

PREGÃO ELETRÔNICO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO UNIVESP Nº 02/2025
Nº COMPRAS.GOV. 90002/2025

CONTRATANTE (UASG)

481201 - Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento - Central de Atendimento.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Sigiloso, nos termos do art. 24 da Lei nº 14.133, de 2021.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **31/01/2025** às **10h00** (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PARTICIPAÇÃO AMPLA



Baixe o app [Compras.gov.br](https://compras.gov.br)
e apresente sua proposta

Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DO REGISTRO DE PREÇOS	3
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	7
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	8
7. DA FASE DE JULGAMENTO	11
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	13
9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.....	15
10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	15
11. DOS RECURSOS	15
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	16
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	18
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	19

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIVESP

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO UNIVESP Nº 02/2025

Nº COMPRAS.GOV. 90002/2025

(Processo Administrativo nº 253.00000286/2024-55)

Torna-se público que a UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (UNIVESP), por meio da Equipe Técnica de Licitações e Contratos, situada na Av. Paulista, nº 352, 14º andar - Bela Vista, São Paulo - SP, CEP: 01310-000 realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto estadual nº 67.608, de 27 de março de 2023, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, observando-se as subdivisões subsequentes na forma de itens que compõem este instrumento.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinado à Central de Atendimento com atendimento presencial na sede da UNIVESP aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos, e público em geral no âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por mais de um item, conforme definido no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. A disciplina deste item 2 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.1.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.2. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados na subdivisão anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.3. A não observância do disposto na subdivisão anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Nos limites previstos no art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), serão observadas, caso aplicáveis, as regras de tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, bem como para as cooperativas que atendam ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007](#), e no art. 16 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, para o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI.

3.4. Em relação às regras aplicáveis à presente licitação concernentes a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:

3.4.1. A presente licitação é de participação ampla, sendo aplicáveis as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), observado o disposto no § 2º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.5. Não poderão disputar esta licitação:

3.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

3.5.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

3.5.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

3.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.5.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

3.5.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.5.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.5.9. aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.6. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.6.1. A vedação de participação de agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante de que trata a subdivisão acima estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.7. O impedimento decorrente de imposição de sanção de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8. No que concerne aos itens 3.6.2 e 3.6.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.9. Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do art. 16 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.10. Será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio, nos termos do art. 15 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.10.1. Será vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada, nos termos do art. 15, inc. IV, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento definido no início deste Edital, correspondendo ao menor preço ou maior desconto, respectivamente), até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como que a proposta apresentada compreenderá a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na [Constituição Federal](#), nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal](#);

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

- 4.4. O licitante organizado em cooperativa (se admitida a participação de cooperativa no item 3) deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa que atenda ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 2007](#) (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10) deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), excetuada a hipótese de se verificar uma das exceções dos §§ 1º ao 3º do art. 4º supracitado, conforme especificado nos itens 4.4.1 e 4.4.2 subsequentes.
- 4.5.1. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.
- 4.5.2. Não têm direito ao tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), as microempresas, as empresas de pequeno porte e as cooperativas (se admitida a participação de cooperativas no item 3.10) que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do § 2º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.5.3. Na hipótese de se verificar uma das exceções especificadas no item 4.4.1 ou no item 4.4.2, o licitante deverá assinalar o campo “não”, por não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).
- 4.5.4. Na hipótese de item para participação exclusiva de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.
- 4.5.5. Na hipótese de itens em que a participação não seja exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10).
- 4.6. A falsidade da declaração de que tratam os itens 4.3 e 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 4.10. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 4.11. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. Valor unitário e total dos itens;

5.1.2. Quantidade cotada, devendo respeitar o mínimo especificado na documentação que constitui Anexo deste Edital.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver determinação legal de retenção de tributo, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais que sejam estabelecidos na legislação vigente.

5.6. As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas.

5.6.1. Quando for o caso, e se vier a ser contratado, o licitante na situação descrita na subdivisão acima deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do art. 30, *caput*, inc. II, e § 1º, inc. II, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

5.6.2. Se o Contratado não realizar espontaneamente o requerimento de que trata a subdivisão acima, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que o Contratado seja excluído de ofício do Simples Nacional, nos termos do art. 29, inc. I, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe a documentação que integra este Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas.

5.10. O descumprimento das regras supramencionadas por parte do Contratado pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inc. IX, da Constituição Federal](#), e do art. 33, inc. X, da [Constituição do Estado de São Paulo](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e do Contratado ao pagamento de indenização

pelos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento definido no início deste Edital, correspondendo ao menor preço ou maior desconto, respectivamente).

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 30.000,00 (trinta mil reais)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, definido no início deste Edital.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata a subdivisão acima, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nas subdivisões anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto na subdivisão acima, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

- 6.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.12.2. Encerrado o prazo previsto na subdivisão acima, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.12.3. No procedimento de que trata a subdivisão anterior, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas nas duas subdivisões anteriores, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.13. Após o término dos prazos estabelecidos nas subdivisões anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.16. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.19. Em relação à hipótese de itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#).
- 6.19.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.19.2. A melhor classificada nos termos da subdivisão acima terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.19.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido na subdivisão acima.
- 6.19.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nas subdivisões anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.19.5. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 44 e 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado (se adotado esse modo de disputa no início deste Edital e no item 6.11).

6.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, os critérios de desempate serão aqueles previstos no *caput* do [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na [Lei nº 14.133, de 2021, conforme regulamento](#);

6.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, nos termos do § 1º do art. 60 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;

6.20.2.2. empresas brasileiras;

6.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.20.3. Caso persista o empate após obedecido o disposto no *caput* e no § 1º do [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o desempate ocorrerá por sorteio, a ser realizado em local, data e horário que serão divulgados por meio de mensagem no sistema, sendo facultada a presença a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto mínimo definido para a contratação (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento estabelecido no início deste Edital), o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.21.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do orçamento estimado definido pela Administração.

6.21.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.21.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.21.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, de documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.21.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio da documentação exigida.

6.22. Após a negociação do preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na legislação correlata, e no item 3.6 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade - CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

7.1.5. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas - e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

7.1.6. Cadastro Estadual de Empresas Punidas - CEEP (<http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>); e

7.1.7. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

7.2. A consulta ao cadastro CNCIAI será realizada em nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário, por força do [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, caput, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 1º, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 2º, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será considerado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, prosseguirá a análise da fase de julgamento da proposta classificada em primeiro lugar.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido a microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5 e 4.4 deste Edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus Anexos.

7.6.1. Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.6.2. Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o item 7.6, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação do licitante conforme disposições do item 8.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. contiver vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus Anexos;

7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado definido para a contratação;

7.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

Serão considerados indícios de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.7.6. A inexequibilidade, na hipótese de que trata a subdivisão acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.7.6.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.7.6.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

7.9. Considerando que o custo global estimado do objeto licitado é decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de planilha elaborada pela Administração conforme documentação anexada a este Edital, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

7.10.1. O ajuste de que trata a subdivisão acima se limita ao saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante ou da área especializada no objeto.

7.12. Caso seja estabelecida a exigência de apresentação de amostra(s) ou de execução de prova de conceito na documentação que integra este Edital como Anexo considerando o objeto da licitação, por ocasião do julgamento das propostas, será exigido do licitante classificado em primeiro lugar a sua realização, conforme procedimento disciplinado na documentação que integra este Edital como Anexo, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local, data e horário de realização do procedimento para a avaliação da(s) amostra(s) (em conformidade com a exigência estabelecida neste Edital), cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.12.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.12.3. Caso se trate de exigência de apresentação de amostra(s), se não houver entrega da(s) amostra(s) ou se ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo pregoeiro, ou se houver entrega de amostra(s) fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.12.3.1. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes na documentação que integra este Edital como Anexo.

7.12.4. Caso se trate de exigência de execução de prova de conceito, não será aceita a proposta do licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas na documentação que integra este Edital como Anexo.

7.12.4.1. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na prova de conceito.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados no Anexo I deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.1.2. Se for permitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio em subdivisão do item 3, para efeito de habilitação técnica, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado.

8.1.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na [Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

- 8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na [Constituição Federal](#), nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 8.7. A habilitação será verificada por meio do SICAF, quanto aos documentos por ele abrangidos.
- 8.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 4º, § 1º, e art. 6º, § 4º](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).
- 8.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, caput](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).
- 8.8.1. A não observância do disposto na subdivisão acima poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, parágrafo único](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).
- 8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.
- 8.10. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal especificados na documentação que integra este Edital como Anexo somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 64](#)):
- 8.11.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 8.11.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 8.12. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 8.13. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo definido no item 8.9.1.
- 8.14. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata a subdivisão anterior.
- 8.15. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, das empresas de pequeno porte e das cooperativas que atendam ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 2007](#) (se admitida a participação de cooperativas no item 3.10) somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, exceto na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao

limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

8.15.1. Havendo alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o licitante habilitado nas condições da subdivisão acima deverá comprovar sua regularização sob pena de decadência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que o licitante for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

8.16. A disciplina da adjudicação e da homologação encontra-se no item 14 deste Edital.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. A disciplina deste item 9 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. A disciplina deste item 10 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

11.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados pelo meio eletrônico através do e-mail licitacao.contrato@univesp.br,

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante ou Contratado que, com dolo ou culpa:

- 12.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 12.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 12.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
- 12.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
- 12.1.5. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:
 - 12.1.5.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 12.1.5.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 12.1.5.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
 - 12.1.5.4. deixar de apresentar amostra, caso exigida na documentação que integra este Edital; ou
 - 12.1.5.5. caso exigida na documentação que integra este Edital, apresentar amostra em desacordo com as especificações do Edital;
- 12.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 12.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração;
- 12.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 12.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 12.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 12.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 12.1.10.3. caso exigida na documentação que integra este Edital, apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 12.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013](#).

12.2. Com fundamento na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou Contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- 12.2.1. advertência;

- 12.2.2. multa;
 - 12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
 - 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.4. A sanção de multa será aplicada após regular processo administrativo, e calculada com observância dos seguintes parâmetros:
- (A) Multa Moratória de 0,15% (zero, quinze por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 100 (cem) dias;
 - (B) Multa Compensatória, para as infrações descritas nos itens 12.1.8 a 12.1.12, de 1,0% a 10% do valor do Contrato.
 - (C) Multa Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no item 12.1.3, de 05% a 20% do valor do Contrato.
 - (D) Para infração descrita no item 12.1.2, a multa será de 0,5% a 10% do valor do Contrato.
 - (E) Para infrações descritas nos itens 12.1.4 a 12.1.6, a multa será de 1,0% a 10% do valor do Contrato.
 - (F) Para infrações descritas no item 12.1.7, a multa será de 1,0% a 5,0% do valor do Contrato.
 - (G) Para a infração descrita no item 12.1.1, a multa será de 05% a 20% do valor do Contrato.
- 12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.
- 12.6. Antes da aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 12.7. A sanção de advertência será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência da infração administrativa relacionada no item 12.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- 12.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 12.9. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12, bem como das infrações administrativas previstas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja extensão e duração observará o disposto no [art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.10. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no item 12.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.11. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta nos termos do art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante, o adjudicatário ou o Contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.12. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.13. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 166 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.14. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 167 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.15. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.16. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

12.17. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra o Edital, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.18. Os atos previstos como infrações administrativas na lei de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

12.19. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 do referido diploma legal.

12.20. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal (art. 161 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar a impugnação ou o pedido de esclarecimento até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

- 13.2. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do seguinte e-mail: licitacao.contrato@univesp.br.
- 13.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 13.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional, e, caso ocorra, será motivada nos autos do processo de licitação.
- 13.4. A decisão da impugnação ou a resposta ao pedido de esclarecimento serão divulgadas em sítio eletrônico oficial conforme especificado na subdivisão subsequente, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 13.4.1. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimento serão juntadas aos autos do processo licitatório, ficarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, e serão publicadas no sistema, sem informar a identidade do responsável pela impugnação ou pelo pedido de esclarecimento.
- 13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.
- 13.6. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus Anexos.
- 13.7. A ausência de pedido de esclarecimento implicará na presunção de que os interessados não tiveram dúvidas a respeito da presente licitação, razão pela qual não serão admitidos questionamentos extemporâneos.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. Exaurida a fase recursal, será observado o disposto no art. 71 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 14.1.1. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.
- 14.2. A disciplina da formalização da contratação observará o disposto nas subdivisões deste item 14.2.
- 14.2.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, sua formalização ocorrerá mediante a assinatura de Termo de Contrato, cuja minuta integra este Edital como Anexo.
- 14.2.1.1. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.
- 14.2.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos na subdivisão acima por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.
- Constitui condição para emissão da nota de empenho e posterior pagamento dos valores do contrato o cadastro da empresa no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida

se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

14.2.1.3. Com a finalidade de verificar se o licitante mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros especificados no item 7.1 deste Edital.

14.2.1.4. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:

14.2.1.4.1. a apresentação do(s) documento(s) que o adjudicatário, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir por ocasião da celebração da contratação por meio de declaração específica, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo;

14.2.1.4.2. a indicação de gestor encarregado de representar o adjudicatário com exclusividade perante o Contratante, caso se trate de sociedade cooperativa (se admitida a participação de cooperativa);

14.2.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

14.2.2.1. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável.

14.2.2.2. O prazo para assinatura previsto na subdivisão anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

14.2.2.3. Será considerado celebrado o contrato, em caso de assinaturas por meio eletrônico em datas diferentes, na data da última assinatura eletrônica das partes do termo contratual.

14.2.3. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar manter as condições de habilitação e preencher as condições de contratação consignadas neste Edital, ou não assinar o contrato, ou recusar a contratação, a Administração, sem prejuízo da apuração do cabimento de aplicação de sanções e das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para a celebração do contrato em conformidade com o procedimento e as condições estabelecidas no art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2.4. Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente em consequência de rescisão de contrato celebrado com fundamento nesta licitação, observados os critérios estabelecidos no § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.3. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o 1º (primeiro) dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

14.5. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

14.6. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

14.7. As normas disciplinadoras da licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.8. Os casos omissos serão solucionados pelo pregoeiro.

14.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

14.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

14.11. No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

14.11.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

14.11.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público, nos termos do inc. III do art. 12 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.12. Caso seja vencedor da licitação, o licitante a ser contratado estará sujeito à assinatura de Termo de Ciência e de Notificação, quando prevista a sua apresentação em ato normativo editado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, conforme a disciplina aplicável.

14.13. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico <https://univesp.br/transparencia/licitacoes>.

14.14. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

14.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

- (a) ANEXO I - Termo de Referência;
 - (i) APÊNDICE I DO TR - Estudo Técnico Preliminar;
- (b) ANEXO II - Minuta de Contrato;
- (c) ANEXO III - Modelo de Proposta;
- (d) ANEXO IV - Modelo de Declarações.

São Paulo, na data da última assinatura digital

Diego Oliveira Felix
Subscritor do edital

Robson Giordano da Silva
Diretor Administrativo
Presidente em Exercício

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinado à Central de Atendimento com atendimento presencial na sede da UNIVESP aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos, e público em geral no âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP.

1.1.2. A plataforma deve garantir que toda a jornada da comunidade interna e externa da UNIVESP, e ao público em geral, seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA) com inteligência artificial (IA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanais, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat no site, Whatsapp Business, Api, Chatbot e Voicebot), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, atendimento presencial na sede da UNIVESP e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM BEC	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	5762	26980	unidade	175.000
2	Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no	5762	26980	interações	300.000

	site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.				
3	Manutenção e sustentabilidade dos serviços	5762	26980	Mensalidade	30
4	Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc), Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas	5762	26980	Perguntas/respostas	3.000
5	Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)	5762	26980	horas	7.500

1.1.3. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.4. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

Dos Atributos Contratuais

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como de natureza comum conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.3. Regime De Execução: O regime de execução do contrato resultante do processo licitatório em questão será de empreitada por preço unitário.

1.4. Subcontratação: A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

Da Vigência do Contrato

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 30 (trinta) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O presente Termo de Referência visa a subsidiar o objeto de contratação pretendido que consiste na prestação de serviços para sistema de atendimento (telefone, chat, Whatsapp Business Api, chatbot, voicebot, inteligência artificial e protocolo/e-mail), atendimento presencial na sede da UNIVESP aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral do âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP.

2.2. Nesse sentido, cabe apresentarmos o contexto histórico e o panorama atual que justificam a presente demanda de contratação. Desde o início do Programa UNIVESP em 2007, o Governo do Estado de São Paulo passou a fomentar a modalidade de ensino a distância (EAD) por meio de projetos desenvolvidos com a Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), o Centro Paula Souza (CPS) e a Universidade de São Paulo (USP). Este esforço em conjunto culminou com o acúmulo de experiências em EAD e, entre outros importantes resultados, assistimos à criação da Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP), dedicada ao ensino por meio do uso intencional das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

2.3. A UNIVESP iniciou suas atividades didáticas no segundo semestre de 2014, oferecendo 6 (seis) Cursos de Graduação: Licenciaturas em Matemática, em Física, em Biologia e em Química, em 32 polos de 24 cidades, assim como Engenharia de Produção e Engenharia de Computação em 18 polos de 9 cidades, todas no Estado de São Paulo.

2.4. Nesta primeira oferta foram disponibilizadas 3.330 vagas no total, sendo 2.034 nas quatro Licenciaturas e 1.296 para as Engenharias, divididas igualmente entre os Cursos. Para aquilatarmos a importância desta ação, ela correspondia a um número maior de vagas do que a Unicamp oferece em seus Cursos de Graduação (3.320) em um ano, cerca de 45% das 7260 vagas ofertadas pela UNESP e cerca de 30% das 11.012 vagas ofertadas pela USP.

2.5. Com o objetivo da universalização do ensino superior paulista, em 2017, foi iniciado o plano de expansão. A iniciativa ampliou o campo de atuação da UNIVESP para todas as macrorregiões do Estado. No maior programa de inclusão do ensino superior do país, a Universidade inseriu em 203 municípios paulistas, mais de 35 mil estudantes. Ainda em 2017, a UNIVESP solicitou junto ao Conselho Estadual de Educação - CEE-SP - o reconhecimento de todos os cursos oferecidos até 2016. Em 2018, os cursos de Engenharia, Química, Física, Biologia e Matemática foram reconhecidos. No mesmo ano, a Instituição formou os primeiros 169 alunos das Licenciaturas em Matemática, Química, Biologia e Física atendendo a demanda por professores nas escolas de educação básica. Em 2018, a UNIVESP também ofertou o expressivo número de 42.450 vagas, em dois vestibulares.

