



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 126/2018

Processo nº: 2018/399243

Assunto: Solução Web de atendimento online, usando a plataforma de WhatsApp.

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de solução web de atendimento online, usando a plataforma WhatsApp, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo REGULAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES, disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo, também disponível no site da OVG.

1. OBJETO

Contratação de empresa de solução web de atendimento online, usando a plataforma WhatsApp, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações constantes no Formulário de Pedido nº 022/18 - DPBU- Diretoria do Programa Bolsa Universitária, às fls. 2, dos autos.

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	Quantidade
01	Solução web de atendimento online, usando a plataforma WhatsApp	Serviço	01

Especificações:

Contratação de solução web de atendimento, online usando plataforma WhatsApp, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo de no mínimo 13 (treze) colaboradores na função “Agente” e 02 (dois) colaboradores na função “Administrador/Supervisor”, permitindo a CONTRATANTE administrar as permissões (Alterar sempre que necessário, os colaboradores que fazem uso das licenças adquiridas).

A solução de Assistente Virtual deverá ser composta por 02 (dois) módulos:

- **Módulo ATIVO:** consiste no módulo para disparo (envio) de mensagem ao cliente alvo contendo texto, imagem ou ambos.

O módulo ATIVO deverá permitir quantidade mínima anual de 42.000 e máximo de 120.000 disparos (envios) de mensagens instantâneas ao ano, valor de 10.000 mensagens estimadas por mês, de forma a permitir uso maior em períodos de maior fluxo de atendimentos;

O módulo ATIVO deverá garantir no mínimo 20.000 disparos no intervalo máximo de 24 horas;

A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, contagem das características descritas na tabela abaixo:

	Tempo	Mensagens recebidas pelos usuários	Mensagens não recebidas pelos usuários (com identificação do erro).
Disparos realizados	X	X	X
Contador por Região (DDD)	X	X	X
Contador de tempo gasto com atendimento	X	X	X
Contador por perfil de atendimento (Inscrição ou Bolsista)	X	X	X

- **Módulo RECEPTIVO:** consiste no módulo para recebimento/tratativa de atendimentos realizados através de mensagens feitas pelo cliente à OVG.

O módulo RECEPTIVO deverá permitir quantidade mínima anual de 42.000 e máximo de 120.000 atendimentos ao ano, valor de 10.000 mensagens estimadas por mês, de forma a permitir uso maior em períodos de maior fluxo de atendimentos;

O módulo RECEPTIVO deverá permitir acesso simultâneo a plataforma e/ou permitir atendimento via plataforma a todos os 15 (quinze) usuários contratados (Agentes e Supervisores);

A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, contagem das características descritas na tabela abaixo:

	Tempo	Usuário Atendido	Agente
Contador de Atendimento	X	X	X
Contador por Região (DDD)	X	X	X
Contador de tempo gasto com atendimento	X	X	X
Contador por perfil de atendimento (Candidato e/ou Bolsista)	X	X	X

A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com pelo menos 03 (três) níveis de classificação, como por exemplo o tipo de solicitação, perfil de colaborador, por período temporal, entre outros.

O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas a fim de automatizar envio de mensagens aos usuários no caso de solicitações (tentativa de contato) fora do horário de atendimento incluindo finais de semana, feriados e dias de ponto facultativo.

O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas no início de cada atendimento ao usuário, como por exemplo a seguinte mensagem “Favor informar o n° de CPF ou n° de Inscrição para o início do atendimento”.

Considera-se parte do Contrato os módulos RECEPTIVO e ATIVO da ferramenta, suporte técnico, disponibilização da plataforma web de atendimento.

Para efeito deste Termo de Referência considera-se o Assistente Virtual a junção dos módulos ATIVO e RECEPTIVO da solução ofertada.

A solução deverá permitir concentrar todas as mensagens recebidas das redes sociais em tela em plataforma web única.

O serviço ofertado deverá englobar no mínimo serviços da plataforma WhatsApp, suporte técnico e relatórios de nível gerencial.

A solução deve contemplar os serviços de implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução WEB de Serviços de atendimento, com dois módulos (RECEPTIVO e ATIVO).

A empresa Contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução e atendimento ao Termo de Referência, cabendo à Contratante apenas permitir acesso a aplicação web e o gerenciamento da solução da Contratada.

A Solução deverá atender aos cidadãos, gestores, funcionários das centrais de atendimento ou qualquer outro indivíduo que se fizer necessário, conforme definido pela Contratante.

A solução deverá possuir suporte nativo aos principais navegadores disponíveis no mercado, como por exemplo: Mozilla Firefox 61 ou superior e Google Chrome 67 ou superior.

