

PESQUISA DE PREÇOS

PROCESSO

LICITAÇÃO Nº

DATA

ITENS	Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL TOTAL	VALOR ANUAL TOTAL
1	Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896	R\$ 5,61	R\$ 5.765.940,85	R\$ 69.191.290,24
2	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	4.056.527	48.678.324	R\$ 0,80	R\$ 3.224.938,97	R\$ 38.699.267,58
3	Atendimento Help Desk	50.339	604.068	R\$ 17,93	R\$ 902.326,58	R\$ 10.827.918,90
4	Chat - Atendimento humano	54.155	649.860	R\$ 9,99	R\$ 540.827,93	R\$ 6.489.935,20
5	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.460	R\$ 2,19	R\$ 422.023,95	R\$ 5.064.287,40
6	Carta	50	600	R\$ 23,84	R\$ 1.191,75	R\$ 14.301,00
7	Atendimento presencial	650	7.800	R\$ 11,76	R\$ 7.644,00	R\$ 91.728,00
8	E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.976	R\$ 10,14	R\$ 851.319,73	R\$ 10.215.836,76
9	Plataformas	80.018	960.216	R\$ 2,94	R\$ 235.252,92	R\$ 2.823.035,04
10	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856	R\$ 0,60	R\$ 35.246,61	R\$ 422.959,32
11	Aplicativo	703.464	8.441.568	R\$ 0,60	R\$ 418.561,08	R\$ 5.022.732,96
12	Assistente virtual	11.848	142.176	R\$ 0,60	R\$ 7.049,56	R\$ 84.594,72
13	Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico	853.082	10.236.984	R\$ 2,67	R\$ 2.277.728,94	R\$ 27.332.747,28
14	Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176	R\$ 0,40	R\$ 4.739,20	R\$ 56.870,40
15	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004	R\$ 5,11	R\$ 4.303.723,93	R\$ 51.644.687,12
16	Ativo Mensagem de Texto – SMS	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,11	R\$ 555.500,00	R\$ 6.666.000,00
17	Ativo Mensagem de Voz – Voice	841.667	10.100.004	R\$ 0,79	R\$ 664.916,93	R\$ 7.979.003,16
18	Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,07	R\$ 334.310,00	R\$ 4.011.720,00
					R\$ 20.553.242,92	R\$ 246.638.915,08

IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE (IN 73/2020 Art. 3º Inciso I)

MARIA DA PENHA BASÍLIO

Chefe da Divisão de Compras