2.6. Em 2019, além da implantação de novos cursos, como, Ciência de Dados, Bacharelado em Tecnologia da Inovação e Letras, a universidade realizou dois vestibulares e a oferta de mais de 21 mil vagas em todas as regiões do Estado. O vestibular 2019.2 destinou no segundo semestre 5.150 vagas para o Eixo de Licenciatura (Pedagogia, Matemática e Letras), voltadas a 184 polos de 156 municípios. Já o processo seletivo iniciado em outubro de 2019, para o ingresso de alunos em 2020, ofertou 16.100 vagas, sendo: 8.050

para Licenciaturas (Letras, Pedagogia e Matemática) e 8.050 para o Eixo de Computação (Bacharelado em Tecnologia da Informação, Ciência de Dados e Engenharia de Computação). As vagas foram oferecidas a 354 polos de 305 municípios do Estado, o maior vestibular em extensão territorial.

2.7. Em 2020, a Universidade ofertou 16 mil vagas para mais de 300 municípios, o maior processo seletivo em extensão territorial e número de vagas gratuitas do ensino superior paulista. Foram oferecidos seis cursos, com duas áreas básicas de ingresso, via vestibular. As Licenciaturas em Letras, Matemática e Pedagogia e os voltados ao eixo de Computação: Bacharelado em Tecnologia da Informação (BTI), bacharelado em Ciência de Dados e Engenharia de Computação.

2.8. Em 2021, a UNIVESP conta com mais de 50 mil alunos de graduação e está presente em 374 polos, localizados em 325 municípios, mais de 50% do território paulista, abrangendo 90% da população estadual. Além dos seis cursos oferecidos no vestibular 2021: Letras, Matemática, Pedagogia, Bacharelado em Tecnologia da Informação (BTI), bacharelado em Ciência de Dados e Engenharia de Computação, a universidade mantém estudantes matriculados em outros cinco: Biologia, Química, Física, Engenharia de Produção e Tecnologia em Gestão Pública (parceria com o CPS). Também oferta pós-graduação nas áreas de Educação a Distância e Engenharia. Os cursos são realizados em ambiente virtual, que garante a interação do estudante com o facilitador, além de disponibilizar videoaulas, bibliotecas digitais e os conteúdos pedagógicos.

2.9. A partir de 2022, a UNIVESP inseriu o novo eixo de Produção e Negócios e os cursos de Administração, Engenharia de Produção e Processos Gerenciais, ou seja, surgem novos cursos e nova demanda pela oferta de conteúdo e produção inéditas. Em 2023 a instituição se posiciona com aproximadamente mais de 70 mil alunos de graduação, presente em 414 polos, localizados em 360 municípios, 56% dos municípios paulistas, mais de 60% do território, abrangendo 92% da população paulista. Em 2024, atingimos mais de 80 mil alunos de graduação, presentes em 434 polos. Fica patente diante destes números que o alcance e a magnitude que UNIVESP atingiu nos últimos anos a transformou em um importante agente de mudança social e econômica no estado de São Paulo.

2.10. Portanto, é possível observar que, desde a sua fundação, a UNIVESP passou por crescimentos consecutivos, incluindo o aumento no número de alunos, bem como na variedade de serviços ofertados. Como resultado de toda essa expansão e do cumprimento de suas atividades-fim enquanto Universidade, cresceram também as formalizações decorrentes de contratos, convênios e acordos de cooperação celebrados, o que tornou o trabalho rotineiro de acompanhamento, gestão e fiscalização desafiador.

2.11. Nesse contexto, a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) atende atualmente mais de 80 mil alunos ativos, distribuídos em diversos cursos e localidades. Com o crescimento contínuo do número de estudantes e a complexidade inerente ao ensino à distância, torna-se imperativo a implementação de um serviço de atendimento ao aluno robusto e eficiente.

2.12. O quantitativo total de 300.000 interações para um contrato de 30 meses foi estabelecido com base em uma análise detalhada das necessidades de atendimento para 80.000 alunos.

1. Cálculo das Interações Anuais por Aluno:

- Estimamos que, com 120.000 interações anuais disponíveis e 80.000 alunos, cada aluno terá, em média, 1,5 interações de atendimento por ano.

2. Distribuição Semestral das Interações:

- Com um ano dividido em 2 semestres, isso resulta em uma média de 0,75 interações por aluno por semestre. Para facilitar a gestão e garantir uma distribuição mais prática, consideramos que cada aluno, em média, teria cerca de 1 interação por semestre, embora a distribuição possa variar entre os alunos.

3. Justificativa para o Volume de 300.000 Interações:

- O contrato de 30 meses, portanto, cobre um período equivalente a 2,5 anos. Com 120.000 interações disponíveis anualmente e considerando a necessidade de atendimento consistente e eficiente, um volume total de 300.000 interações para o período de 30 meses é calculado para garantir que todas as demandas de atendimento sejam devidamente atendidas.
- Este quantitativo leva em conta a necessidade de flexibilidade para lidar com variações no número de interações por aluno e possíveis aumentos na demanda ao longo do contrato. A alocação de 300.000 interações proporciona uma margem adequada para atender a todas as necessidades dos alunos e garantir a continuidade e qualidade do serviço de atendimento durante todo o período do contrato.

2.13. Os serviços de atendimento ao aluno devem abranger diversas áreas, incluindo:

- **Suporte Técnico:** Problemas com acesso a plataformas online, submissão de trabalhos, uso de ferramentas de ensino.
- **Orientação Acadêmica:** Questões sobre matrículas, cronogramas, requisitos de cursos, transferências.
- **Serviços Administrativos:** Esclarecimentos de políticas institucionais, análise documental.

2.14. Pesquisas mostram que o atendimento eficiente aumenta a satisfação dos alunos e pode reduzir a taxa de evasão em até 15%.

2.15. Um sistema de atendimento bem estruturado pode otimizar processos internos, reduzir o tempo de resolução de problemas e melhorar a comunicação entre departamentos, resultando em:

- **Redução do tempo médio de resposta:** A meta é reduzir de 48 horas para 24 horas ou menos, aumentando a eficiência e a satisfação dos alunos.
- **Centralização e automação:** Implementação de sistemas CRM (Customer Relationship Management) para centralizar informações e automatizar respostas a perguntas frequentes.

2.16. Por fim, justifica-se que a referida contratação de um serviço de atendimento ao aluno para a UNIVESP não só é necessária para atender ao volume e à diversidade das demandas dos mais de 80 mil alunos, mas também trará benefícios significativos em termos de satisfação, retenção e eficiência operacional. O investimento inicial será amplamente compensado pelo aumento na retenção de alunos e pela melhoria da experiência educacional, resultando em um impacto positivo institucional.

2.17 A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) da UNIVESP, conforme contratação 481201-38/2025, podendo ser consultada no Portal Nacional de Contratações Públicas através do ID: 17455396000164-0-000001/2025 e do link: <https://pncp.gov.br/app/pca/17455396000164/2025>

Das Definições e Glossários

2.18. Para as principais definições deve-se observar o Glossário elaborado para este Termo de Referência, disposto no Anexo I.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Garantia da contratação

4.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia no percentual de **5% (cinco por cento)**, incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, bem como nas condições descritas nas cláusulas do contrato ou outro instrumento hábil que o substitua.

4.2. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do UNIVESP no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria.

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.3. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua (caso assim definido pela documentação que compõe a presente contratação) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Disposições Gerais

4.4. Todos os prazos definidos neste Termo de Referência são em dias úteis, a menos que seja explicitamente escrito dias corridos.

4.5. Os feriados nacionais e dias de ponto facultativo (integral ou meio expediente), determinados por Portaria específica pelo Governo Federal ou Estadual, que venham a coincidir com dias da semana entre segunda-feira e sexta-feira, não serão considerados como dias úteis;

4.6. A UNIVESP reserva-se o direito de efetuar diligências para comprovação dos itens obrigatórios, a fim de certificar-se das características técnicas dos materiais. Poderá ser exigida, nestas diligências, documentação comprobatória da empresa e dos materiais fornecidos.

4.7. As instalações da Central de Relacionamento deverão obedecer ao disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelece parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de teleatendimento/telemarketing, nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, como por exemplo: ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários descritos neste Termo de Referência, e estará sujeita à vistoria, aprovação prévia e contínua da UNIVESP.

4.8. Em caso de omissão ou impossibilidade de aplicação de algum processo executivo ou material discriminado neste Termo de Referência, caberá à CONTRATADA definir soluções e submetê-las à apreciação da UNIVESP, por escrito, em até 10 dias úteis;

4.9. Este documento não é vinculante nem enseja à UNIVESP qualquer obrigação de contratar, a qualquer tempo, as soluções descritas.

4.10. As licitantes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa do seu ambiente de

infraestrutura física, infraestrutura tecnológica e sistemas que serão disponibilizados e instalados para a execução dos serviços ora licitados, fornecendo manuais/catálogos do fabricante da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP e plano de trabalho de implantação conforme Termo de Referência, de modo a permitir que a UNIVESP tenha condições de verificar o atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos no edital e seus anexos.

4.11. Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total dela.

4.12. Do SERVIÇO 0800: serviço 0800 será fornecido pela CONTRATADA.

4.13. Da Integração Tecnológica: O serviço a ser contratado deve realizar a integração com os sistemas e todas as plataformas atuais da UNIVESP.

4.14. Da Confidencialidade: Todas as informações e dados trafegados entre a UNIVESP e a empresa CONTRATADA são confidenciais devendo a CONTRATADA assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade e garantir o cumprimento do Termo, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da UNIVESP.

4.15. Da Proteção de Dados: A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018, bem como estar alinhado com a política de segurança de tecnologia da informação da UNIVESP.

4.16. Da Propriedade Intelectual e da Informação: Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da UNIVESP, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato, para a Telebras em seus respectivos formatos, a serem estabelecidos e acordados junto à UNIVESP. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da UNIVESP, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da UNIVESP.

4.17. Da Adequação ao Mercado e Inovação: A CONTRATADA deverá entregar para a UNIVESP soluções de serviços que atendam às suas necessidades durante o período de contrato, com métodos estruturados e inovadores, em consonância com as modernas soluções de mercado.

Sustentabilidade

4.18. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

4.19. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que

possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.20. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

Vistoria

4.21. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 15 horas.

4.22. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.23. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.24. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal de seu representante legal de que conhece o local e as condições da realização do objeto, ou declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo.

4.25. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será realizado o objeto da contratação.

4.26. A vistoria deverá ser agendada por e-mail licitacao.contrato@univesp.br ou pelo telefone **(11) 3188-6752** e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública.

5. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA

5.1. Todo o custo de implantação, incluindo licenças das ferramentas que serão utilizadas pelo serviço de atendimento, será de responsabilidade da CONTRATADA;

5.2. Reportar a equipe da UNIVESP imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado pela UNIVESP, de funcionários ou de terceiros.

- 5.3.** Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.
- 5.4.** Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato, às determinações da UNIVESP
- 5.5.** Ao fim do período do contrato a CONTRATADA cederá toda a tecnologia, documentação e dados produzidos pelas ferramentas utilizadas à UNIVESP;
- 5.6.** Disponibilizar os recursos físicos e tecnológicos (computador, softwares e internet), conforme especificados pela UNIVESP e o estabelecido nas legislações afins, para a execução dos serviços de atendimento presencial aos alunos e ex-alunos nas instalações da UNIVESP.
- 5.7.** Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos no Termo de Referência em regime de excelência.
- 5.8.** Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da UNIVESP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade.
- 5.9.** Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da UNIVESP.
- 5.10.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à UNIVESP ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela UNIVESP.
- 5.11.** Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à UNIVESP e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato.
- 5.12.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.
- 5.13.** Tomar todas as providências estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da UNIVESP.
- 5.14.** Prover pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, contratados exclusivamente pelo regime da CLT, sem interrupção seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

5.15. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender a eventuais acréscimos solicitados pela UNIVESP.

5.16. Implementar plano de treinamento, a ser mantido previamente à aprovação da UNIVESP, que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem contínua de seus prestadores de serviço, e sempre que a UNIVESP exigir, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações.

5.17. Conscientizar o pessoal envolvido na prestação dos serviços sobre a correta utilização dos equipamentos e a operação dos sistemas (aspecto operacional), bem como da adoção de uma postura adequada ao atendimento e ao trabalho em grupo (aspectos atitudinais e comportamentais), seguindo, rigorosamente, as instruções emanadas pela UNIVESP, bem como orientações advindas da capacitação.

5.18. Manter vínculo empregatício formal e expresso com seus funcionários, sendo responsável pelo pagamento de salários e de todas as demais vantagens, reconhecimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da CONTRATADA, incidentes sobre o objeto do Contrato, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítima, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere à UNIVESP, a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato, e ensejará a rescisão do mesmo, caso a CONTRATADA, uma vez notificada para regularizar as pendências, permaneça inadimplente. Fica esclarecido de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços, objeto do Contrato, qualquer relação de emprego entre a UNIVESP e os funcionários que a CONTRATADA utilizar para a execução dos serviços.

5.19. Apresentar, em tempo hábil, a documentação relativa aos serviços executados e faturados.

5.20. Atender, prontamente, a quaisquer exigências do representante da UNIVESP, inerentes ao objeto do contrato, inclusive com deslocamento até as dependências da UNIVESP de profissionais responsáveis pelos serviços descritos no item 1 deste Termo de Referência, a fim de prestar informações e esclarecimentos.

5.21. Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da UNIVESP.

5.22. Disponibilizar um profissional na sede da UNIVESP durante o horário comercial, das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, para atender presencialmente alunos e ex-alunos, além de gerenciar protocolos recebidos por e-mail, WhatsApp, entre outros. O profissional não terá acesso ao número 0800 da CONTRATADA.

5.22.1. É responsabilidade da CONTRATADA fornecer a estação de trabalho completa, com todos os seus softwares instalados, bem como qualquer equipamento ou manutenção que seja necessária para que o profissional possa realizar o atendimento presencial alocado na sede da UNIVESP.

5.23. Deverá apresentar documentos que comprovem que os profissionais disponibilizados para a UNIVESP atendem plenamente ao perfil, à formação e à capacitação exigidos neste Termo de Referência, podendo a UNIVESP recusar a alocação de profissionais que não comprovem o cumprimento dos requisitos elencados neste Termo de Referência;

5.24. Deverá entregar um relatório técnico mensal a ser validado pela UNIVESP detalhando as atividades realizadas no mês, correlacionando-as com o Plano de Trabalho entregue no início da prestação de serviço:

5.24.1. Esse relatório deve ser passível de verificação quanto aos seus apontamentos numéricos diretamente no CRM (Customer Relationship Management) da CONTRATADA.

5.25. Os relatórios deverão apresentar, no mínimo, as seguintes informações separadas por canal (telefone humano e com inteligência artificial, Whatsapp Business Api humano e com inteligência artificial, Chatbot, Voicebot e e-mail):

- Quantitativo de atendimentos concluídos por atendente;
- Quantitativo de atendimentos iniciados e não concluídos por atendente;
- Quantitativo de atendimentos não solucionados;
- Estatística de chamadas geradas e atendidas (ativo e receptivo);
- Quantitativo de tempo de login no sistema por atendente (duração da chamada);
- Relatório de chamadas DDD;
- Listas de chamadas abandonadas;
- Listas de chamadas atendidas;
- Relatório de chamadas Callback;
- Gravações receptivas por atendente;
- Gravações receptivas por telefone;
- Gravações ativas por atendente;
- Gravações ativas por telefone;
- Gravações receptivas por data;
- Gravações ativas por data;
- Chamados por assunto;
- Chamados por categoria;
- Quantidade de protocolos abertos;
- Quantidade de protocolos fechados/solucionados;
- Quantidade de protocolos fechados/solucionados pelo primeiro nível (operadores de atendimento) e assuntos relacionados;
- Quantidade de protocolos encaminhados para o segundo nível (back-offices/customer success) e assuntos relacionados;
- Top 10 por Solicitação (Classificação das solicitações em relação à demanda de protocolos);
- Top 10 por assunto (Classificação dos assuntos com maiores incidências);

- Percentuais de atendimentos;
- Resultado de pesquisa de satisfação com o atendimento.

5.26. Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade da UNIVESP, devendo a CONTRATADA repassá-lo sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes;

5.27. Caso o relatório seja reprovado, a CONTRATADA terá no mínimo 5 e no máximo 10 dias para adotar os apontamentos no processo de trabalho e, conseqüentemente, corrigir o relatório a ser entregue para uma segunda avaliação;

5.28. Deverá fornecer aos seus funcionários envolvidos na prestação do serviço, sem quaisquer ônus para a UNIVESP, todos os direitos/benefícios estabelecidos na convenção coletiva da categoria.

5.29. Não poderá fornecer a terceiros ou divulgar, em tempo algum, quaisquer dados, comentários ou partes do serviço que estiver executando ou houver executado dentro do objeto contratado, incorrendo nos termos da legislação vigente se agindo em contrário;

5.30. Utilizando as contas que lhes foram atribuídas de forma controlada e intransferível, mantendo secreta sua respectiva senha, visto que todas as ações efetuadas serão de responsabilidade da CONTRATADA. Todos os dados, informações, documentos pesquisados ou produzidos durante a realização dos serviços contratados, independentemente de seu formato, serão considerados sigilosos não podendo ser utilizados para outros fins que não os estritamente necessários para a consecução dos serviços contratados de acordo com este Termo de Referência;

5.31. A CONTRATADA assinará um Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, comprometendo-se com a segurança de todas as informações às quais terá acesso, em conformidade com os requisitos da LGPD. Dessa forma, qualquer vazamento de informações será de responsabilidade da CONTRATADA, que responderá juridicamente por tais incidentes;

5.32. Visando a eficiência e alta qualidade do serviço prestado, o Gerente/Preposto da CONTRATADA e todos os staffs da operação (supervisores, analistas de qualidade e backoffices/customer success) deverão ter disponibilidade para realização de reuniões de alinhamento com frequência semanal junto ao fiscal do contrato por parte da UNIVESP; sempre em data e horários a serem agendados previamente;

5.33. Cabe à CONTRATADA utilizar e aperfeiçoar o seu CRM (Customer Relationship Management) próprio de modo que a UNIVESP possa extrair relatórios dos atendimentos realizados pela prestadora por assunto, data, duração média dos atendimentos realizados, áreas técnicas com demandas pendentes e/ou já respondidas, além de outros itens que a UNIVESP julgar conveniente incluir durante o decorrer da contratação;

5.34. Cabe à CONTRATADA integrar o CRM com os sistemas da UNIVESP e todas as bases dos canais de atendimento (telefone humano e com inteligência artificial, Whatsapp Business Api humano e com inteligência

artificial, Chatbot com. Inteligência artificial, Voicebot com inteligência artificial e e-mail com inteligência artificial);

5.35 Cederá todos os direitos de licenciamento, uso e funcionalidades das ferramentas utilizadas sem custo adicional algum para a UNIVESP enquanto o contrato, objeto deste Termo de Referência, permanecer vigente e após transcorrido o prazo da vigência ou em função de rescisão motivada.