A Solução deverá permitir a coleta de informações referentes a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por meio de pesquisas online e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

A solução deverá permitir que administradores façam acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento, permitindo a tomada de decisões, gestão de crises e remanejamentos de pessoal, quando necessário.

A solução deverá permitir a Contratante classificar os atendimentos, permitindo categorização em no mínimo 04 (quatro) níveis e no mínimo 07 (sete) grupos distintos por nível, como por exemplo a tabela abaixo:

Nível 1 – Candidato	Nível 2 – Bolsista	Nível 3 - Faculdade	Nível 4 – Órgão Parceiro
Grupo 1 – Fale Conosco			
Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Assistência Social	Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Cadastro
Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Consulta Benefício	Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Eventos
Grupo 4 – Ouvidoria			
Grupo 5 – Elogios e sugestões			
Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Contestação	Grupo 6 – Contestação
Grupo 7 – Agendamentos	Grupo 7 – Contrapartida	Grupo 7 – Prestação de Contas	Grupo 7 – Prestação de Contas

A solução deverá permitir guarda/armazenamento e recuperação de mensagens marcadas pelo atendente como importante de forma a gerar documentos que visem garantir visibilidade e transparência ao serviço prestado, bem como resguardar usuário e instituição quando necessário.

No módulo RECEPTIVO, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno. O retorno feito pelo usuário não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos contratados e descritos neste Termo.

A solução deverá oferecer relatórios gerenciais a nível de usuário, considerando no mínimo os critérios tempo, chamados, classificação atendimento, solucionados, não atendidos, disparos entregues, disparos não entregues. A solução deverá permitir importar relatórios de, no mínimo, em formatos CSV, XLS e PDF.

A solução deverá permitir configurações de disparos automáticos do tipo texto e/ou imagens no módulo ATIVO. A solução deverá permitir configurações de bloqueio de imagens, vídeos e áudio nas solicitações de atendimento do módulo RECEPTIVO.

A solução oferecida deverá permitir recuperação de informações de atendimento, bem como horário do atendimento, assim como informação do funcionário que prestou o atendimento. A solução deverá prover ainda condições à Contratante de consultar e emitir relatórios gerenciais diretamente da solução, bem como remoção e substituição dos agentes quando necessário na plataforma da Contratada.

A solução deverá estar disponível no Portal da Contratada, permitindo à Contratante interagir com a solução e receber o atendimento esperado.

2. JUSTIFICATIVA

Contratação de solução web de atendimento online, usando a plataforma WhatsApp, para garantir uma melhoria na agilidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados de atendimento aos usuários do Programa Bolsa Universitária da OVG.

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido.

As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão encaminhar à Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços, via e-mail ou na própria Gerência, além das Certidões de Regularidade, os documentos relacionados a seguir, conforme determinado no item 7.7 do Regulamento de Compras da OVG: Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, última alteração do Contrato ou Estatuto Social, desde que devidamente consolidada ou Contrato e Estatuto de Constituição acompanhado da última alteração contratual, Inscrição Estadual ou Declaração de Isento, Inscrição Municipal ou Declaração de Isento, documentos pessoais dos sócios ou dirigentes (RG e CPF), Procuração e documentos pessoais (RG e CPF) para representante da Contratada, quando não forem os seus sócios que assinarão o Contrato a ser firmado.

Todas as empresas poderão apresentar propostas, mas somente serão contatados para negociação as que estiverem em situação regular com as Certidões de Regularidade com as Fazendas Públicas Federal (Fiscal e Previdenciária), Estadual (Estado de Goiás), Municipal (do Tomador e da Sede do fornecedor do serviço), no caso de obras e serviços, FGTS (Caixa) e Certidão Trabalhista, salvo o disposto no item 7.12 do Regulamento para Aquisição de Bens, Materiais, Serviços, Locações, Importações e Alienações da OVG.

Em caso de inabilitação pelo descumprimento do acima disposto, as empresas serão automaticamente inabilitadas para Contratação, salvo em caso da exceção acima descrita.

Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação, ou ainda que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005.

Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.

As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.

4. DAS PROPOSTAS

As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:

1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail), inscrição estadual e municipal;
2. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor unitário e total;
3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS;
4. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos e irremovíveis para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, frete, certificação, impostos, treinamento, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

Para efeito de contratação será considerado o menor valor Global Ofertado tendo em vista o custo fixo mensal do Assistente Virtual (taxa de administração), o custo variável do Módulo ATIVO e o custo variável do Módulo RECEPTIVO.

O custo variável do módulo ATIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra:

- Quantidade de envios/disparos x Custo fixo pelo envio.

