

Serra, 13 de junho de 2025.

CARTA CIRCULAR A-DCS/002/2025 do PEL 016/2025

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2025 - Nº BANCO DO BRASIL 1071665

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Processo nº: 2025-7HZS2

ATENÇÃO EMPRESAS LICITANTES

Prezados Senhores,

Chamamos a atenção de V. S^{as} para as informações abaixo:

I -

***** Item 002 do ANEXO IV – PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS, página 51 do Edital.**

➤ **Onde se lê: “HRS”.**

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QTD.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8379000025	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO.	UN	2.056.622		
002	8379000026	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO.	HRS	30.849		
003	8379000027	ATENDIMENTO VIA SMS.	UN	15.000.000		
004	8378000303	ATENDIMENTO MULTICANAIS: AGÊNCIA VIRTUAL, APLICATIVO, CONTA PAGA, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS E RECLAME AQUI.	UN	291.683		
005	8370100002	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS RECEPTIVAS.	UN	6.000.000		
006	8370100003	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS ATIVAS.	UN	75.000		
007	8370100004	WHATSAPP BUSINESS API – PLATAFORMA – BROKER – CANAL WA BUSINESS.	UN	30		

008	8028000035	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	HRS	500		
VALOR TOTAL						

➤ **Leia-se: "UN".**

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QTD.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8379000025	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO.	UN	2.056.622		
002	8379000026	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO.	UN	30.849		
003	8379000027	ATENDIMENTO VIA SMS.	UN	15.000.000		
004	8378000303	ATENDIMENTO MULTICANAIS: AGÊNCIA VIRTUAL, APLICATIVO, CONTA PAGA, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS E RECLAME AQUI.	UN	291.683		
005	8370100002	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS RECEPTIVAS.	UN	6.000.000		
006	8370100003	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS ATIVAS.	UN	75.000		
007	8370100004	WHATSAPP BUSINESS API – PLATAFORMA – BROKER – CANAL WA BUSINESS.	UN	30		
008	8028000035	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	HRS	500		
VALOR TOTAL						

A informação é ratificada na nota sobre o Serviço de Teleatendimento Ativo do item 44.10 e no item 57.14 do ANEXO VI, nos quais fica demonstrado que a quantidade de 30.849 se refere às chamadas efetivadas (chamadas atendidas).

Permanecem inalteradas as demais condições do Edital em referência.

Atenciosamente,

Thatiana Santos de Mello

Pregoeira da Cesan

Tel.: (27) 2127-5429 - E-mail: thatiana.mello@cesan.com.br