5.36. O CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) passará para a posse da UNIVESP em virtude das situações supra e a CONTRATADA garantirá o treinamento de colaboradores indicados pela tomadora do serviço com o fito de manter o acesso, as funcionalidades e a manutenção da plataforma e ferramentas utilizadas ainda que, no que tange especificamente sobre a manutenção, seja feita integralmente pela prestadora do serviço durante a vigência do contrato e mesmo após seu término por mais 6 (seis) meses.

5.37. Indicar um preposto para alinhamento com a UNIVESP visando ao adequado cumprimento do contrato.

5.38. Oferecer ao fiscal do contrato, sempre que solicitado, informações sobre o andamento dos serviços prestados.

5.39. Para a gestão da infraestrutura tecnológica especificada, a CONTRATADA deverá disponibilizar gestor tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre as aplicações automatizadas para gestão de atendimento com a plataforma de comunicação da Central. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação de declaração da licitante na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal.

5.40. O serviço a ser contratado deverá possuir um aplicativo de software API que garanta a integração/interface com os demais sistemas de origem de informações pertencentes a UNIVESP, visando o atendimento de demandas do teleatendimento receptivo. As interfaces deverão seguir o padrão Web Services.

5.41. Prover acesso remoto para que a UNIVESP possa monitorar a operação e o atendimento da central.

5.42. Responsabiliza-se ao final do contrato, ou quando demandada, pela migração da base de dados e de conhecimento para a UNIVESP.

5.43. Comunicar o gestor do contrato da UNIVESP, com pelo menos 10 dias de antecedência, interrupções programadas que indisponibilizem o serviço contratado através de telefone e e-mail do responsável, a ser informado em momento oportuno.

5.44. Responder integralmente por todos e quaisquer tributos federais, estaduais, municipais e outros recolhimentos legalmente devidos com relação à remuneração recebida da UNIVESP, bem como apresentar os comprovantes sempre que solicitados.

5.45. Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da mesma.

5.46. A implementação e os custos de todas as ferramentas utilizadas nos multicanais digitais, serviços de Atendimento Receptivo humano telefônico, receptivo eletrônico, ativo e ferramentas administrativas. Operacionais para atender a Central de Atendimento UNIVESP, serão de responsabilidade da CONTRATADA. Ao fim do período do contrato a CONTRATADA cederá toda a tecnologia, documentação e dados produzidos à UNIVESP.

5.47. A CONTRATADA comprovará o atendimento das especificações técnicas por meio de documentação técnica oficial do fabricante e/ou demonstração das funcionalidades sempre que solicitado pela UNIVESP.

6. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATANTE

6.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

6.2. Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de horas de trabalho efetivamente prestadas.

6.3. Designar um fiscal para gerenciar o contrato.

6.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

6.5. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

6.6. Documentar as ocorrências havidas controlando o desempenho do serviço prestado.

6.7. Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços.

6.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, no prazo e condições estabelecidos no contrato.

6.9. Aplicar as penalidades contratuais à CONTRATADA, quando for o caso.

6.10. Estabelecer, em caso de conclusão de vigência de contrato e/ou interrupção da prestação do serviço, as condições necessárias para armazenamento, encaminhamento da base de dados e documentação técnica, dos atendimentos efetuados pela CONTRATADA, de forma a garantir a continuidade do serviço, sem

prejuízos à UNIVESP, subsidiando ações a serem adotadas, inclusive junto a outra CONTRATADA, salvaguardando todo o processo de gestão.

6.11. Notificar a CONTRATADA os casos de não conformidade resultantes da verificação realizada.

6.12. Disponibilizar um espaço físico adequado na sede da UNIVESP para acomodar o profissional da CONTRATADA, que realizará o atendimento presencial aos alunos e ex-alunos.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 Para fins deste Termo de Referência, o serviço compreenderá as seguintes soluções a serem apresentadas pelo Serviço de Atendimento:

Escopo Geral do Objeto

14.16. **7.1.1.** Os serviços a serem prestados pela empresa especializada, a ser CONTRATADA, para a prestação do serviço de Central de Atendimento deverá buscar a implantação de novos processos de transformação digital na Central de Atendimento com comunidade interna e externa da UNIVESP e ao público em geral do âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP, seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA) com inteligência artificial (IA), Ativo (Humano), Ativo presencial na Sede da UNIVESP, Atendimento Multicanais, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat no site, Whatsapp Business Api, Chatbot e Voicebot todos com integração com inteligência artificial), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

7.1.2. Os atendimentos realizados nos diversos canais disponíveis para os alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral devem convergir para uma mesma área de Gestão da Jornada dos alunos, colaboradores internos e externos, de maneira que possibilitem os seguintes aspectos:

- 1)** Acompanhamento contínuo das interações de cada aluno, colaboradores internos e externos, onde haja os registros de todos os acontecimentos ao longo de sua jornada de atendimento;
- 2)** Utilização da inovação tecnológica para integração de todos os canais (plataformas), com gestão unificada que permita o acompanhamento constante do cliente;
- 3)** Padronização da linguagem a ser utilizada nos diversos canais;

4) Busca da melhoria contínua da execução dos atendimentos de forma a propiciar execução de atendimentos dentro de padrões de qualidade, excelência, eficiência e eficácia, com satisfação dos alunos, colaboradores internos e externos;

5) Todos os atendimentos, independente do canal utilizado, deverão garantir a rastreabilidade e transparência, mediante gravação dos atendimentos realizados nos diferentes tipos de demandas (como: reclamação, informação, solicitação etc.), bem como a geração, obrigatória, tão logo do início do atendimento, de um número de protocolo único e sequencial, que inicia com a numeração do ano vigente, que deverá ser fornecida ao demandante;

6) Garantir a confidencialidade das informações dos clientes e demandantes, em conformidade ao disposto pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e outras normatizações relativas à prestação do serviço de Central de Atendimento.

7.1.3. Serviços destinados à prestação propriamente dita dos atendimentos, assim distribuídos:

7.1.3.1. Serviços Continuados: referem-se ao conjunto de serviços que deverão ser executados tão logo inicie a prestação do serviço, conforme cronograma de execução, a saber:

- Serviço de Teleatendimento Receptivo;
- Serviço de Atendimento Ativo;
- Serviço de Atendimento Presencial;
- Serviço de Atendimento Multimeios: e-mail, formulário eletrônico, chat site (site), Mensageria Instantânea (Whatsapp Business Api Business API, Telegram) todos com IA
- Serviço de Atendimento Multimeio via Chatbot, Voicebot baseado em regras e com integração com IA;
- Serviço de Atendimento Eletrônico via URA com IA;
- Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS.

7.1.3.2. Serviços sob Demanda: englobam um conjunto de serviços a serem executados, mediante solicitação da UNIVESP, em conformidade à sua necessidade, ao longo da prestação do serviço. Enquadram-se, neste rol os seguintes serviços:

- Lançamento de campanhas em período:
 - Vestibular;
 - Matrícula;
 - Rematrícula;
 - Colação de Grau;
 - Provas e Exames;
 - Convites para eventos;
- Checagem de documentos pessoais e acadêmicos;
- Confirmações e solicitações de assinaturas dos termos de estágio

- Transferência de polos;
- Etc.
- Soluções envolvendo Inteligência Artificial;
- Pesquisas.

7.1.4. Os novos canais de comunicação deverão abarcar os processos dos serviços disponíveis, atuais e futuros, de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas eletrônica, humana e atendimento multicanais, com a configuração de Posições de Atendimento (PA's), as quais proporcionarão ganho expressivo na efetividade e qualidade do atendimento.

7.1.5. Para a finalidade de acompanhamento da evolução do dimensionamento de PA's, recursos físicos, humanos e tecnológicos frente a Central de Atendimento, haverá reuniões de alinhamento, entre a CONTRATADA e a UNIVESP, quinzenalmente, de maneira online, pontuando-se as previsões de crescimento, baseados no histórico e períodos específicos.

7.1.6. O acesso dos demandantes, via Central de Atendimento 0800 e outros canais atendimento multicanal, deverá ser automatizado, com utilização de IA e garantir identificação/reconhecimento do número do circuito do cliente para devido atendimento no canal.

7.1.7. As Posições de Atendimento - PA's executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos e validados junto a CONTRATADA, em conformidade às necessidades dos atendimentos aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral, e poderão abarcar realização de orientações técnicas, de baixa complexidade. No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhadas pelos atendentes (aqui representados como responsáveis pelo atendimento de 1º nível executado pela Central de Atendimento) para o atendimento de 2º nível (executado pela área técnica da UNIVESP) a quem caberá o atendimento técnico propriamente dito.

7.1.8. Serão contratados serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços para Central de Atendimento da UNIVESP, com integração e estruturação omnichannel, realizado por multicanais, a partir da disponibilização de meios de comunicação, como:

1) URA.IVR com IA/NPL;

2) CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT);

3) E-mail integrado com o ambiente UNIVESP: meio utilizando para receber demandas dos alunos para abertura de protocolos, também utilizado para repostas às demandas dos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral;

4) SMS e Mensageria com IA e integrados com ambiente UNIVESP (SMS e WHATSAPP BUSINESS API): Meio disponibilizado para recebimento de demandas para abertura de protocolos, consulta do andamento dos protocolos, envio de campanhas e retornos das repostar dos protocolos;

5) ChatBot com IA: Meio disponibilizado no sítio da UNIVESP e no Portal do Aluno, para registro on-line de abertura de protocolos, consulta dos status dos protocolos, esclarecimentos de dúvidas, com interação direta entre os alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral e o atendente virtual da UNIVESP (avatar). Deverá ser utilizado o chatbot com regras e o chatbot com AI, caso o ChatBot não consiga atender a necessidade do solicitante o atendimento deverá ser direcionado para o humano;

6) VoiceBot com IA: É um dispositivo que tem os mesmos recursos que um chatbot, mas para o qual as trocas são feitas em voz. Ele deve naturalmente compreender duas camadas complementares correspondentes às etapas de reconhecimento e síntese de fala.

Do Detalhamento do Serviço

7.1.9. Disponibilização de informações via Base de Conhecimento. Nela, questões, dúvidas e sugestões são triadas e encaminhadas para as equipes apropriadas, com base em suas competências técnicas e responsabilidades. Esses respondentes podem ser colaboradores permanentes ou temporários da UNIVESP. Cada questão é acompanhada até que a solução seja entregue à pessoa que a originou.

7.1.10. Serviço de atendimento via protocolo/e-mail a ser respondido com proposição e encaminhamento de solução para a demanda em até 2 (dois) dias úteis a partir da abertura/entrega do referido e administrado/vinculado ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) da CONTRATADA.

7.1.10.1. Para o aqui exposto, “solução” consiste em ato por meio do qual o demandante (aluno, colaborador interno ou externo e/ou público em geral) recebe um parecer terminativo em relação à sua demanda, que pode ser positivo, negativo, de natureza elucidativa ou qualquer outra que encerre a questão posta na manifestação, não se confundindo com encaminhamentos ou tratativas secundárias por meio das quais a demanda pôde vir a ser dada como encerrada.

7.1.10.2. A equipe da CONTRATADA não deve jamais confundir “resposta” com “solução” no que se refere ao serviço de atendimento. Ainda que com semânticas correlacionadas, no âmbito do serviço prestado, “resposta” é devolutiva ao demandante apontando prazo e encaminhamento apropriado para sua demanda, enquanto que “solução” é ação que finda a demanda dando termo ao caso e permitindo devolutiva definitiva ao demandante. Porquanto, também para efeito de pagamento, só serão computadas nos faturamentos mensais as interações com soluções e nunca, tão apenas ou acopladas, as interações com respostas.

7.1.10.3. Toda devolutiva definitiva (interação completada) deve ser realizada conforme orientações da UNIVESP, não sendo facultado à CONTRATADA ou seus agentes encerrar demandas que fujam às orientações previamente acertadas ou às tratativas usualmente postas em curso pela segunda instância.

7.1.10.4. atendimentos cuja solução dependa inequivocamente de posicionamento da UNIVESP e que não receberem esse posicionamento até a emissão da fatura relativa ao mês de sua abertura serão identificados como “pendentes”. Nesses casos, a CONTRATADA terá direito a 50% do pagamento referente a cada pendência tomada individualmente no mês corrente ao da fatura e aos outros 50% quando do fechamento das pendências, tornando-as interações concluídas. A segregação das pendências deve ser possível através

do CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT). Para fins de controle, o relatório indicará a fatura de interações completas (100% do valor), atendimentos pendentes (para pagamento dos 50% iniciais) e interações que constavam como pendentes em meses anteriores e que passaram ao status “finalizadas” (para pagamento dos 50% restantes).

7.1.10.5. Para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento cada atendimento, independentemente de ter se iniciado via Telefone humano, Chatbot, Voicebot, SMS, Whatsapp ou protocolo/e-mail será considerado como sendo uma “interação” e mesmo que o fluxo da solicitação iniciada por quaisquer uma dessas formas se desdobrar na trasladação para outras como, por exemplo, quando um telefonema redundante na orientação para abertura de um protocolo/e-mail, seja nessa mesma ordem ou em qualquer ordem inversa, esse processo todo - do momento em que se origina a solicitação até seu encerramento com a produção da solução/ação desejada e suficiente - será considerado como sendo uma única interação. A interação é tal qual a solução; pois só se considerará completa quando percorrido todo o circuito - da origem/início do atendimento até o seu encerramento.

7.1.10.6. Cada vez que o serviço de atendimento for acionado independentemente o tipo do canal de entrada deverá, obrigatoriamente, fornecer um número de controle - também chamado de número de protocolo - ao solicitante de modo que esse número venha a permitir a rastreabilidade das etapas do atendimento desde sua origem até o seu encerramento/solução.

7.1.10.7. A CONTRATADA disponibilizará e manterá o CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) - para a gestão estatística de todos os canais de comunicação realizados por sua equipe de atendimento, em tempo real e através de histórico consolidado e analítico. Assim como, também, implementará o procedimento periódico de backup contendo os dados completos durante o período do contrato e esses dados serão integralmente disponibilizados para a UNIVESP quando da cessação ou interrupção do contrato.

7.1.10.8. A licença de uso do CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) será doada sem nenhum custo adicional e por tempo indeterminado para a UNIVESP ao final do contrato ou em caso de rescisão e todas as suas funcionalidades derivadas de sua programação ficarão instaladas nos servidores da UNIVESP.

7.1.10.9. A CONTRATADA oferecerá cursos de capacitação aos funcionários da UNIVESP, ou de outras empresas de direito público ou privado conveniadas ou contratadas pela UNIVESP, de modo a tornar o acesso e operacionalização do seu CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) amplamente difundidos entre os profissionais de interesse indicados pela UNIVESP. Nessas capacitações deverão constar todas as especificidades do CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) da CONTRATADA, seja em seu manuseio ou mesmo, caso requisitado pela UNIVESP, da sua programação.

7.1.10.10. Para atender às demandas de suporte de Nível 1, conforme condições, estimativas, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, torna-se necessária a alimentação e curadoria de uma Base de Conhecimento.

7.1.10.11. A Base de Conhecimento - deve ser constantemente atualizada com perguntas e respostas

derivadas de atendimentos/interações anteriores levadas a efeito pela CONTRATADA e após validação da UNIVESP em prazo a ser acordado. Ao fim do período do contrato, essa base deverá ser cedida integralmente (com todos os dados alimentados) para a UNIVESP.

7.1.10.12. A Base de Conhecimento devem ser corretamente tagueadas e associadas a taxonomias que facilitem sua recuperação e classificação de modo a subsidiar esquemas automatizados de pesquisas por assunto/tema.

7.1.11. Serviços de atendimento ao cliente online, como chat e Whatsapp Business Api e demais ferramentas administradas e registradas ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), estarão disponíveis para atendimento humano de 2ª a sábado, das 8h às 20h, sem interrupções. Isso totalizará 60 horas de atendimento por semana. Se um usuário solicitar atendimento humano fora desses horários, as ferramentas deverão automaticamente enviar uma mensagem informando o horário de funcionamento do atendimento humano.

7.1.12. Serviço de telefone ativo e receptivo estarão disponíveis de 2ª a Sábado das 8h às 20h de forma ininterrupta com gravação de chamadas e administradas e registradas ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT).

7.1.12.1. A CONTRATADA disponibilizará e manterá um sistema para gravação automática vinculado ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) de 100% das ligações, chats e protocolos/e-mails sem intervenção humana, para cada posição de atendimento utilizada, dimensionando a quantidade de canais exclusivos para atendimento à demanda. Esse sistema estará disponível pelo prazo de vigência do contrato durante o qual a UNIVESP ou órgãos fiscalizadores poderão requerer acesso ao seu conteúdo. O CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) deverá possibilitar a reprodução de qualquer gravação e leitura sem prejuízo de conteúdo e/ou qualidade.

7.1.13. O atendimento telefônico deverá permitir o recebimento de chamadas – comunicação por texto – originadas em duas tecnologias de comunicação distintas utilizadas por pessoas com deficiência auditiva e de fala, a saber: celular (mensagens SMS - Short Message Service - ou via aplicativo para smartphone tal qual, como exemplos, Whatsapp Business Api) e telefone fixo com entrada para texto (terminal telefônico para deficientes auditivos). Esses canais também devem ser administrados/vinculados ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) e deverá haver um 0800 específicos para o seu funcionamento.

7.1.13.1. Todo o equipamento - físico e tecnológico - necessário para a realização do atendimento específico e expresso no item 7.1.13, será de total e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.14. Eventualmente, campanhas poderão ser lançadas pela UNIVESP que exigirão fluxos específicos de atendimento da CONTRATADA. Como, por exemplo, em períodos de vestibular, matrícula, rematrícula, exame de proficiência, convite para eventos realizados pela UNIVESP, confirmação de dados, checagem e encaminhamentos de documentos digitalizados (tais como: checagem de assinaturas, número de páginas, documentos de identificação pessoal e acadêmica por confrontação com os dados constantes dos sistemas

e plataformas da UNIVESP, entre outros), divulgação de informações sobre provas, sobre mudança de horário e/ou local de provas presenciais, transferências de alunos entre polos, dentre outros.

7.1.14.1. As campanhas serão acordadas previamente com no mínimo 2 horas de antecedência para o seu início e todo o conteúdo e material para sua realização será disponibilizado pela UNIVESP de modo a subsidiar as ações levadas a efeito pela CONTRATADA em relação a efetivação da campanha.

7.1.14.1.1. Campanhas são ações ativas de contato com o corpo discente, docente, colaboradores internos e externos e do público em geral que, eventualmente, a pedido da UNIVESP, serão empreendidas pela equipe da CONTRATADA pelos mesmos canais usados para a recepção do serviço de atendimento prestado; ou seja, via telefone, e-mail, Whatsapp Business Api, SMS e aplicativos de telefonia celular.