O custo variável do módulo RECEPTIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra:

- Quantidade de solicitações de atendimento x Custo fixo por solicitação de atendimento.

Caberá a Proponente preencher planilha de custo elaborada pela Contratante (Anexo I), a qual deverá ser devolvida com as informações referentes a taxa fixa e aos custos variáveis. A planilha deverá ser devolvida com assinatura e carimbo da Proponente.

A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores irrisórios ou excessivos em relação ao item cotado.

5. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Após a finalização do procedimento de contratação, a empresa classificada deverá implantar a solução para que a ASTI – Assessoria de Tecnologia da Informação da OVG realize o recebimento provisório da solução, a qual deverá ser implantada para avaliação técnica em até 05 (cinco) dias úteis. A OVG terá 10 (dez) dias úteis para avaliação técnica da solução, conforme especificações técnicas.

Em caso de parecer técnico negativo, a empresa será desclassificada. Em caso de desclassificação, após teste da solução no recebimento provisório do serviço, a empresa deverá proceder imediatamente com a finalização dos testes e retirada da solução, não gerando nenhum custo à OVG.

No caso de desclassificação, será chamada a próxima empresa classificada e os prazos citados anteriormente serão reiniciados para avaliação da nova solução. No caso da classificação da solução a empresa deverá assinar o Contrato e posterior entrega definitiva da solução no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

- Módulo ATIVO

Será obrigatório à empresa classificada o teste de envio de informações em massa no quantitativo mínimo de 20.000 (vinte mil) disparos, respeitando o tempo máximo para entrega de 24 horas.

- Módulo RECEPTIVO

Será realizado teste quanto às especificações técnicas exigidas.

6. DO TREINAMENTO DA SOLUÇÃO

A empresa Contratada deverá elaborar um programa de Capacitação para os profissionais designados pela OVG, que contemple os treinamentos necessários para a utilização da solução por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução.

O treinamento deverá ser realizado, preferencialmente, de forma presencial, podendo ocorrer online ou a distância desde que acordado entre a Contratante e Contratada. O treinamento deverá ser condizente com os tipos de permissões existentes, respeitando o perfil de acesso do usuário e o trabalho a ser realizado.

A seleção dos participantes dos treinamentos, será feita pela CONTRATANTE e o programa de capacitação deverá estar voltado aos profissionais designados pela OVG e para o uso da ferramenta.

Com o intuito de disseminar o conhecimento apresentado nos treinamentos, a OVG irá designar para a capacitação até 15 (Quinze) colaboradores e utilizará os profissionais treinados para atuarem como “multiplicadores organizacionais”, repassando os conhecimentos recebidos aos demais integrantes de seu corpo funcional.

O treinamento será realizado em local fornecido e indicado pela Contratante.

6. DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Será solicitado um Termo de Confidencialidade da Informação à empresa Contratada, que deverá assinar o Termo garantindo o total sigilo das informações/dados por ela gerenciados.

7. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

Os serviços deverão ser implantados, conforme descrito anteriormente no item Recebimento provisório e, para efeito de faturamento, considera-se implantado a solução com os módulos entregues/validados em estado de produção (no ar) no site específico (entrega definitiva).

Para efeito de cobrança considera-se como marco inicial a assinatura do Contrato. A cobrança passará a vigorar a partir da assinatura do Contrato com o aceite técnico formal da Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI e Diretoria do Programa Bolsa Universitária.

A entrega/implantação deverá ser feita de forma única e dentro de prazo estabelecido, observando-se as condições deste Termo para a entrega dos mesmos.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da Contratada:

- Ministrando treinamento às pessoas indicadas pela Contratante para que façam uso da solução ofertada, devendo o treinamento ocorrer dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato;
- A manutenção das bases de dados referentes aos serviços contratados por período mínimo de 01 (um) ano;
- O repasse das bases de dados antes de sua exclusão, sendo de inteira responsabilidade da Contratada garantir a integridade dos dados e repasse à Assessoria de Tecnologia da Informação da OVG e a Diretoria do Programa Bolsa Universitária;
- Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes a atendimentos prestados na solução ofertada;
- Emitir notas fiscais nas quantidades e em conformidade com os centros de custos, informados pela Contratante;
- O prazo para a implantação do Assistente Virtual é de até 05 (cinco) dias úteis;
- Manter suas certidões em dias junto aos órgãos municipais, federais e estaduais, sobre pena de atraso de pagamento, não podendo ser cobrado custos adicionais (juros, mora, etc.), nos respectivos casos;

