

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132	R\$ 37.002,76	R\$ 4.884.364,32
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170	R\$ 6.585,00	R\$ 1.119.450,00
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160	R\$ 6.585,00	R\$ 1.053.600,00
4	SUPERVISOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	R\$ 47.340,76	R\$ 804.792,92
5	SUPERVISOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24	R\$ 8.746,19	R\$ 209.908,56
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18	R\$ 13.242,42	R\$ 238.363,56
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R\$ 13.500,00	R\$ 2.295.000,00

8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50	R\$ 13.500,00	R\$ 675.000,00
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181	R\$ 2.000,00	R\$ 362.000,00
10	SISTEMA DE CRM - Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525	R\$ 627,67	R\$ 329.526,75
11	Sistema de Chatbot - Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	R\$ 80.000,00	R\$ 1.360.000,00
12	Sistema de Chatbot - Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15	R\$ 85.000,00	R\$ 1.275.000,00
VALOR TOTAL MENSAL - R\$ 14.607.006,11					

Valor Global do Lote mensal: R\$ 14.607.006,11 (Quatorze milhões seiscentos e sete mil seis reais e onze centavos).
 VALOR TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS (valor mensal do serviço x 12 meses): R\$ 175.284.073,32 (Cento e setenta e cinco milhões, duzentos e oitenta e quatro mil, setenta e três reais e trinta e dois centavos)
 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Estadual nº 6.474/2002, Decreto Federal nº 7.892/2013, Decreto Estadual nº 991/2020 nº 3.652/2024 e demais legislações correlatas.
 DATA DE ASSINATURA: 05/03/2024.
 VIGÊNCIA: 05/03/2024 a 04/03/2025.
 SIGNATÁRIOS: Pela SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO PARÁ, o Senhor PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA, Secretário Adjunto de Gestão Administrativa; e pela Empresa T S J CONTACT CENTER LTDA, o Senhor THIAGO SILVA BOGEA, Sócio Administrador.
Protocolo: 1047890