7.1.15. A equipe da CONTRATADA terá acesso aos sistemas e plataformas da UNIVESP e, por conta disso, ainda que em modalidade restritiva que só lhe permita visualizações e não edições e/ou inserções de dados e informações, se compromete a não manter em seus quadros qualquer colaborador que seja ou venha a se tornar membro do corpo discente da UNIVESP ou de outros corpos discentes de outras instituições de ensino parceiras da UNIVESP enquanto perdurar a parceria.

7.1.16. Todo atendimento/interação, independentemente de seu nível ou forma de origem, deverá criar uma entrada na plataforma da UNIVESP gerando um número de protocolo de atendimento no CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) para que indicadores de quantidade, de conteúdo, de tempo entre o início e o fim da interação, de gravação de ligação etc. sejam registrados de acordo.

7.1.17. O processo de atendimento será constantemente refinado a partir de dados levantados na plataforma - CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) de atendimento da CONTRATADA.

7.1.17.1 A plataforma será hospedada em servidor da UNIVESP e assim permanecerá independentemente da vigência do contrato, inclusive, podendo ser usada por outras empresas contratadas pela tomadora do serviço.

7.1.17.2. A plataforma - CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) da CONTRATADA deve garantir sua integração e compartilhamento de base de dados com outras plataformas que, eventualmente, façam parte atual do serviço de atendimento da UNIVESP ou venham a fazer parte em momento futuro. Inclusive, no gerenciamento de caixas de entradas de e-mails institucionais e com os sistemas e plataformas informatizados da UNIVESP.

7.1.18. A base de dados produzida a partir do registro de atendimentos não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

7.1.19. Nas campanhas solicitadas pela UNIVESP, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento, cada contato ativo - independentemente de ter se iniciado Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA) com inteligência artificial

(IA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanais, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat no site, Whatsapp Business Api, Chatbot e Voicebot) - será considerado como sendo uma “interação” apenas quando efetivamente produzir efeito. Sendo assim, a partir da base/lista para contatos ativos a serem empreendidos pela CONTRATADA - fornecida pela UNIVESP para a CONTRATADA, segundo as especificidades de cada campanha - deverá constar uma ou mais notações que confirmem o cumprimento de cada etapa da campanha e/ou de sua totalidade permitindo à CONTRATADA a validação dessas informações.

7.1.19.1. Exceção se considerará quando uma campanha for reduzida ou se refira ao acesso e checagem de documentos digitalizados, dados e informações nos sistemas e plataformas da CONTRATADA ou ainda que se refira a acesso e checagem de documentação digitalizada diversa (tais como: checagem de assinaturas, número de páginas, documentos de identificação pessoal e acadêmica por confrontação com os dados constantes dos sistemas e plataformas da UNIVESP, entre outros). Dada sua natureza específica e de baixa complexidade, nesses casos, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento, cada documento conferido e/ou encaminhado será considerado individualmente dentro da base fornecida pela UNIVESP e haverá de remunerar a CONTRATADA individualmente mediante a execução fatural da checagem e/ou encaminhamento solicitado (conforme modelo de planilha de proposta), com precificação especificamente diferenciada, visto se tratar de tarefa invariavelmente menos onerosa que a unidade de contagem e checagem aqui, neste Termo de Referência, chamada de “interação”.

7.1.19.2. No caso de campanhas cujo propósito seja o envio massivo de e-mails, SMS, WhatsApp entre outros aplicativos de telefonia móvel, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento cada envio será considerado como sendo uma única interação.

7.1.19.3. Toda interação, independentemente de sua forma de origem - seja Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA) com inteligência artificial (IA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanais, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat no site, Whatsapp Business Api, Chatbot e Voicebot) é, para efeito prático de contagem e controle, uma solução terminativa para uma dúvida, sugestão ou problema específico demandado por um aluno, colaborador ou público em geral. Isto posto, impera o entendimento de que solução não é equivalente ou similar a resposta; dado que “solução” é a interação/atendimento terminada com êxito enquanto que “resposta”, por vezes, resume-se em apenas uma etapa dentro da interação/atendimento.

Do Detalhamento da Solução

7.1.20. Dos Serviços de Suporte / BackOffice, Implantação e Gestão do horário de Prestação do Serviço

7.1.20.1. Serviços de Supervisão dos teleatendimentos: Compreende a supervisão operacional dos atendimentos realizados nos diferentes canais de atendimento (como: telefônico e multimeios), tanto receptivo

quanto ativo e eletrônico, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a qualidade do serviço. As principais atividades de Supervisão do Teletendimento são, dentre outras inerentes a função de Supervisão:

- 1) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os demandantes e os teleatendentes (receptivo), bem como entre os teleatendentes e os alunos, ex-alunos, colaboradores interno e externo e público geral definidos pela UNIVESP (ativo);
- 2) Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações;
- 3) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 4) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os teleatendentes;
- 5) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- 6) Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas (como: SMS, e-mail) trocadas entre os demandantes e os teleatendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- 7) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- 8) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento, quando houver necessidade, devido à possíveis dificuldades dos teleatendentes;
- 9) Realizar escuta direta ou gravada dos atendimentos, com varreduras aleatórias das PA's, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade;
- 10) Realizar feedback aos teleatendentes quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- 11) Realizar pesquisa sob demanda com os demandantes da Central de Atendimento, nos diferentes canais, abrangendo 5% (cinco por cento) dos chamados concluídos, para aferir o grau de satisfação em relação aos serviços de teletendimento recebidos, com a devida realização da análise dos resultados e encaminhamento de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados para UNIVESP;
- 12) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados de serviços executados, nos diferentes canais;
- 13) Comunicar ao coordenador as ocorrências de atendimento.

7.1.20.2. Serviço de Atualização de Base de Conhecimento: Consiste em propor e manter atualizada a base de conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pela Central de Atendimento, nos diferentes canais de atendimento, com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade dos

atendimentos. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

7.1.20.2.1. Todo o conteúdo da base de conhecimento de teleatendimento, bem como a documentação de uso, é de propriedade da UNIVESP.

7.1.20.2.2. A UNIVESP poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários para a adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional para a UNIVESP.

7.1.20.2.3. As principais atividades de atualização de base de conhecimento da Central de Atendimento são, dentre outras inerentes ao Serviço de Atualização de Base de Dado de Conhecimento:

1) Estruturar, implantar e manter atualizados, continuamente, com o apoio e aprovação prévia da UNIVESP, todos os conteúdos da base de conhecimento, relativos aos diferentes canais de atendimento executados na Central de Atendimento da UNIVESP;

2) Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer à UNIVESP, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;

3) Analisar, continuamente, os registros de atendimentos para identificar possíveis melhorias no conteúdo da base de conhecimento.

7.1.20.3. Serviço de Coordenação Operacional da Central de Atendimento: Consiste em coordenar a operação da Central de Atendimento atuando na gestão dos serviços e na relação entre UNIVESP e CONTRATADA, bem como no acompanhamento da capacitação da equipe de teleatendimento e dos indicadores de nível de serviço acordados. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

7.1.20.3.1. As principais atividades de Coordenação Operacional da Central de Atendimento são, dentre outras inerentes ao Serviço de Coordenação Operacional:

1) Responsabilizar-se pela operação da Central de Atendimento pelos resultados alcançados, nos diferentes canais de atendimento, reportando eventuais necessidades de correções;

2) Interagir com o(s) gestor (es) nomeado(s) pela UNIVESP, responsável (is) por todos os serviços previstos neste Termo de Referência;

3) Com base nos dados obtidos por meio de análise dos relatórios gerenciais de atendimento (quantitativos e qualitativos customizados e detalhados) com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários, propor a UNIVESP soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas;

4) Coordenar a capacitação e desenvolvimento do pessoal do teleatendimento da Central de Atendimento aos sistemas utilizados para a prestação dos serviços;

- 5) Avaliar o desempenho dos teleatendentes e supervisores, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços;
- 6) Atualizar, continuamente, os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da UNIVESP, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis, e nos diferentes canais de atendimento;
- 7) Acompanhar o nível de absenteísmo e "turn-over" e minimizar os impactos;
- 8) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros de atendimento;
- 9) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados e disponibilizar informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- 10) Disponibilizar gravações de atendimento para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- 11) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- 12) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros de teleatendimento da Central de Atendimento, nos diferentes canais de atendimento.

7.1.20.4. Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas: Este serviço compreende, dentre outras atividades inerentes a Elaboração, Implantação de Roteiros Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas:

7.1.20.4.1. Levantamento e mapeamento dos procedimentos e rotinas existentes no UNIVESP que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

7.1.20.4.2. Revisão continuada, em conjunto com profissionais do UNIVESP, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à adequação dos procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

7.1.20.4.3. Realização do mapeamento e modelagem de processos de atendimento específicos da Central de Atendimento compreendendo:

- 1) Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento, nos diferentes canais de atendimento;
- 2) Padronização de processos de atendimento e racionalização dos fluxos de trabalho para obtenção de ganho de produtividade e eficácia organizacional da Central de Atendimento, nos diferentes canais de atendimento.
- 3) Elaboração e implantação dos roteiros que irão compor a base de conhecimento a ser utilizada pela Central

de Atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

4) Monitoramento das informações para constante atualização e refinamento;

5) Acompanhamento dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados, nos diferentes canais de atendimento;

6) Os procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento, devem ser registrados por meio de fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão, além de conter a descrição do diálogo do atendente com os usuários, ou das informações relativas a atendimentos eletrônicos/inteligência artificial (perguntas típicas e suas respostas) e, após homologação do UNIVESP, devem ser disponibilizados para consulta pelos teleatendentes, nos casos que couberem, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento.

7.1.20.5. Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: Trata-se da adequação e manutenção de aplicativos/softwarees dos sistemas voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pela Central e Atendimento, de forma a viabilizar a integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, bem como a gestão da jornada do cliente. Estas atividades deverão ser realizadas em duas etapas.

Primeira Etapa: Deverá contemplar a implantação inicial da Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa.

Segunda Etapa: Deverá ser continuada e contemplará serviços de manutenção adaptativa e evolutiva (novas demandas identificadas pelo UNIVESP) da Base de Conhecimento, Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) e Sistema Informatizado de Pesquisa, além de novos sistemas e aplicativos necessários à prestação dos serviços.

7.1.20.5.1. O serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para atendimento tem como objetivo, dentre outros inerentes ao serviço:

1) Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central e Atendimento / UNIVESP, nos diferentes canais de atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, solicitações de serviços e outras demandas dos clientes;

2) Integrar os sistemas corporativos e de informação do UNIVESP, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação da Central de Atendimento, nos diferentes canais de atendimento, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas de CTI (Computer Telephony Integration);

3) Customizar aplicativos/softwarees dos sistemas de informações e serviços do UNIVESP voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

4) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos, nos diferentes canais de atendimento, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

5) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.

6) Adequação dos sistemas às necessidades dos usuários - entende-se essa adequação como os suportes de software e hardware a todos os sistemas usados para a prestação dos serviços, incluindo os de alta complexidade, com inteligência artificial, para que operem sem travamento e com velocidade e performance adequada ao atendimento.

7.1.20.6. Serviços de Gestão Operacional: Estes serviços constituem a caracterização da estrutura diretamente envolvida na gestão técnica e operação das atividades, com a adoção de critérios que objetivam a garantia da correta e suficiente execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

7.1.20.7. Gestão Operacional-Serviços de Monitoria de Atendimentos: estes serviços referem-se ao acompanhamento e controle da qualidade dos serviços prestados de forma a prover a melhoria contínua dos fluxos de atendimento e a correção/adaptação de atendimentos conforme a especificidade dos clientes. A monitoria de atendimentos compreende, dentre outros serviços que se façam necessários:

1) Monitoria de qualidade visando o aprimoramento dos mecanismos, a correção de potenciais erros ou distorções e ainda a mitigação de eventuais desvios de entendimento e/ou comportamentais dos atendedores, e ainda, o encaminhamento para reciclagens ou penalidades previstas na legislação trabalhista conforme o caso;

Serviços destinados à prestação propriamente dita do atendimento

7.1.21. Serviços Continuados

7.1.21.1. Serviço de Teleatendimento Receptivo: Abrangerá atendimento humano e eletrônico, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, obedecendo às especificidades descritas neste Termo de Referência. As atividades do processo inerentes ao teleatendimento receptivo são, dentre outras:

1) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes, advindas de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a UNIVESP, com interação direta entre cliente e atendedores humano ou solicitante e atendente virtual da UNIVESP (avatar);

2) Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para

o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou, seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para o devido tratamento e solução.

7.1.21.2. Serviço de Atendimento Ativo: Abrangerá atendimento humano e eletrônico, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, obedecendo às especificidades descritas neste Termo de Referência, realizado por Teleatendentes devidamente capacitados, e/ou por meio de sistemas eletrônicos. As atividades do processo de atendimento ativo são:

- 1) Realização de ligações e/ou envio de e-mails e/ou mensagem aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao teleatendimento ativo;
- 2) Realização de ligações e interações com os alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;
- 3) Executar a gestão no CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) das interações efetuadas;
- 4) A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, que podem evoluir conforme as necessidades da UNIVESP, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

7.1.21.3. Serviço de Atendimento Presencial na sede da UNIVESP: Abrangerá atendimento humano e eletrônico, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, obedecendo às especificidades descritas neste Termo de Referência, realizado por Teleatendentes devidamente capacitados. As atividades do processo de atendimento presencial são:

- 1) Envio de e-mails e/ou mensagem aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao teleatendimento ativo;
- 2) Realização interações presencial com os alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;
- 3) Executar a gestão no CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) das interações efetuadas;
- 4) A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo e/ou atendimento presencial, elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, que podem evoluir conforme as necessidades da UNIVESP, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade do Teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

7.1.21.4. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer a estação de trabalho (computador, notebook, telefone etc.) completo, com todos os softwares necessários, bem como com as manutenções necessárias, para que o funcionário que esteja realizando o atendimento presencial na sede da UNIVESP possa realizar os serviços sem prejuízo.

7.1.21.5. Serviço de Atendimento Multimeios: SMS, e-mail, Chat, Mensageria Instantânea (Whatsapp Business API) e Serviços envolvendo Inteligência Artificial:

1) E-mail: Também chamado de e-mail ou correio eletrônico. É um sistema de comunicação baseado no envio e recebimento de mensagens eletrônicas através de computadores pela Internet. Meio utilizado para resposta e recebimento às demandas dos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral.

2) Mensageira instantânea: realizada por meio de aplicativos como Whatsapp, e semelhantes. A tecnologia de mensagens instantâneas é um tipo de chat online que permite a transmissão de texto em tempo real pela Internet ou por outra rede de computadores. Para a Central de Atendimento da UNIVESP, a CONTRATADA, deverá oferecer inicialmente o Serviço de Mensageria via Whatsapp Business Api, que consiste no uso de uma versão do aplicativo Whastapp, voltada para empresas, que permite a automação com o uso de inteligência artificial e múltiplos atendentes em um mesmo número, possibilitando trafegar um alto volume de mensagens de forma escalável e segura. Para esses serviços a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes requisitos:

- Ser, preferencialmente, uma provedora de solução oficial do Whastapp Business Api certificada pela empresa Facebook (parceria oficial com o Facebook como Solution Provider);
- Integrar os serviços com os sistemas usados pela UNIVESP;
- Possuir sistema de gestão que permita analisar os padrões e identificar as causas dos potenciais problemas, sendo uma ferramenta que permita gerar insights para os gestores da UNIVESP para a melhoria do atendimento;
- Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento) ao 2º Nível de Atendimento;
- O serviço de mensageria deve funcionar em horário integral, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.
- Segmentação dos envios de mensagens por aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral.
- Possibilidade de agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas);
- Todas as mensagens trafegadas deverão ser gravadas em uma base de dados, formando um log. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas.
- Solução para portadores de deficiência auditiva e de fala;

7.1.21.6. Chatbot: é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Em síntese, é um software que pode ser integrado ao site, blog, às mídias sociais e/ou a canais de comunicação com o aluno. O principal objetivo é automatizar respostas utilizando a inteligência artificial, filtrar e direcionar chamados para atender as dúvidas logo na 1ª instância. Para a Central de Atendimento da UNIVESP a CONTRATADA deverá prover um sistema com os seguintes requisitos:

- 1) Integrar os serviços com os sistemas usados pela UNIVESP;
- 2) O chatbot deve possibilitar fluxos de navegação baseados em regras ou comandos específicos para atendimento de perguntas e respostas frequentes (FAQ) disponíveis na tela do portal web e/ou aplicativo mobile e com a utilização da inteligência artificial;
- 3) O chatbot deverá possibilitar a transferência do atendimento com todo o histórico produzido até aquele momento, para continuidade da interação, por atendente humano, ao se identificar a impossibilidade de prosseguir com o atendimento ao aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e público geral exclusivamente pelo sistema;
- 4) O chatbot deverá possibilitar a disponibilização de links, áudio e vídeo no conteúdo das interações com o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e público geral;
- 5) O chatbot deverá orientar a navegação dos alunos pelo portal web interagindo em tempo real utilizando a inteligência artificial para retorno de todos os questionamentos dos alunos de forma instantânea;
- 6) O chatbot deverá dispor de processamento de linguagem natural (Natural Language Processing) para entender a semântica dos textos digitados e interpretar a intenção do aluno. Caso surjam expressões que não sejam identificadas, o Chatbot deverá possuir a tecnologia de aprendizagem de máquina (Machine Learning) para aprimorar a interpretação da intenção. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente;
- 7) O chatbot deverá se integrar com os canais digitais presentes na Central de Atendimento, tais como aplicativos de mensagens instantâneas, aplicativo mobile e portalweb;
- 8) A construção do conhecimento do chatbot deverá constantemente passar por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os clientes e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas por clientes, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot;
- 9) A base de conhecimento deverá ser única para o chatbot e deverá promover uma experiência única para o aluno na disponibilização das informações ou serviços gerados por um canal digital e que esteja disponível

para consulta e continuidade da jornada do atendimento por qualquer outro canal de atendimento de forma simultânea;

10) Todas as interações realizadas pelo chatbot da CONTRATADA deverão ser registradas a partir do início do atendimento.

11) A CONTRATADA deverá realizar todo o gerenciamento operacional do chatbot baseado em relatórios gerados em tempo real, integrados ao histórico de atendimento da solução, a fim de realizar auditoria nos atendimentos de contexto e encaminhamento de interações para o canal chatbot.

12) Deverão ser desenvolvidos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo, dentre outros, gráficos do canal Chatbot, com informações de estatísticas de acessos desse canal e o tempo de duração das sessões, quantidade total de retenção por assunto (resolutividade), quantidade de transferências para o atendimento receptivo humano por serviço.

13) O serviço deve funcionar em horário integral, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

7.1.21.7. Sistemas com Voicebot: é um meio de interação automático, baseado em Inteligência Artificial, capaz de reconhecer e se expressar por meio da voz, interagindo com o usuário de forma direta. A principal característica desse assistente é usar a voz como meio de interação. O voicebot também pode ser chamado de URA de linguagem natural. Para a Central de Atendimento UNIVESP, a CONTRATADA deverá apresentar:

1) As chamadas sempre serão atendidas pela URA da Central de Atendimento, que fará todo o processo de identificação e transferência segmentada pelo assunto demandado pelo aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos. A chamada será tratada na URA em seguida repassará a chamada para o Voicebot para continuidade do atendimento sem a necessidade de solicitar novamente a identificação do aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos.

2) Todos os atendimentos deverão ser claros e apresentar confiabilidade e cumplicidade, humanizando a solução de atendimento. Os atendimentos não devem apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto e mesmo que se identifique a necessidade de alguma resposta negativa, esta deve ser feitas de forma clara, direta e solidária;

3) As demandas não passíveis de atendimento pelo Voicebot, serão direcionadas para o canal de atendimento receptivo humano, imediatamente, após comunicar o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos, para continuidade do atendimento;

4) O Voicebot da CONTRATADA deverá ser integrado aos sistemas da UNIVESP e demais canais de atendimento, obedecendo aos princípios da omnicanalidade e a automação dos processos, diminuindo os tempos de resposta e aumentando a resolubilidade das demandas;

5) O Voicebot da CONTRATADA deverá estar preparado para receber a importação automática de mailing

por interface de banco de dados ou webservice, para realização de contatos ativos e pesquisa de satisfação;

6) A solução de Voicebot da CONTRATADA deverá possibilitar a opção de múltiplas vocalizações de personas a serem definidas em conjunto com a UNIVESP.

7) A persona do Voicebot da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características, não exaustivas, para interação com o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos:

- Interessado em conhecer as necessidades do aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos;
- Ouvir o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos antes de dar as respostas;
- Sensibilidade o suficiente para apresentar ao aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos o entendimento necessário;
- Não responder uma pergunta com outra pergunta.

8) Todas as chamadas atendidas pelo Voicebot da CONTRATADA deverão ser gravadas a partir do recebimento da chamada. A gravação da chamada deverá continuar mesmo após a transferência do atendimento pelo Voicebot para o atendimento receptivo humano. Neste caso, a solução da CONTRATADA deverá gerar arquivos de áudio do atendimento, tanto do Voicebot quanto do atendimento receptivo humano.

9) Em caso de reincidência do atendimento o Voicebot deverá verificar se o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos realizou contato nas últimas 24 horas para uma solicitação, no seu próprio banco de dados e caso já tenha ocorrido o atendimento deste aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos, o Voicebot deve questionar se o problema ainda persiste, inclusive verbalizando o caso original/anterior. Se o problema persiste e não há novo tratamento que possa ser realizado pelo Voicebot, a chamada deverá ser encaminhada para o atendimento receptivo humano.

10) A CONTRATADA deverá realizar toda a gestão operacional do Voicebot por meio de relatórios quantitativos e qualitativos, customizados e detalhados, incluindo-se gráficos do canal Voicebot, com informações de estatísticas de acessos desse canal e o tempo de duração das sessões, quantidade total de retenção por assunto (resolutividade), quantidade de transferências para o atendimento receptivo humano por serviço gerados em tempo real e integrados ao histórico de atendimento da solução, a fim de realizar auditoria nos atendimentos. Os relatórios do Voicebot devem ser disponibilizados através de um dashboard com atualização de dados em tempo real.

11) O serviço deve funcionar em horário integral, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

7.1.21.8. Avatar Digital: é o personagem digital que representa a UNIVESP em seu relacionamento com o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos. Humaniza a interação com o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos por meio da tecnologia de chatbot.

7.1.21.9. Soluções em AI: permitem que os sistemas aprendam automaticamente para detectar tendências, padrões e analisar dados, a fim de produzir informações consistentes para a tomada de decisão organizacional. Propicia a emissão de relatórios mais detalhados e inteligentes, permitindo analisar a especificidade de cada aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais públicos para melhor atendê-lo. Entre as soluções já existentes no mercado citam-se serviços com Inteligência Cognitiva, Machine Learning, Redes Neurais, Deep Learning, Processamento de Linguagem Natural e Internet das Coisas. Tais soluções devem sempre ter o foco na melhoria da experiência do cliente (CX-Customer Experience). Possibilitar integração de camada de IA externa, caso seja necessário.

7.1.21.10. Serviço de Atendimento Eletrônico via URA: Consiste no atendimento eletrônico, cuja execução ocorre por meio da URA - Unidade de Resposta Audível, com vistas a prestar informações harmônicas e padronizadas, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas. É uma das principais formas de atendimento automatizado usadas atualmente no mercado, por reduzir o tempo de suporte prestado pelos operadores, e, evitar que algumas ligações cheguem ao grupo de atendimento. Com uma URA inteligente, como a requerida pela UNIVESP, é possível resolver as necessidades do cliente de forma cortês e eficaz. Para realização dos serviços Central de Atendimento UNIVESP a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes requisitos técnicos da URA para a realização das atividades:

- 1) A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com a UNIVESP. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2) Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela UNIVESP;
- 3) Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;
- 4) Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;
- 5) Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os teleatendentes, com integração total ao CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), permitindo aos mesmos recuperarem automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- 6) Deverá permitir ao teleatendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;

- 7) Deverá ter a capacidade de transferir para o teleatendente ou supervisor a chamada telefônica;
- 8) Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico ou comando de voz;
- 9) Deverá permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário, por solicitação da UNIVESP;
- 10) Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cutthrough);
- 11) Deverá possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- 12) Deverá permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 13) Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;
- 14) A conexão das chamadas com os teleatendentes deverá se basear em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de rede local - LAN que integra os microcomputadores dos Pontos de Atendimento - PAs.
- 15) Sistema automático de enfileiramento de chamadas em espera com a possibilidade de identificação e previsão do tempo (mesmo que estimativa) e da posição de espera de cada sujeito demandante e retornar essas informações ao demandante via mensagens de voz;
- 16) A Unidade de Resposta Audível da CONTRATADA deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, sendo totalmente compatível com o DAC.
- 17) Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema de DAC a fim de efetuar chamadas outbound automaticamente;
- 18) Disponibilidade horário integral, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

7.1.21.11. Serviço com Suporte do Distribuidor Automático de Chamadas - DAC: A solução a ser disponibilizada pela CONTRATADA deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, devendo ser, preferencialmente, do mesmo fabricante da URA e que abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- 1) Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
- 2) Módulo de integração com a URA;
- 3) Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
- 4) Módulo de Pesquisa;
- 5) Sistema de identificação dos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externo;
- 6) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os teleatendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção etc.);
- 7) Suportar no mínimo 50 (cinquenta) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
- 8) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 9) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).
- 10) Manter o serviço de atendimento eletrônico via URA em funcionamento ininterrupto, ou seja, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- 11) Utilizar árvore de voz homologada pela UNIVESP;
- 12) Realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do DAC - Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA.
- 13) Realizar serviços solicitados pela UNIVESP tais como, acesso a informações do status do sistema, confirmação do status de solicitação e etc.

7.1.21.12. Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS: consiste em serviço de envio de mensagens curtas (Short Message Service) disponível para aparelhos celulares e outros dispositivos configurados para o serviço. Possui diversas funcionalidades para estabelecer contato rápido com os alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral, podendo ser usada para solicitar informações, solicitar abertura de protocolos, lembrar os alunos sobre alguma manutenção e indisponibilidade do sistema ou eventos importantes conforme calendário acadêmico e etc. O Serviço de SMS da CONTRATADA deverá permitir escalabilidade e customização e deverá ter como requisitos:

1) Segmentação dos envios de mensagens SMS:

- Status dos alunos;
- Cursos;
- Ingresso;

- 2) Possibilidade de agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas);
- 4) Visualização e tratamento das respostas dos alunos às mensagens enviadas;
- 5) Relatórios permitindo a visualização de dados específicos de um determinado aluno;
- 6) Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas;
- 7) Sistema de gestão do serviço de SMS que permita a avaliação da efetividade e a rastreabilidade dos envios: relatório dos logs de atendimento com a geração de seus respectivos protocolos de atendimento, de forma a realizar o armazenamento de dados (logs) e o registro completo das mensagens.

7.1.21.13. Serviço de Pesquisa de Satisfação: é o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais público. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da UNIVESP nos seguintes termos:

- 1) A Pesquisa de Satisfação deverá propiciar, dentre outros, uma avaliação global da satisfação para com os canais de atendimento disponibilizados (aspectos de eficiência e funcionalidade), bem como a identificação dos canais de maior e menor eficiência no atendimento;
- 2) Serão respondentes à Pesquisa todos os demandantes dos serviços de atendimento nos diferentes canais, que interagirem com a UNIVESP;
- 3) O Índice de satisfação será obtido a partir da média simples das notas atribuídas à Avaliação Global da satisfação apresentadas pelos respondentes, aos canais de atendimento da UNIVESP, cujos resultados serão assim interpretados:
 - Médias entre 1 e 2 = resultado insatisfatório
 - Média 3 = resultado neutro
 - Médias entre 4 e 5 = resultado satisfatório.
- 4) Os resultados obtidos serão disponibilizados pela CONTRATADA, em relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, que propiciem tomada de decisão pela UNIVESP acerca da eficiência e eficácia dos canais de atendimento.

7.1.21.14. Avaliação da CONTRATADA e Penalidades: O acordo de Nível de Serviço é estabelecido pela UNIVESP, tendo a finalidade de aferir e avaliar a qualidade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços contratados, por meio de critérios objetivos mensurados através de indicadores relacionados aos resultados e/ou características dos serviços e terá como características:

- 1) A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os itens de avaliação vinculados ao Nível de Serviço

poderão ser revistos e alterados, mediante acordo entre as UNIVESP e a CONTRATADA;

2) Os serviços descritos neste Termo deverão ser executados dentro dos melhores padrões de qualidade e níveis de maturidade de gestão, bem como as melhores práticas de mercado, visando sua disponibilidade e desempenho dentro dos parâmetros estipulados pela UNIVESP, conforme Anexo II (Tabela de Itens de Avaliação e Tabela de Penalidades). A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a UNIVESP até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

3) A UNIVESP adotará como período de estabilização os primeiros 90 (noventa) dias de operação dos serviços, período este no qual os itens de avaliação poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes. Neste período, poderão ser incluídos ou excluídos indicadores de níveis de serviço, a critério da UNIVESP;

4) Caso a CONTRATADA não atinja os índices fixados nos itens de avaliação, a UNIVESP aplicará multa em percentuais definidos na Tabela de Penalidades, conforme Anexo II;

5) As interrupções mensais provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico;

6) As interrupções mensais, provocadas por falhas ou degradação do PABX e URA sob a responsabilidade da CONTRATADA devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico;

7) Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas no Anexo II, nos 03 (três) primeiros meses, a serem aplicadas pela UNIVESP à CONTRATADA, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês; após esse período, a soma dos valores das multas passará para 25% (vinte cinco por cento) do valor do faturamento do mês;

8) No âmbito dos serviços de atendimento/relacionamento com o aluno, ex-aluno, colaborador interno e externo e demais público o modelo PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento) representa o padrão de mercado esperado pela UNIVESP na execução dos serviços previstos nesta contratação.

Do horário de Prestação do Serviço

7.1.22. Os serviços do Central de Atendimento deverão obedecer, inicialmente, os seguintes horários conforme abaixo:

7.1.22.1. Os serviços de Atendimento Eletrônico Via URA, SMS, Chatbot, Voicebot e mensageria instantânea (WhatsApp api) disponibilizados aos usuários deverão funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

7.1.22.2. Os demais serviços da Central de Atendimento deverão ser conforme a seguir:

Serviços:

Teleatendimento Receptivo

Atendimento Ativo

Atendimento Multimeios

Horário	Dias Úteis	Sábados	Domingos e Feriados
08h00 às 20h00	Sim	Sim	Não

Serviços:

Atendimento Presencial na sede da UNIVESP

Horário	Dias Úteis	Sábados	Domingos e Feriados
09h00 às 18h00	Sim	Não	Não

Serviços:

Elaboração e Implantação de Roteiros

Fluxos de Atendimento

Processos e Rotinas de Trabalho

Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento Análise			
Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego			
Acompanhamento Motivacional			
Manutenção da Central de Atendimento			
Horário	Dias Úteis	Sábados	Domingos e Feriados
09h00 às 18h00	Sim	Não	Não

7.1.22.3. A UNIVESP poderá revisar e ajustar os horários de funcionamento dos serviços da Central de Atendimento, conforme descrito neste Termo de Referência, semestralmente ou quando necessário. Os novos horários devem respeitar o limite máximo de término das atividades às 22h, de acordo com as novas necessidades que surgirem na execução dos programas da UNIVESP.

Das Posições de Atendimento

7.1.23. Contratação de Posições de Atendimento (PA's), conforme disposto no subitem 7.1.19 deste Termo de Referência, inclui a prestação de serviços de especialista em base de conhecimento, analista de qualidade, analista de back office e supervisor e coordenador operacional.

7.1.24. Para fins de dimensionamento, a CONTRATADA deverá adotar o critério de Posição de Atendimento - PA, com atendimento efetivo em turnos de 6 (seis) horas/dia, observado o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Previdência.

7.1.25. O critério de Posição de Atendimento permitirá que a CONTRATADA possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia. Os serviços continuados serão executados com a disponibilização de um plano de ocupação de posições de atendimento, conforme segue:

1) PA I: PA's de Primeiro Nível, responsável pelo atendimento dos Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios, com funcionamento de 6 (seis) horas de atendimento.

2) Os serviços de atendimento eletrônico via URA; atendimento eletrônico via SMS; serviços de mensageria instantânea; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho e análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas de atendimento, serão executados conforme necessidade de atualizações na rotina dos atendimentos.

7.1.26. Plano de Ocupação das Posições de Atendimento: para o dimensionamento inicial do Plano de Ocupação das Posições, a CONTRATADA deverá considerar um volume de ligações de até 10.000 (dez mil) chamadas mês, com um tempo médio de atendimento de 7 minutos, sendo 90 (noventa) por cento das chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e um índice de abandono de 7 por cento.

7.1.27. A UNIVESP, para os volumes de ligação inicial e final, para o teleatendimento, estima que serão necessárias as seguintes quantidades mínimas e máximas de Posições de **PA I** de 6 horas:

Tabela 1: PA Teleatendimento		
	Chamadas Mês	PA-I: 6 Horas/Mês
Mínimo	2.000	1

7.1.28. No decorrer do contrato outras PA's poderão ser demandadas pela UNIVESP, de acordo com a sua necessidade, observadas as quantidades máximas previstas na tabela 1, respeitando as condições previstas no art.125 da Lei Federal 14.133/2021.

7.1.29. A UNIVESP poderá demandar novas PA's para a CONTRATADA em horários diversos, mantidas as 6 (seis) horas de jornada ininterrupta. Considerando o monitoramento do tráfego e visando o atendimento eficiente e eficaz o Plano de Ocupação das PA's deverá observar distribuição em horários diversos, mantida a jornada ininterrupta de 6 (seis) horas.

7.1.30. Premissas das PA's

1) A Central de Atendimento deve possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade das informações sob sua responsabilidade. A segurança da informação deve incluir, no mínimo: procedimentos para controle do acesso à informação (por exemplo: perfil de usuário, senhas, logs das operações, política de privacidade e confidencialidade) procedimentos para proteção de dados e voz (por exemplo: backup, acesso restrito ao servidor, monitoramento do fornecimento de energia, instalações adequadas que garantam a integridade física dos equipamentos utilizados para a armazenagem e manipulação de dados (servidores e afins) procedimentos para realização de troca de dados (por exemplo: linhas VPN, criptografia). A CONTRATADA também deverá garantir o cumprimento das normatizações referentes à segurança e proteção de dados, como os preceitos determinados pelo Decreto 11.034/2022 e pelo determinado pela Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), e outras legislações concernentes.

2) Os serviços de teleatendimento receptivo; atendimento ativo; atendimento multimeios, incluindo-se chatbot, voicebot e mensageria instantânea; atendimento eletrônico via URA e SMS; elaboração e implantação de

roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho e análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas de atendimento, bem como os serviços de supervisão, de atualização da base de conhecimento e coordenação operacional, serão executados em ambiente da CONTRATADA,

2) Os serviços de atendimento presencial serão executados por um único profissional que deverá ser alocado na sede da Univesp, respeitando o horário comercial de segunda-feira a sexta-feira, das 09h00 às 18h00.

4) Todos os atendimentos e interações com uso de aplicativos de mensageria deverão obedecer aos padrões de permissão de contato, acesso de dados pessoais e demais regras estabelecidas pelo Decreto 11.034/2022 e pelo determinado pela Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

5) A infraestrutura para realização de todos os serviços deverá ser fornecida pela CONTRATADA, a suas expensas, em escritório próprio, cujas instalações deverão seguir rigorosamente os padrões de qualidade de ambiente e os padrões tecnológicos determinados pela Lei nº 8.078/1990 e pelo decreto 1134/2022 garantindo itens de qualidade ergonômica, de mobiliário, de iluminação, de climatização, de descompressão, de sistemas e equipamentos eletrônicos adequados ao trabalho, entre outros itens para a qualidade e segurança de operações dos trabalhadores do call center, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

6) Em caso de término de vigência do contrato, ou outra situação que resulte na descontinuidade da prestação do serviço, ou quando solicitado pela UNIVESP, a CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, todo o banco de dados dos atendimentos efetuados na Central de Atendimento, e inteiro teor das gravações e registro completo das mensagens, dos diferentes canais de acesso, bem como respectiva documentação técnica, de forma a possibilitar a continuidade da prestação do serviço pela UNIVESP. Estes dados deverão ser disponibilizados conforme formatos e configurações a serem estabelecidas e validadas junto a UNIVESP.

8) Em caso de término de vigência do contrato, ou outra situação que resulte na descontinuidade da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá estabelecer plano de contingência (PCN), com previsão de procedimentos para desmobilização do serviço, de forma a propiciar a continuidade da operação, minimizar impactos na qualidade do serviço prestado. O supracitado plano deverá contemplar, dentre outros, os aspectos relativos à segurança da informação e os equipamentos, devendo estar em conformidade com as condições estabelecidas pela UNIVESP.

9) Antes do início da operação propriamente dita, deverá ser realizado um teste para validação do serviço, ocasião em que poder-se-á fazer os ajustes necessários, sem que isto resulte em ônus para a UNIVESP.

