ANEXO B

PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014

**MODELO DE PROPOSTA**

(em papel personalizado da empresa)

**À TELEBRAS**

## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014**

**PROCESSO Nº TLB-PRO-2025/001607**

Senhor Pregoeiro,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para prestação de serviço especializado de Central de atendimento Multimeios no modelo Contact Center Omnichannel, incluindo infraestrutura, mão de obra, tecnologias e serviço de STFC, conforme condições constantes Termo de Referência e seus Anexos, Anexo A do Edital.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITENS** | **Descrição do serviço** | | **Qtd**  **Mês** | **Qtd**  **30 Meses** | **Valor Unitário**  **(R$)** | **Valor Mensal**  **(R$)** | **Valor Anual (R$)** | **Valor Total (30 MESES) (R$)** |
| 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  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)** | | 16 | 480 |  |  |  |  |
| 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)** | | 3 | 90 |  |  |  |  |
| 3 | Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento\*. **(Whatsapp – ATIVO sessões mensais) (referência: até 5.000 por mês)** | | 5.000 | 150.000 |  |  |  |  |
| 4 | Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento\*. **(Whatsapp)-**  **RECEPTIVO sessões mensais )**  **(referência: até 5.000 por mês)** | | 5.000 | 150.000 |  |  |  |  |
| 5 | Serviço de Atendimento Eletrônico via **SMS**, custo por sessão de atendimento (sessões mensais) -  (**referência: até 5.000 por mês)** | | 5.000 | 150.000 |  |  |  |  |
| 6 | Serviço de Atendimento Eletrônico via **URA (referência: até 3.000 por mês)** | | 3.000 | 90.000 |  |  |  |  |
| 7 | Desenvolvimento de Sistemas  (mensuração em horas/mês)  **(referência: até 60 por mês)** | | 60 | 1.800 |  |  |  |  |
| 8 | Serviços de STFC -**Disponibilidade de 100% no mês** | | 1 | 30 |  |  |  |  |
|  | | **Valor total anual** | | | | |  | R$ |
|  | | **Valor total do contato (30 meses)** | | | | |  | R$ |

Observações:

1) 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;

2) 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;

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

Declaramos que nos preços propostos estão inclusos todos os custos necessários para o fornecimento do objeto, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

Declaramos que essa proposta comercial foi elaborada conforme detalhamento do Termo de Referência nº \_\_\_\_\_\_\_\_, de \_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de 202\_\_.

Declaramos que estamos de acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos.

O prazo de validade da proposta é de: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) dias. (Obs.: O prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias, contados da data de abertura do presente Pregão Eletrônico, podendo as proponentes oferecer prazo superior).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DADOS DA EMPRESA** | | | |
| Razão Social: | | CNPJ: | |
| Inscrição Estadual: | |  | |
| Endereço: | | Tel/Fax: | |
| CEP: | Cidade: | | UF: |
| Banco: | Agência: | C/C: | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:** | | | | |
| Nome: | | | | |
| Endereço: | | | | |
| CEP: | Cidade: | | UF: | |
| CPF: | Cargo/Função | | | |
| RG: | Órgão Expedido: | | | |
| Naturalidade: | Nacionalidade: | | | |
| Formação acadêmica: | | Estado Civil: | |
| E-mail Institucional: | | | |

|  |
| --- |
| Local e data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA**