do usuário com o atendente para resolução de uma demanda do usuário, num intervalo de tempo em que não se configure o abandono da conversa por parte do usuário. Este conjunto de mensagens efetivas com cliente, é demarcado por um início e fim, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas;

Para finalidade de proposta de preço deverão ser consideradas as quantidades máximas mensais da prestação do serviço;

Termo de referência - TABELA 1: Itens do escopo da contratação:


SERVIÇOS CONTINUADOS					
Item	Descrição do serviço	Preço unitário	Preço mensal	Preço anual	Preço Total (30 MESES)
1	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo I (inclui mão de obra e estruturas para os seguintes serviços): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx



	Termo de Referência-ANEXO II <i>Planilha de Custos e Formação de Preços</i>	GOC-4600
		12/08/2025

	Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot/Voicebot e Mensageria Instantânea com WhAtsapp Business API), para PA/6 horas em 24/07. Inclui atividades de suporte e jornada do cliente, backoffice, implantação e gestão dos serviços. (referência: até 16 mês)				
2	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo II (inclui mão de obra): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot/voicebot e Mensageria Instantânea com WhatsApp Business API), para PA/6 horas em 24/07. (referência: até 03 mês)	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
3	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp – ATIVO sessões mensais) (referência: até 5.000 por mês)	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
4	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp)- RECEPTIVO sessões mensais) - (referência: até 5.000 por mês)	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, custo por sessão de	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx



	Termo de Referência-ANEXO II <i>Planilha de Custos e Formação de Preços</i>	GOC-4600
		12/08/2025

	atendimento (sessões mensais) - (referência: até 5.000 por mês)				
6	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA (referência: até 3.000 por mês)	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
7	Desenvolvimento de Sistemas (mensuração em horas/mês) (referência: até 60 por mês)	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
8	Serviços de STFC - Disponibilidade de 100% no mês	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx	R\$ xxx
Valor total anual					R\$ xxx
Valor total do contrato (30 meses)					R\$ xxx