10) A CONTRATADA deverá comunicar à UNIVESP quaisquer interrupções em seus diferentes canais na Central de Atendimento que deverá incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, quantidade de acessos afetados, detalhe da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas.

11) Deverão ser providos mecanismos de armazenamento contínuos de notificações e eventos de falhas, dados de desempenho, notificações de alterações de estado, históricos, relatórios quantitativos e qualitativos

customizados e detalhados gerados e demais registros pertinentes, oferecendo as seguintes facilidades:

- Deverá ser realizada a gerência dos arquivos de armazenamento das informações (criação, remoção, abertura para recuperação das informações e modificações dos parâmetros para armazenagem);
- Especificação do tempo de armazenagem das informações;
- Transferência automática/manual das informações armazenadas (arquivos) para mídia removível ou nuvem;
- Interrupção da armazenagem das informações por agendamento e por demanda;
- Para os casos de interrupções previsíveis, a CONTRATADA deverá encaminhar comunicado à UNIVESP, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Da Infraestrutura para prestação do serviço

7.1.31. A CONTRATADA deverá garantir rede física e lógica com sistemas de cabeamento estruturado, padrões de internet, qualidade de serviços QoS para atendimento de voz IP, sistema de suprimento de energia elétrica ininterrupto, com a utilização de No-Breaks e geradores, que deem o suporte para todas as necessidades do pleno atendimento para as atividades da Central de Atendimento

7.1.32. As condições de segurança do Trabalho deverão obedecer a Norma Regulamentadora 23-NR23 e PORTARIA N.º 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007, ambas do Ministério do Trabalho e Previdência e Normativos do Corpo de Bombeiros, bem como outras que possam a vir a ser editadas.

7.1.33. Projeto arquitetônico e mobiliário: O projeto arquitetônico, as condições estéticas, os aspectos de mobiliário e demais condições de ergonomia devem observar a Norma Regulamentadora 17-NR17 e seus anexos.

7.1.34. Controle de Acesso: O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser restrito, controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. As instalações da CONTRATADA deverão ter controle de segurança por câmeras de vídeo, com monitoramento e gravação por até 30 (trinta) dias e acessos por biometria ou sistemas de segurança semelhantes.

7.1.35. Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais: Visando a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar-condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

7.1.36. Acústica: Para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 - Atividades e Operações Insalubres, NR 17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 - Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 - Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

7.1.37. Armazenamento de dados: A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar para a CONTRATADA o armazenamento de dados, gravações e telas, em inteiro teor, dos atendimentos realizados, disponibilizando para a UNIVESP, em formatos e plataformas que possibilitem ágil acesso e rastreabilidade das informações.

7.1.38. Estrutura tecnológica: A CONTRATADA deverá implantar soluções tecnológicas compostas por um conjunto de equipamentos/componentes que devem constituir uma Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP - Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento, conforme as seguintes características mínimas obrigatórias:

- 1) Disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento, com arquitetura possibilitando o crescimento modular independente de seus componentes;
- 2) Possuir capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal) e capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- 3) Possuir Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento, em especial nos itens de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número dos alunos, ex-alunos, colaboradores internos, externo e demais público, simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios;
- 4) Utilizar hardware e o softwares, da plataforma de comunicação, projetados para atendimento integrado e simultâneo, sem a ocorrência de perdas ou desconexões, conectando um mínimo de 90 (noventa) chamadas;
- 5) Possuir a capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento e com todos os sistemas internos da UNIVESP que se façam necessários, a exemplo do CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT).
- 6) Possuir plataforma de comunicação que opere e integre multicanais simultâneos e integrados, de forma a performar os princípios da omnicanalidade, com capacidade de atendimento interativo via Web para suporte a multicanais, integrando Telefonia (IP), email, chatbot, voicebot e sistemas de mensageria (Whatsapp business api). A solução de omnicanalidade deve proporcionar aos usuários da Central de Atendimento da UNIVESP uma visão unificada de todos os canais de atendimento e primar pela experiência única do cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral), adequando, na medida do possível, agregar humanização e personalização no atendimento;
- 7) A solução de omnicanalidade deverá permitir a integração e gestão dos sistemas de gestão de cada um dos canais, gerenciar todos os estágios percorridos pelos clientes (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral) e identificar os momentos em que o cliente abandonou o atendimento e buscou

outro canal visando a continuidade do atendimento e sua conclusão. A prioridade do atendimento é a resolução da necessidade do cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral) no primeiro contato;

8) As licitantes deverão apresentar na proposta de preço, declaração ou cópia autenticada de contrato de manutenção junto ao fabricante da plataforma de comunicação, DAC, URA e Gravador de Voz e Tela a serem disponibilizados para os serviços ora licitados, devidamente assinada pelo representante legal da empresa, garantindo suporte técnico e manutenção das suas unidades;

9) Possuir capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;

10) Possibilitar a operacionalização baseado em plataforma com servidores virtualizados, bem como manter as placas de comunicação externas aos servidores, não aderente a um modelo específico de hardware.

11) Ofertar comunicação via IP (VoIP), possibilitando a conexão com a UNIVESP.

7.1.39. Plataforma Multicanais: prover capacidade de atendimento interativo via Web para suporte a multicanais, de acordo com a demanda da UNIVESP, com as seguintes características:

1) Telefonia IP (Internet Protocol);

2) Portal (Webservice);

3) E-mail;

4) Chatbot , Voicebot e serviços de mensageria, tais como Whatsapp.

7.1.40. Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration): A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da UNIVESP, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá conter as seguintes características:

1) O aplicativo CTI deverá possibilitar aos Teleatendentes e Supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral) através da integração com o sistema de registro de atendimento, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema de registro de atendimento os dados necessários para a localização do cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral).

2) O aplicativo CTI deverá garantir atividades de consultas ao sistema de registro de atendimento ocorram de forma síncrona, possibilitando que o Teleatendente tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada chegam ao mesmo tempo.

3) As integrações CTI deverão se estender aos dados coletados pelo módulo de URA da plataforma para encaminhamento dos dados do cliente ao Teleatendente e também garantir a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da UNIVESP (via API ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, ampliando a retenção de chamadas na URA resultando na redução de custos operacionais.

4) Permitir, através da integração CTI, que o fluxo da ligação dependa do número chamador do cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público geral). Ao receber este número da empresa de telefonia, a plataforma de comunicação executa o fluxo na URA correspondente ao número chamador, possibilitando a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da UNIVESP (via API ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, retornando mensagens automática e pré-gravadas de voz ao cliente (aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público geral sem a necessidade do atendimento humano).

5) Para a integração CTI através da URA, deverá ser disponibilizado um software de comunicação responsável pela integração entre a URA e os serviços da UNIVESP, cuja função é centralizar a troca de informações da URA com os diversos meios de comunicação, podendo esta integração ser realizada, por exemplo, com API ou webservices.

7.1.41. Requisitos Técnicos dos Sistemas Informatizados para Gestão dos Atendimentos: A Contratada deverá disponibilizar todos os sistemas informatizados para gestão dos atendimentos da Central de Relacionamento conforme especificados a seguir:

1) Sistema de Registro de Atendimento - o sistema a ser utilizado pela Contratada é o CRM (Customer Relationship Management).

2) Solução Analítica de Dados (Business Intelligence): A Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) a ser utilizada no tratamento dos dados da Central de Relacionamento, com capacidades analíticas, irá permitir transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de negócios para que a gestão da UNIVESP possa utilizá-la para entender o comportamento do usuário, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado, reconhecer tendências, identificar gargalos e tomar decisões bem fundamentadas, tanto táticas quanto estratégicas, sob como melhor atender o usuário e como melhor investir em ações que tragam benefícios concretos e deve ter as seguintes características:

- Deverá ser definido um processo periódico de extração de dados da Central de Relacionamento, que alimentará uma Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) a ser disponibilizada pela Contratada de forma a permitir a extração de relatórios e análises.
- Realização da integração entre o sistema de Business Intelligence (BI) da CONTRATADA e o sistema de BI da UNIVESP.
- A Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) deverá fornecer relatórios, painéis gerenciais que possibilitem a gestão tática e estratégica do serviço, os quais devem estar disponíveis a UNIVESP.

7.1.42. Base de Conhecimento: A Base de Conhecimento a ser instalada pela Contratada é uma importante ferramenta agregada à posição de atendimento da Central de Relacionamento e deve ter as seguintes características:

- 1) Acessível através da web, com possibilidade de inserção de procedimentos de resolução de problemas, bem como apresentando os roteiros de atendimento de acordo com os assuntos pesquisados.
- 2) Armazenar informações tais como calendário acadêmico, calendário de provas, listas dos polos com endereço, telefone e contato, normas acadêmicas, procedimentos, dúvidas, informações e avisos.
- 3) A pesquisa das informações na base de conhecimento, poderá ser feita pela palavra-chave, em todo o conteúdo, conteúdo e título ou somente no título com a possibilidade de se combinar filtros entre os níveis de informações definidos previamente.
- 4) Possibilitar o refinamento do resultado da pesquisa, chegando-se assim mais rápido a informação desejada.
- 5) Permitir que informações na base de conhecimento sejam cadastradas e liberadas para consulta somente após a liberação de acesso a tal informação, baseada nos status de nova informação, informação revisada, informação corrigida, informação concluída, e informação excluída (exclusão lógica para se manter o histórico das informações e seus usos para respostas).
- 6) Deve-se permitir atribuir mais de uma solução para uma mesma pergunta assim como também atribuir mais de uma pergunta para uma mesma solução e ainda atribuir mais de uma resposta para uma mesma pergunta.
- 8) Gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na base de conhecimento.
- 9) Permitir o cadastro de informações, tabelas e textos para suporte ao atendimento.
- 10) Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização.
- 11) Permitir a pesquisa ou consulta a base de conhecimento por expressão, palavra-chave, trecho de um texto.
- 12) Permitir que a pesquisa ou consulta na base de conhecimento também possa ser feita com a qualquer uma das palavras, a partir da palavra-chave, trecho de um texto ou questionamento.
- 13) Permitir que a pesquisa ou consulta na base de conhecimento possa ser feita com a opção de se selecionar o uso de todas as palavras, a partir da palavra-chave, trecho de um texto ou questionamento.

- 14)** Permitir a pesquisa ou consulta na base de conhecimento a partir do código da informação cadastrada.
- 15)** Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários, além de permitir que estes níveis sejam dependentes entre si, podendo assim criar uma árvore de informação.
- 16)** Permitir que cada nível de informação dentro da base de conhecimento possa ter o seu "label" específico. Possuir a opção de se pesquisar informações na base de conhecimento pelos níveis e subníveis de informação.
- 17)** Possibilitar a combinação de pesquisa a base de conhecimento pela palavra-chave ou trecho de um texto com os níveis e subníveis da informação.
- 18)** Permitir combinar os filtros de palavra-chave ou trecho que um texto, com os níveis e subníveis concomitantemente com a confidencialidade e relevância da informação e possuir a opção de se filtrar o resultado de uma pesquisa na base de conhecimento pelo nível da informação, relevância, área responsável.
- 19)** Possuir a opção de se filtrar o resultado de uma pesquisa na base de conhecimento a partir de procedimentos e documentos vinculados.
- 20)** O cadastro e/ou atualização de conteúdo na base conhecimento deverá estar alinhado com os níveis e subníveis da informação.
- 21)** Toda informação cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento com deve ter uma pergunta ou título.
- 22)** Possibilitar informar se existem procedimentos vinculados a informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento.
- 23)** Possibilitar informar durante o cadastro e/ou atualização a existência de documentos vinculados a informação na base de conhecimento.
- 24)** Possibilitar informar durante o cadastro e/ou atualização a existência de procedimentos vinculados a informação na base de conhecimento.
- 25)** Não limitar o tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento.
- 26)** Permitir buscar e vincular dinamicamente informações e documentos disponíveis em outros informações ou sistemas.
- 27)** Possuir um editor de textos para a edição, formatação de textos cadastrados e/ou atualizados.
- 28)** Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da base de conhecimento.

- 29)** Permitir a criação de links para vínculos de sites entre as informações cadastradas e/ou atualizadas na base de conhecimento.
- 30)** Possuir a opção para a definição da confidencialidade da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento.
- 31)** Possuir a opção de se definir a relevância da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento.
- 32)** Deverá manter o histórico de atualizações das informações cadastrada e/ou atualizadas na base de conhecimento.
- 33)** Possuir módulo de segurança onde é possível a criação de perfis distintos.
- 34)** Permitir que cada perfil criado no módulo de segurança tenha acesso às funcionalidades independente de outros perfis.
- 35)** Possibilitar a vinculação de funcionalidades por perfil.
- 36)** Permitir que cada perfil visualize somente as funcionalidades atribuídas ao seu perfil
- 37)** Permitir associar perfis e funcionalidades a recursos ou usuários da base de conhecimento.
- 38)** Permitir que todo usuário seja associado a um perfil ou mais de um perfil distinto.
- 39)** Permitir que todo usuário cadastrado tenha no mínimo como campos obrigatórios nome, CPF, login, senha, perfil e papel.
- 40)** Possuir funcionalidade nativa de alteração e reset de senha do usuário sem a necessidade de customização por codificação.
- 41)** Possuir a funcionalidade de gestão de confidencialidade da informação na base de conhecimento com até 10 níveis de confidencialidade sem a necessidade de customização por codificação.
- 42)** Possuir a funcionalidade de cadastro e gestão dos níveis da informação na base de conhecimento disponíveis para o gestor da aplicação ou cliente sem a necessidade de customização por codificação.
- 43)** Permitir a parametrização dos níveis da informação da base de conhecimento gerando uma árvore de conhecimento conforme necessidade do gestor da aplicação ou cliente, sem a necessidade de customização por codificação.
- 44)** Possuir a funcionalidade de cadastro e gestão da relevância da informação na base de conhecimento disponíveis para o gestor da aplicação ou cliente sem a necessidade de customização por codificação.

7.1.43. Sistema Informatizado de Pesquisa: O Sistema Informatizado de Pesquisa a ser instalado pela Contratada é uma importante ferramenta agregada à posição de atendimento para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento e deve ter as seguintes características:

- 1) Possuir ícone de pesquisa, que ao chegar uma ligação na posição de atendimento, após 15 segundos de atendimento o mesmo deverá ficar ativo na cor vermelha com o dizer de ocupado. Dessa forma, o Teleatendente saberá que tem que abordar o usuário convidando-o a participar de uma pesquisa.
- 2) Deverá permitir a escolha do percentual de Teleatendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio software da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Teleatendente fará durante seu turno de trabalho.
- 3) Permitir a criação de um questionário de pesquisa sem limite do número de perguntas.
- 4) Possuir mecanismos de habilitação e desabilitação on-line da pesquisa.
- 5) Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa 100% eletrônica.
- 6) Possuir facilidade ao Teleatendente sorteado a fazer a pesquisa, tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento.
- 7) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa. Quando o Teleatendente clica no ícone de transferência para o atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA e o usuário responderá as perguntas digitando as notas com critérios pré-estabelecidos.
- 8) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

7.1.44. Módulo de Segurança e Controle de Acesso: deve possuir recursos e interface para gerenciar os acessos dos usuários a partir de perfis definidos, gestão de acessos a funcionalidades, mecanismo para gestão e recuperação de senhas, definição de perfis dos usuários e log de acessos. E apresentar as seguintes características:

- 1) Garantir que o sistema apenas possa ser acessado por meio do preenchimento de "login" e senha de Teleatendente;
- 2) Permitir que os Teleatendentes que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do atendimento aos solicitantes (aluno, ex-aluno, colaborar interno, externo e público em geral) ou ainda a consulta à registros feitos anteriormente no sistema;
- 3) Não permitir que sejam acessadas mais de uma instancia do sistema na mesma estação de trabalho;

- 4) Derrubar a sessão atual caso o usuário da aplicação ou do sistema tente acessar mais de uma instancia do sistema na mesma estação de trabalho;
- 5) Não permitir da criação de logins duplicados;
- 6) Possuir controle de login, onde o mesmo login não possa acessar o sistema de duas ou mais estações de trabalhos diferentes e nem na mesma estação.

7.1.45. Do Sistema de Gerenciamento de Chamadas: o sistema deverá possuir as seguintes características:

- 1) Deverá gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento, de maneira local ou remotamente.
- 2) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- 3) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Teleatendentes e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos; chamadas e navegação.
- 4) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Teleatendentes e Supervisores; sumários dos Teleatendentes e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos e chamadas.
- 5) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá apresentar gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais.
- 6) Permitir via WEB ou diretamente (link dedicado) a partir da UNIVESP, utilizando-se de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios, que deverão ser nativos da plataforma de comunicação, ou seja, os relatórios do Sistema de Gerenciamento de Chamadas devem ser disponibilizados em tempo real e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados, sendo que a comprovação será feita pela licitante na proposta de preços, por meio de documentação técnica oficial do fabricante da plataforma de comunicação.
- 7) Interface gráfica para monitoração de status de Teleatendentes.
- 8) Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Teleatendentes, no nível de supervisão, coordenação e gerência.
- 9) Permitir aos Supervisores, Coordenador e Gerente a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta local ou remotamente. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Teleatendentes.

10) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Teleatendentes; grupos de atendimento e comportamento das variáveis alusivas ao desempenho da Central de Relacionamento quanto ao tráfego de ligações telefônicas nas operações.

11) Possibilitar o recurso de customização para novas necessidades de relatórios quer para dados passados, quer para dados presentes em tempo real.

12) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o cliente, através da URA, que está na condição de espera na fila.

13) Os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA contendo resumos diários e mensais e devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o sistema de armazenamento.

14) Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que as pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.

15) Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (rtf), Excel (xls) e Adobe (pdf).

16) Deverá ser possível emitir uma lista de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão.

17) Permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora que se deseja emitir.

7.1.46. Do Relatórios do Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes Relatórios em Tempo Real:

1) Detalhes dos Teleatendentes - Grupo de atendimento/especialidade:

- Código do Grupo de atendimento/especialidade;
- Priorização do Teleatendente;
- Código de login do Teleatendente;
- Nome do Teleatendente logado;
- Número do ramal;
- Tempo total do Teleatendente;
- Motivo da pausa;
- Horário do login;
- Quantidade de chamadas atendidas por Teleatendente;

- Quantidade de chamadas ativas por Teleatendente;
- Tempo médio de conversação de todos os Teleatendentes do grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo total de conversação de todos os Teleatendentes do grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo total de pausas por Teleatendente.