- Tomar todas as providências necessárias à fiel execução com qualidade dos serviços, objeto deste Termo de Referência;
- Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas;
- Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante;
- Oferecer suporte técnico conforme descrito abaixo:
 - a Contratada deverá contar com canal de atendimento ao cliente, para suporte técnico contendo número canal 0800 ou número de telefone,
 - a Contratada deverá prestar serviços de manutenção para que a Solução WEB de serviços de atendimento esteja de acordo com as características técnicas exigidas por este Termo de Referência,
 - a Contratada deverá disponibilizar um canal de suporte técnico em português, via telefone, e-mail ou interface de suporte on-line, no mínimo nos dias úteis, por 12 (doze) horas diárias, período este compreendido entre as 07:00 e 19:00hrs,
 - para cada solicitação de serviço deverá ser gerado um número de atendimento, com no mínimo a logomarca da Contratada, número de atendimento, data e hora do atendimento,
 - a Contratada deverá disponibilizar relatórios (semanal, mensal, semestral ou anual), devendo os mesmos serem disponibilizados em no máximo 07 (sete) dias,
 - considera-se horário de atendimento da Contratante o período das 07:00 as 19:00hs;
 - a Contratante realizará solicitações de suporte técnico à Contratada, sendo esta última obrigada a providenciar a resolução do problema em tela de forma efetiva em período máximo de 24 horas úteis a contar da data e hora do registro do chamado,
 - na solicitação de suporte técnico é obrigatório o fornecimento de Ticket de serviço, contendo no mínimo, o número do chamado, solicitante, data e horário de abertura para cada chamado aberto, a fim de monitoramento das atividades de suporte da Contratada,
- A Contratada deverá sempre que solicitado, auxiliar em quaisquer dúvidas relacionadas ao uso e às funcionalidades da solução ofertada, sem custo adicional à Organização, obedecendo o prazo de até 02 (duas) horas úteis para resposta e 48 (quarenta e oito) horas para solução do problema;
- Assegurar no mínimo 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dos serviços;
- Manter servidores, aplicações, serviços em funcionamento, sendo obrigatório à Contratada informar a Contratante em caso de manutenções programadas;
- Evitar manutenções em períodos de maior fluxo de solicitações de atendimento como, por exemplo, durante o período de inscrição do PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA, disponibilização de resultados de processos seletivos, entre outros, exceto em casos acordados formalmente entre as partes.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da Contratante:

- Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo Contrato, com base nas disposições estabelecidas neste Termo de Referência e legislação vigente;
- Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço;
- Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da Contratada ao local da prestação de serviços, sempre que necessário, desde que devidamente identificados;
- Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, observando os padrões de qualidade e segurança exigidas, através da Unidade responsável por esta atribuição;
- Prestar à Contratada, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
- Atestar as notas fiscais/faturas correspondentes à prestação do serviço, por intermédio do Departamento competente;
- No módulo Ativo, a Contratante deverá agendar junto à Contratada os disparos/envios de mensagens com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

10. PENALIDADES

O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito a penalidades, as quais serão graduadas de acordo com a sua gravidade: impedimento e suspensão do direito de participar da seleção de fornecedores, multa, rescisão e outras previstas em legislação pertinente.

Nenhuma sanção será aplicada sem o devido contraditório, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos no Regulamento.

Após as aplicações de penalidades cabíveis, serão adotadas as medidas necessárias para a cobrança da multa, rescisão do contrato, registro do impedimento ou representação ao Ministério Público, conforme o caso.

11. DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado pela Contratante, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo dos produtos/serviços e a emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido, atestado e acompanhado das Certidões que comprovem a sua devida Regularidade Fiscal.

Para efeito de pagamento mensal, considera-se a soma do valor fixo mensal mais os valores mensais variáveis dos módulos ATIVO e RECEPTIVO.

Todo e qualquer pagamento será efetuado, regra geral, através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à Contratada para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, sob pena de desclassificação.

As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS está subordinada.

A Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na sala da Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, localizada Rua T-14 esq. com T-38, nº 249 - Setor Bueno, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.

Goiânia, 30 de agosto de 2018.

Melissa Mendonça da Silva Jaime
Termo de Referência – GAD



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I:

 ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS														
PLANILHA DE CUSTO - Assistente Virtual para atendimento web														
Assistente Virtual	Valor fixo mensal(TX)	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Valor fixo mensal	R\$0,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Módulo Receptivo	Valor unitário	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Qtd. Estimada por mês		10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	120.000,00
Custo por atendimento	R\$0,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Módulo Ativo	Valor unitário	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Qtd. Estimada por mês		10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	120.000,00
Custo por disparo	R\$0,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total Global Anual														R\$ -
<hr/> Assinatura e carimbo														