2) Informações Consolidadas do Grupo de atendimento/especialidade:

- Código do grupo de atendimento/especialidade;
- Nome do grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas em espera na fila virtual;
- Tempo de espera da chamada da primeira chamada entrante na fila;
- Quantidade de Teleatendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade total de Teleatendentes de todos os grupos de atendimento;
- Quantidade de Teleatendentes em pausa;
- Quantidade de Teleatendentes em pronto atendimento;
- Quantidade de Teleatendentes em atendimento;
- Quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas em espera na fila;
- Quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- Quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- Índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade;
- Índice de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- Relação entre Teleatendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfica por grupo de atendimento/especialidade;
- Número chamador e o respectivo tempo da chamada por grupo de atendimento/especialidade;
- Percentual de ocupação dos enlaces de voz por grupo de atendimento/especialidade.

3) Acompanhamento simultâneo de informações históricas e tempo real no formato intra-diário por grupo de atendimento/especialidade:

- Período referente dos registros;
- Quantidade de chamadas recebidas;
- Quantidade de chamadas atendidas;

- Quantidade de chamadas abandonadas;
- Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- Índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade média de Teleatendentes logados por grupo de atendimento/especialidade.

4) Detalhes dos Teleatendentes - Grupo de Supervisão:

- Código do Grupo de supervisão;
- Priorização do Teleatendente;
- Código de login do Teleatendente;
- Nome do Teleatendente logado;
- Número do ramal;
- Tempo total por Teleatendente;
- Motivo da pausa;
- Horário do login;
- Quantidade de chamadas atendidas por Teleatendente;
- Quantidade de chamadas ativas por Teleatendente;
- Tempo médio de conversação de todos os Teleatendentes do grupo de supervisão;
- Tempo total de conversação de todos os Teleatendentes do grupo de supervisão;
- Tempo total de pausas por Teleatendente.

7.1.47. Do Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes Relatórios Históricos:

1) Relatórios Históricos por Teleatendente:

- Código Teleatendente;
- Grupo Supervisão;
- Grupo DAC; Ramal;
- Registro Primeiro Login e Último Logout;
- Quantidade Total de Chamadas Atendidas;
- Quantidade Média de Chamadas Atendidas Índice Percentual de Chamadas Atendidas; Tempo Médio de Ring;
- Tempo Médio de Conversação;
- Tempo Maior de Conversação;
- Tempo Total de Conversação;
- Índice de Tempo de Conversação;
- Quantidade Total de Chamadas Ativas;
- Quantidade de Chamadas em Hold;

- Tempo Médio de Hold;
- Tempo Total de Hold;
- Quantidade de Chamadas em Mute;
- Tempo Médio de Mute;
- Tempo Total em Mute;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Tempo Logado; Tempo de Pausa Produtiva;
- Tempo Total de Pausa Produtiva;
- Índice de Pausa Produtiva;
- Tempo de Pausa Improdutiva;
- Tempo Total de Pausa Improdutiva;
- Índice de Pausa Improdutiva;
- Índice de Produtividade por Teleatendente;
- Descrição Gráfica para exibição dos relatórios.

2) Relatórios Históricos por Tráfego Telefônico:

- Quantidade de Chamadas Recebidas;
- Quantidade de Chamadas Atendidas;
- Quantidade de Chamadas Abandonadas;
- Percentual de Chamadas Atendidas;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Índice de Nível de Serviço;
- Índice de Abandono;
- Tempo de Espera em Fila;
- Tempo de Abandono em Fila;
- Quantidade de Chamadas Atendidas Transbordadas entre Grupos de Atendimento

3) Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):

- Quantidade Máxima de Canais Telefônicos Ocupados;
- Quantidade de Chamadas Recebidas;
- Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA;
- Percentual de Chamadas Finalizadas na URA;
- Tempo de Navegação na URA;
- Tempo Médio de Navegação na URA;
- Quantidade de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano;
- Percentual de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano.

7.1.48. Do Sistema de Gravação de Voz:

- 1) O Sistema de Gravação de Voz da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo;
- 2) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e Supervisores, ou seja, gravação 100% dos atendimentos, simultaneamente;
- 3) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Teleatendentes;
- 4) Capacidade de gravação integral de conversações dos Teleatendentes e Supervisores no momento de atendimento;
- 5) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, cliente/ramal e número do chamador;
- 6) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas a chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e logins do Teleatendente;
- 7) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica pelo período da duração do contrato com acesso imediato (on-line) das gravações;
- 8) Capacidade de backup em mídias variadas (Nuvem, CD, DVD, BlueRay, DLT, AIT, LTO e DDS) através de soluções de backup da UNIVESP;
- 9) Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo;
- 10) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows, Mac Os, ou Linux, ou através de dispositivos moveis;
- 11) Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;
- 12) Capacidade de compactação das gravações nos formatos "WAV" ou "MP3", podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos players de áudio existentes no mercado.

7.1.49. Do Sistema de Gravação de Tela

- 1) O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, visando à UNIVESP realizar, sob demanda, auditorias ou avaliação da qualidade dos atendimentos;
- 2) Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da UNIVESP, no momento do atendimento de uma chamada pelo Teleatendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo pré-

definidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

3) As gravações de tela sob demanda deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade;

4) Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do Teleatendente ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

7.1.50. Do Sistema de Bilhetagem

1) O sistema deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português, tanto legendas como conteúdo;

2) O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo;

3) Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros: identificação do aluno, ex-aluno, colaborador interno, externo e público em geral chamado em ligação, número de ligações por aluno/polo, curso/aluno, assunto (quando for o caso), data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

4) O sistema de bilhetagem deverá efetuar o envio dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;

5) O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;

6) O sistema de bilhetagem deverá permitir: agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt e envio de relatórios via e-mail.

7.1.51. Do Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade - o sistema deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da Central de Relacionamento, com o objetivo de garantir alta qualidade performance da Central de Relacionamento de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados e, deve possuir as seguintes características:

1) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central de Relacionamento;

2) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes a realidade, além de controles de performance individual dos Teleatendentes e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens;

3) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de

forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;

4) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do Teleatendente alocado;

5) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos Teleatendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de solicitantes recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;

6) Possibilitar feedback on-line via módulo web para o Teleatendente;

7) Propiciar uma interface simples e objetiva entre os Teleatendentes e Supervisores, atendendo as principais necessidades do dia a dia no tocante à: solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade;

8) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para solicitantes específicos;

9) Possuir e apresentar pela licitante, na proposta de preços, declaração do fabricante do sistema/ferramenta a ser disponibilizada para os serviços ora licitados, referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante, com firma reconhecida, onde o mesmo garantirá a licitante suporte técnico e manutenção permanente do sistema para os serviços objeto deste Edital;

10) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do Teleatendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores;

11) Permitir que os Supervisores, Coordenador e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas;

12) Deverá estar integrada à plataforma de comunicação DAC permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos Teleatendentes. A comprovação será feita com a apresentação de declaração do fabricante do respectivo sistema/ferramenta referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante e ser apresentada pela licitante na proposta de preços.

13) Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas por meio dos seguintes relatórios:

- Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e os comentários de cada avaliação. Este será mais indicado para documentação de cada Teleatendente, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional;

- Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por Teleatendente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor e o Coordenador podem consultar a evolução de uma equipe ou Teleatendente individualmente.

7.1.52. Do sistema de Teleatendimento Ativo: o sistema a ser instalado pela CONTRATADA é um discador preditivo com o objetivo de implementar e administrar campanhas ativas e pesquisas de satisfação com clientes. Deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo e possuir as seguintes características:

- 1) Permitir integração com os outros canais de forma a garantir uma experiência de atendimento única e personalizada, obedecendo aos princípios da omnicanalidade;
- 2) Possuir gestão de senhas e acessos, onde somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com seu perfil;
- 3) Possibilitar o acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos Teleatendentes através de códigos pré-estabelecidos no sistema;
- 4) Possuir gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento no momento;
- 5) Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público-alvo de cada uma, podendo ser feita em tempo real através de interface web;
- 6) Permitir através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- 7) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- 8) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- 9) Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- 10) Permitir, através da identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, fazer abertura na tela do contato que está ligando;
- 11) Possuir capacidade de identificar caixa postal, sinal de fax-símile, números inválidos e demais mensagens de Teleatendentes de telefonia;
- 12) Ter a habilidade de, ao reconhecer uma caixa postal, registrar uma mensagem destinada a alunos, ex-alunos, colaboradores internos, externos e ao público em geral
- 13) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por Teleatendente e campanha;

- 14) Prover relatórios detalhados e gráficos informativos acerca da agenda de contatos, incluindo ligações realizadas e seus respectivos resultados. Por exemplo: 'atendido por secretária eletrônica', 'sem resposta', 'número de telefone inexistente', 'ligação atendida'. Além disso, indicar o número de tentativas feitas para cada número de telefone.
- 15) Realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela UNIVESP;
- 16) Desenvolvido com uma interface gráfica intuitiva e amigável, priorizando o uso do mouse, para permitir que o Supervisor acompanhe as campanhas de maneira eficiente.
- 17) Possuir capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco e gerar chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound;
- 18) Na geração da chamada através do sistema ativo, a posição de atendimento deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;
- 19) Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line via Web;
- 20) O sistema deverá possuir capacidade de disparo eletrônico de mensagens de texto (SMS WhatsApp);
- 21) O sistema deverá possuir capacidade de configurar rotas de menor custo visando o aproveitamento dos recursos de telefonia da plataforma de comunicação.

7.1.53. Da facilidade de Serviço de Mensagem de Texto SMS (Short Message Service), chatbot, voicebot e mensageria: a plataforma a ser instalada pela CONTRATADA visa o gerenciamento de mensagens curtas e deverá ser modular, permitindo alta escalabilidade e robustez assim como grande facilidade e rapidez nas customizações e manutenções e deverá possuir no mínimo os componentes abaixo:

- 1) Segmentação dos envios de mensagens por usuário;
- 2) Agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas);
- 3) Visualização e tratamento das respostas às mensagens enviadas para o usuário;
- 4) Relatórios permitindo a visualização de dados específicos de um determinado usuário, assim como de seus serviços;
- 5) Verificação junto a Teleatendente de telefonia do status de entrega de uma mensagem;
- 6) Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas;
- 7) Interface Web para configuração/administração dos serviços de mensagens;

8) Todas as mensagens trafegadas deverão ser gravadas em uma base de dados, formando um log. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas.

9) Deverá ser realizado o armazenamento do registro completo das mensagens, independentemente do canal usado (SMS, Chatbot, voicebot ou mensageria Whatsapp). De forma a ser resguardado o acesso e a rastreabilidade das interações para a UNIVESP.

7.1.54. Da facilidade de gerenciamento para a Rede IP

1) A CONTRATADA deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central de Relacionamento.

2) Os recursos do sistema de gerenciamento de redes deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do administrador de rede através de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN. O sistema deverá possuir dois níveis de gerenciamento:

- Gerenciamento de Recursos: permite visualizar os recursos utilizados em tempo real;
- Gerenciamento de Alarmes: utilizado para gerenciamento e prevenção de falhas nos componentes da infraestrutura física e tecnológica implantada, que possibilita o envio de e-mails de notificação, postagem de arquivos via FTP, além de reprodução de alarme sonoro. Para cada parâmetro a ser monitorado, poderá se definir os limiares de alarme, conforme criticidade de cada componente e os seguintes níveis: Normal, Marginal, Warning, Minor, Major e Critical.

7.1.55. Da Solução para Pessoas com Deficiência - a solução deverá ser implementada na Central de Atendimento com a utilização de chatbot e voicebot conforme as seguintes especificações:

1) Recebimento de chamadas - comunicação por texto - em posições de atendimento da Central de Relacionamento.

2) Gestão de skill de teleatendentes trabalhando em atendimento convencional e para deficientes simultaneamente.

3) Atender ao fluxo convencional da chamada incluindo as necessidades de fila e gerenciamento dos teleatendentes.

4) Treinamento dos teleatendentes e Supervisores de Atendimento da Central de Relacionamento com os seguintes módulos: operacional do aplicativo, cultura e ética na comunicação com o usuário portador de

deficiência auditiva e visual e práticas e simulações.

5) A CONTRATADA deverá estabelecer os requisitos determinados pelo Decreto 11.034/2022 no que tange aos portadores de deficiência, garantindo a acessibilidade e o acesso pleno para atendimento de suas deficiências.

7.1.56. Manutenção e sustentabilidade dos serviços

7.1.56.1. No âmbito da contratação de serviços para uma central de atendimento destinada ao suporte a alunos, o item "Manutenção e Sustentabilidade dos Serviços" deve abranger as seguintes especificações, visando garantir a continuidade, qualidade e responsabilidade ambiental no fornecimento do serviço:

7.1.56.2. Manutenção Regular e Atualização de Sistemas:

- A contratada deverá realizar, de forma contínua, a manutenção preventiva e corretiva de todos os sistemas tecnológicos envolvidos no atendimento, tais como CRMs, plataformas de gestão de tickets e demais ferramentas utilizadas.
- Deve garantir a atualização periódica dos softwares, com o objetivo de manter a integridade e o bom funcionamento dos serviços.
- A contratada deverá implementar um sistema de monitorização que permita identificar, reportar e corrigir falhas técnicas, assegurando o tempo de inatividade mínimo.

7.1.56.3. Capacitação e Treinamento de Pessoal:

- A contratada deverá proporcionar, periodicamente, treinamentos e reciclagens técnicas para os seus colaboradores, assegurando que estes estejam devidamente capacitados para a utilização das ferramentas e para a prestação de um atendimento de excelência.
- Os treinamentos deverão ser realizados a cada atualização significativa das ferramentas e sistemas, de forma a manter a equipa atualizada e preparada.

7.1.56.4. Sustentabilidade Tecnológica e Ambiental:

- O serviço deverá ser prestado em conformidade com as melhores práticas de sustentabilidade ambiental, incluindo a utilização de equipamentos e tecnologias energeticamente eficientes, de forma a minimizar o consumo de energia.
- A contratada deverá promover a adoção de soluções digitais, sempre que possível, reduzindo a utilização de papel e outros materiais físicos.
- Será exigido um plano de mitigação de impactos ambientais, incluindo a possibilidade de práticas de trabalho remoto ou híbrido para reduzir a emissão de carbono associada ao transporte dos colaboradores.

Gestão Financeira e de Recursos:

- A contratada deverá assegurar uma gestão eficiente dos recursos, garantindo a viabilidade econômica do projeto ao longo do contrato, com o compromisso de evitar interrupções ou degradação dos serviços prestados.
- O planejamento financeiro deverá considerar a necessidade de reinvestimento em tecnologias e infraestrutura para assegurar a longevidade e qualidade dos serviços.

Qualidade do Atendimento e Suporte Proativo:

- O serviço de atendimento deve garantir um acompanhamento personalizado às demandas dos alunos, assegurando a eficiência e a resolução eficaz dos problemas apresentados.
- A contratada deverá implementar um sistema de coleta de feedback para melhoria contínua dos serviços, bem como um mecanismo de suporte proativo, antecipando possíveis falhas ou problemas com o sistema de atendimento.

Da Infraestrutura de Recursos Humanos

7.1.57. Deverá garantir a manutenção de uma equipe mínima de 18 (dezoito) Operadores de Atendimento em dois turnos com jornada de 6 (seis) horas/dia; com a presença de ao menos 1 (um) profissional para o cargo de Supervisor(es) de Equipe de Atendimento, em jornada de 6 (seis) horas/dia e de ao menos 1 (um) Coordenador Operacional, em jornada de 6 (horas) horas/dia; 1 (um) Analista de Base de Conhecimento, em jornada de 6 (seis) horas/dia; 01 (um) Analista de Qualidade, em jornada de 6 (horas) horas/dia, 01 (um) Operador de Atendimento presencial com jornada de 8 (oito) horas/dia 01 (um) Agente de Treinamento 8 (horas) horas/dia; 01 (um) Monitor de Atendimento de 8 (horas) horas/dias; 01 Analista de Planejamento Tráfego de 8 (horas) horas/dias; 01 Técnico de Suporte de Informática de 8(horas) horas dias e 8 (oito) Analistas de Backoffice/Customer Success, em jornada de 6 (seis) horas/dia. Conforme descrições a seguir:

7.1.57.1. Das atribuições, qualificações, formas de contrato de trabalho e demais aspectos relacionados à especificação dos profissionais necessários para a prestação do serviço contratado:

Cargo	Operador de Atendimento
Qualificação	Escolaridade mínima 2º (segundo) grau completo. Ter experiência comprovada de no mínimo 6 (seis) meses em atividades de teleatendimento e suporte sobre o uso de plataformas de aprendizado e em atendimento ao público presencial e/ou telefônico/eletrônico. É desejável que estejam cursando alguma graduação correlacionada ao escopo das

	<p>atividades laborais implicadas nas atribuições do cargo/função.</p> <p>Ter ótima escrita, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter Idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.</p> <p>Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.</p> <p>Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p> <p>Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento.</p> <p>Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça</p> <p>Zelar pelos princípios éticos.</p> <p>Garantir o completo sigilo da fonte da informação.</p> <p>Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.</p> <p>Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.</p> <p>Garantir retorno ao manifestante sobre as suas demandas.</p> <p>Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas.</p> <p>Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento.</p> <p>Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo, ativo, atendimento multimeios, plataforma omnichannel, atendimento negocial, habilidades com SAC.</p>
<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.</p>
<p>Equipe mínima</p>	<p>18 (dezoito) profissionais</p>
<p>Local</p>	<p>Toda a equipe (100%) alocada fisicamente na sede da CONTRATADA, em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura</p>

Cargo	Operador de Atendimento Presencial
<p>Qualificação</p>	<p>Escolaridade mínima 2º (segundo) grau completo.</p> <p>Ter experiência comprovada de no mínimo 6 (seis) meses em atividades de teleatendimento e suporte sobre o uso de plataformas de aprendizado e em atendimento ao público presencial e/ou telefônico/eletrônico.</p> <p>É desejável que estejam cursando alguma graduação correlacionada ao escopo das atividades laborais implicadas nas atribuições do cargo/função.</p> <p>Ter ótima escrita, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter Idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.</p> <p>Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.</p> <p>Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p> <p>Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento.</p> <p>Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça</p> <p>Zelar pelos princípios éticos.</p> <p>Garantir o completo sigilo da fonte da informação.</p> <p>Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.</p> <p>Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.</p> <p>Garantir retorno ao manifestante sobre as suas demandas.</p> <p>Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas.</p> <p>Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento.</p> <p>Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo, ativo, atendimento multimeios, plataforma ominichannel, atendimento negocial, habilidades com SAC.</p>
<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 40 horas semanais distribuídas para o atendimento em 1 turnos: das 9h às 18:00h de segunda-feira a sexta-feira (com 1h. para almoço/descanso).</p>

Equipe mínima	01 (um) profissionais
Local	Sede da UNIVESP

Cargo	Supervisor de Atendimento
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior em curso.</p> <p>Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de supervisão de atendimento.</p> <p>Domínio de microinformática.</p> <p>Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows; Linux e amplo conhecimento em Internet e Intranet.</p> <p>Conhecimentos em atendimentos multimeios e plataformas omnichannel.</p> <p>Conhecimento de indicadores de performance da Central de Atendimento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas, etc).</p> <p>Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados operacionais e gerenciais.</p> <p>Boa redação, clareza e objetividade na linguagem escrita quanto na falada.</p> <p>Bom raciocínio lógico.</p> <p>Capacidade de gerenciar pessoas.</p> <p>Conhecimento para elaborar os roteiros de argumentações do atendimento.</p> <p>Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática).</p> <p>Boa fluência verbal, boa dicção e audição.</p> <p>Habilidades de gerenciamento e desenvolvimento de equipe</p> <p>Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros.</p> <p>Disciplina e assiduidade.</p> <p>Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que</p>

	sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas; dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
Contrato de trabalho	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
Equipe mínima	1 (um) profissional.
Local	Na sede da CONTRATADA junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

Cargo	Analista de Qualidade
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior completo.</p> <p>Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e qualidade na área de centrais de atendimento.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Ter conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções.</p> <p>Possuir amplo domínio em microinformática, internet, Microsoft office e sistema operacional Windows.</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.</p> <p>Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade.</p> <p>Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.</p> <p>Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a Atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação.</p> <p>Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências Adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.</p>

	<p>Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, Controle e desempenho de sua equipe.</p> <p>Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar Facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social.</p> <p>Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.</p> <p>Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.</p> <p>Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando- se em Consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.</p> <p>Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.</p> <p>Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.</p> <p>Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.</p> <p>Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.</p> <p>Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.</p> <p>Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras</p> <p>Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.</p> <p>Capacidades analítica e interpretativa.</p> <p>Desejável ter conhecimento das normas ISO.</p>
<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.</p>
<p>Equipe mínima</p>	<p>1 (um) profissional.</p>
<p>Local</p>	<p>Na sede da CONTRATADA junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala</p>

	própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.
--	---

Cargo	Coordenador Operacional
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior;</p> <p>Ter experiência mínima de 01 (um) ano em operações e análise de tráfego na área de Centrais de Relacionamento;</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de Centrais de Relacionamento;</p> <p>Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.</p> <p>Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;</p> <p>Ampla domínio de microinformática;</p> <p>Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows e Linux;</p> <p>Ampla conhecimento de Internet e Intranet;</p> <p>Raciocínio lógico matemático;</p> <p>Capacidade analítica, interpretativa e sintética;</p> <p>Conhecimento de ferramentas de desenvolvimento para tratamento e cruzamento de bases de dados.</p> <p>Conhecimento avançado em sistemas de telefonia e de distribuição automática de chamadas (DAC);</p> <p>Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade, focadas para área de Central de Atendimento.</p> <p>Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em situações emergenciais/não previstas.</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.</p>
Contrato de trabalho	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo</p>

	30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
Equipe mínima	1 (um) profissional.
Local	Na sede da CONTRATADA junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

Cargo	Analista da Base de Conhecimento
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior.</p> <p>Ter experiência mínima de 01 (um) ano em Centrais de Relacionamento;</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Amplo conhecimento de microinformática - Windows, Office (Word, Excel e Access) e Linux.</p> <p>Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.</p> <p>Capacidade analítica, interpretativa e sintética.</p> <p>Experiência em elaboração e revisão de respostas-padrão para Central de Atendimento.</p>
Contrato de trabalho	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
Equipe mínima	1 (um) profissional.
Local	Na sede da CONTRATADA junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

Cargo	Analistas de <i>Back-office</i> / <i>Customer Success</i>
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior.</p> <p>Ter experiência mínima de 01 (um) ano em Centrais de Relacionamento.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos.</p> <p>Ter experiência comprovada em marketing ou área associada ao atendimento de usuários ou suporte preventivo.</p> <p>Preferível ter pleno domínio de planilhas de Excel.</p> <p>Conhecimento em ferramentas como Microsoft Forms e outras correlatas.</p> <p>Amplo conhecimento de microinformática - Windows, Office (Word, Excel e Access) e Linux.</p> <p>Ter preferencialmente conhecimento de processos como pesquisa qualitativa e quantitativa, Design Thinking e Human Centered Design.</p> <p>Ser comunicativo, educado, cordial, ter excelente fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição.</p> <p>Preferencialmente possuir graduação completa em área afim, por exemplo: Gestão, Marketing ou Comunicação.</p>
Contrato de trabalho	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 36 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:00h e das 14:00h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.</p>
Equipe mínima	<p>8 (oito) profissionais.</p>
Local	<p>Na sede da CONTRATADA junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.</p>

Cargo	Agente de Treinamento
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.</p> <p>Inglês intermediário (leitura e compreensão de textos).</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Possuir experiência profissional na função de, no mínimo, 1 (um) ano.</p> <p>Possuir conhecimentos em microinformática, sistema operacional Windows e aplicativos de criação de textos, planilhas eletrônicas e internet.</p> <p>Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.</p> <p>Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.</p>
Contrato de trabalho	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT Contrato de trabalho regido pela CLT. Não há obrigatoriedade trabalhar em tempo integral nas dependências da Central.</p>
Equipe mínima	<p>1 (um) profissionais.</p>
Local	<p>Na sede da CONTRATADA.</p>

Cargo	Monitor de Atendimento
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.</p> <p>Possuir amplo domínio em microinformática, internet, Microsoft office e sistema operacional Windows.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de atendimento.</p> <p>Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.</p>

	<p>Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, Boa dicção e audição.</p> <p>Capacidade de avaliação e síntese.</p> <p>Ampla conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.</p> <p>Habilidades de monitoração e organização.</p>
Contrato de trabalho	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT Contrato de trabalho regido pela CLT. Não há obrigatoriedade trabalhar em tempo integral nas dependências da Central.</p>
Equipe mínima	<p>1 (um) profissionais.</p>
Local	<p>Na sede da CONTRATADA.</p>

Cargo	Analista de Planejamento e Trafégo
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: nível superior completo, desejável formação em engenharia elétrica ou telecomunicações.</p> <p>Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções.</p> <p>Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento.</p> <p>Experiência em operação de DAC e URA.</p> <p>Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.</p> <p>Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.</p> <p>Possuir amplo domínio em microinformática, internet, Microsoft office e sistema operacional Windows.</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.</p>

	<p>Capacidades analítica, interpretativas e sintéticas.</p> <p>Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em emergências.</p> <p>Possuir raciocínio lógico-matemático.</p> <p>Capacidade para perceber e analisar situações.</p> <p>Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.</p> <p>Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.</p> <p>Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.</p> <p>Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.</p> <p>Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.</p> <p>Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.</p> <p>Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.</p> <p>Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.</p> <p>Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.</p> <p>Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.</p> <p>Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.</p> <p>Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.</p> <p>Técnico de Suporte de Informática.</p>
<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT. Não há obrigatoriedade trabalhar em tempo integral nas dependências da Central.</p>
<p>Equipe mínima</p>	<p>1 (um) profissionais.</p>

Local	Na sede da CONTRATADA.
--------------	------------------------

Cargo	Técnico de Suporte de Informática
Qualificação	<p>Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, com formação em nível técnico em informática e redes de computadores, sendo desejável estar cursando nível superior na área de informática e/ou tecnologia da informação.</p> <p>Experiência de 2 (dois) anos nas atividades de suporte técnico de informática e/ou redes.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Experiência em operação de recursos computacionais.</p> <p>Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.</p>
Contrato de trabalho	Contrato de trabalho regido pela CLT Contrato de trabalho regido pela CLT. Não há obrigatoriedade trabalhar em tempo integral nas dependências da Central.
Equipe mínima	1 (um) profissionais.
Local	Na sede da CONTRATADA.

7.1.57.2. Quanto aos recursos humanos referentes aos serviços de gestão operacional (Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego e Técnico de Suporte de Informática), não há obrigatoriedade de estes trabalharem em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento.

7.1.57.3. Além dos profissionais acima elencados, discriminados segundo suas habilidades, funções e experiências e enumerados para efeito de composição da equipe e distribuição das tarefas e

responsabilidades caberá, também, para a prestadora, a designação de um Gerente/Preposto responsável pela operação da CONTRATADA. Esse profissional também deverá ter domínio técnico e prático sobre todas as atribuições dos cargos/funções da equipe na operação e será o interlocutor entre a CONTRATADA e a UNIVESP, na pessoa do seu fiscal, diante do cotidiano de trabalho envolto - direta ou indiretamente, seja subsidiariamente ou não, todas as ações, informações, técnicas, métodos e procedimentos - na realização do serviço contratado.

7.1.56.4. Das atribuições, qualificações, formas de contrato de trabalho e demais aspectos correlatos para o Gerente/Preposto da CONTRATADA:

Cargo	Gerente/Preposto
<p>Atribuições</p>	<p>Gestão e realização de interações com as equipes técnicas da UNIVESP produzindo, entre outros, relatórios e <i>reports</i> detalhados para a UNIVESP a respeito dos indicadores de sucesso no atendimento aos clientes internos e externos (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral).</p> <p>Proposição de ações preventivas, corretivas e melhoria nos fluxos a partir dos dados coletados.</p> <p>Analisar, em conjunto com o fiscal da UNIVESP, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados visando garantir um elevado grau de satisfação dos clientes internos e externos.</p>
<p>Qualificação</p>	<p>Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos.</p> <p>Ter experiência em marketing ou área associada ao atendimento de usuários ou suporte preventivo ou educação a distância de nível superior ou educação de nível superior.</p> <p>Ter pleno domínio da ferramenta-software (CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT); <i>Customer Relationship Management</i>) utilizada para a prestação do serviço/atendimento, objeto deste Termo de Referência.</p> <p>Ter conhecimento de processos de pesquisa qualitativa e quantitativa.</p> <p>Ter experiência comprovada de ao menos 6 (seis) meses em gestão de pessoas e/ou de projetos. Ter fluência em língua estrangeira (inglês e/ou espanhol).</p> <p>Ter idade igual ou maior que 18 anos.</p> <p>No caso masculino, estar em dia com o serviço militar.</p> <p>Ter conhecimentos sólidos em informática (utilização de computadores, Windows,</p>

	<p>impressão, e-mail, internet, office e relatórios).</p> <p>Ser comunicativo, educado, cordial, excelente fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição.</p> <p>Possuir graduação completa preferencialmente em área afim, sendo desejável pós-graduação nas áreas de Gestão, Marketing ou Comunicação.</p>
Contrato de trabalho	<p>Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 40 horas semanais distribuídas para o atendimento em 1 (um) turno: das 09h às 18h (com no mínimo 01h. para almoço/descanso).</p>
Equipe mínima	<p>1 (um) profissional.</p>
Local	<p>Na sede da CONTRATADA.</p>

7.1.57.5. A composição da equipe de trabalho da CONTRATADA, independentemente dos cargos ou funções, pode ser ampliada, de forma permanente ou temporária, conforme acordado entre a UNIVESP e a CONTRATADA. Esses ajustes têm como objetivo acomodar flutuações sazonais na demanda.

7.1.57.6. A CONTRATADA receberá da UNIVESP um calendário semestral que indica os períodos de aumento na demanda de atendimento. Isso permitirá que a CONTRATADA se prepare antecipadamente, mantendo uma equipe treinada pronta para atender a necessidade de redimensionamento sazonal. A CONTRATADA se compromete a respeitar um prazo máximo de 24 horas para tomar ações e/ou medidas quando houver a confirmação de um pico de demanda por atendimento. Essa confirmação será feita pela CONTRATADA durante os períodos de aumento na demanda de atendimento, conforme identificado no calendário fornecido.

7.1.57.7. Em cada ciclo anual do contrato, caso haja renovação, a UNIVESP e a CONTRATADA concordarão mutuamente sobre o contingente total e a distribuição dos cargos/funções da equipe de prestação de serviço. Isso será feito com o objetivo de garantir um atendimento completo, levando em consideração as perspectivas de crescimento da instituição de ensino que é a tomadora do serviço, com suas especificidades próprias. Este contingente também seguirá um limite máximo, que não deve exceder 50% do total de cargos/funções listados no item 5.1.22.

7.1.57.8. A equipe deve possuir múltiplas habilidades, o que permite a priorização dos atendimentos de acordo com critérios que podem variar dependendo do contexto. Esses critérios podem incluir as opções da URA,

necessidades urgentes, gravidade da demanda, perfil do solicitante ou a possibilidade de concluir o atendimento em um tempo mais curto.

7.1.57.9. Devido aos picos de atendimento sazonais mencionados no item 5.1.22.7, a CONTRATADA tem a opção de escalar profissionais de teleatendimento adicionais, desde que sejam parte de seu quadro de funcionários contratados. Esses profissionais devem cumprir todos os requisitos legais estabelecidos na legislação trabalhista vigente e devem ser capazes de comprovar seu vínculo empregatício. Os mesmos critérios mencionados neste Termo de Referência serão usados para fins de fiscalização e confirmação de faturamento/pagamento.

Do Recrutamento, Seleção e Capacitação

7.1.58. Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços objeto deste Termo, e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à UNIVESP.

7.1.58. Para assegurar a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento, a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, manter adequada política de gestão de pessoas, bem como realizar mensalmente pesquisas de satisfação com os clientes (alunos, colaboradores internos e externos e, eventualmente, público em geral). Os profissionais deverão ser integrantes dos quadros da CONTRATADA, contratados sob o regime da CLT.

7.1.58.1. O quantitativo das pesquisas mensais de satisfação deve contemplar pelo menos 3% do total de interações no mês anterior ao da pesquisa. Lembrando que toda interação é uma solução; ou seja, uma demanda findada a contento do demandante ou com a anuência da UNIVESP.

7.1.58.2. O processo de recrutamento e seleção deverá observar os seguintes critérios: perfil/conhecimento, de acordo com a função a ser executada; perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada. Ademais, constitui condição de obrigatoriedade, a realização de exames audiométricos.

7.1.. Todo o pessoal alocado na execução do contrato deverá passar, obrigatoriamente, pela capacitação inicial, de acordo com sua atribuição específica.

7.1.61. O Programa de Capacitação dos novos teleatendentes e supervisores é parte integrante do processo seletivo, devendo ser executado pela CONTRATADA, devendo ser conduzidos por equipe de multiplicadores qualificada e alocada, pela CONTRATADA, para essa função.

7.1.62. A capacitação inicial deverá preparar profissionais para o exercício eficiente e eficaz de suas atribuições, devendo abordar, no mínimo, os seguintes módulos:

1) Módulo Institucional da UNIVESP - conhecendo a UNIVESP: Normas acadêmicos; calendário

acadêmico, manual do aluno; contextualização sobre a Central de Atendimento; Legislação vigente e Código de Ética do setor;

2) Módulo Comportamental/atitudinal - abordando, dentre outros, a excelência no atendimento; comunicação eficiente e eficaz: saber ouvir e falar; vícios de linguagem; regras básicas do uso do telefone; etiqueta empresarial; sigilo profissional; lidando com o estress; trabalho em equipe;

3) Módulo Operacional - procedimentos normatizados pela UNIVESP; rotinas e ferramentas de trabalho; roteiro de atendimento; processo de avaliação do atendimento ativo e receptivo: procedimentos da UNIVESP (procedimentos e sobre provas, avaliações, datas, matrículas, rematrículas, transferências, entre outros). A UNIVESP, se responsabilizará em fornecer todas as informações necessárias.

4) Módulo Avaliação e Controle - destinado aos supervisores e coordenador, enfocando, dentre outros, o desenvolvimento de competências/habilidades para liderança e motivação de equipe, bem como procedimentos normatizados pela UNIVESP para o acompanhamento e controle, visando a gestão estratégica do relacionamento com clientes (alunos, colaboradores internos e externos e, eventualmente, público em geral).

7.1.63. A capacitação é entendida como uma ação continuada, destinada à adequação, reciclagem/atualização dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, visando o atingimento dos padrões de qualidade estabelecidos na operação e gestão da Central de Atendimento.

7.1.64. A capacitação deverá contemplar tanto aspectos teóricos como práticos (exemplo: simulações) ao longo do processo. Após a conclusão da capacitação inicial o atendente deverá fazer o acompanhamento dos atendimentos, como escuta, por no mínimo, 15 (quinze) dias, exceto na implantação do serviço.

7.1.65. A realização de reciclagem de pessoal é obrigatória, nos seguintes casos:

- 1) Implementação de novos processos;
- 2) Alterações de sistemas de atendimento;
- 3) Disseminação de novas informações/atualização de roteiros de atendimento;
- 4) Ação corretiva, quando observado não conformidade, pela monitoria do atendente;
- 5) Sempre que demandado pela UNIVESP.

7.1.66. Os custos decorrentes da implementação do plano de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

7.1.67. A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas às capacitações e reciclagens, de

forma a permitir à UNIVESP acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- 1) Agenda de reciclagem, observando os resultados da monitoria e do instrumento de avaliação. As reciclagens poderão ser destinadas, dentre outros: ao conhecimento em técnicas de atendimento e relacionamento com clientes; ao conhecimento de soluções, estratégias, operações e tecnologia em Centrais de Relacionamento, liderança e gerenciamento de equipes; ao conhecimento em tecnologias de informática e informação;
- 2) Cursos/capacitações e reciclagens realizadas, avaliações de capacitação, capacitados e instrutores;
- 3) Carga horária das capacitações e reciclagens;
- 4) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

7.1.68. O local e toda infraestrutura necessária para o treinamento, como, microcomputadores, projetor multimídia, flip chart, canetas, material instrucional, papel para a realização dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, devendo observar os seguintes quesitos:

- 1) O material instrucional relativo às orientações institucionais e procedimentais para a Gestão Estratégica do Relacionamento, com alunos, colaboradores internos e externos e, eventualmente, público em geral serão fornecidos pela UNIVESP.
- 2) O material relativo aos exercícios avaliativos vinculados à dinâmica de grupo, visando propiciar um processo ensino-aprendizagem mais interativo e participativo, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3) O módulo que trata dos aspectos procedimentais de avaliação e controle deverá ser destinado, somente, aos coordenadores e supervisores, devendo os teleatendentes serem inteirados da sistemática de avaliação a ser adotada para verificação do desempenho do atendimento ativo e receptivo.
- 4) Os teleatendentes deverão ser treinados na modalidade ativo e receptivo.

7.1.69. A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da capacitação de, no mínimo, 6 horas por funcionário; por meio do envio de certificado em até 15 dias após a realização de cada capacitação.

7.1.70. Deverão ser realizadas ao menos 12 capacitações (6 horas de duração cada) ao longo da vigência anual do contrato.

Do Plano de Continuidade

7.1.71. O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), também chamado de Plano de Contingência, é o documento originário da Gestão de Riscos que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha a realização dos serviços contratados.

7.1.71.1. A CONTRATADA deverá apresentar ao UNIVESP, pelo menos um Plano de Continuidade de Negócio (PCN), em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. A partir deste prazo, o plano deve ser disponibilizado ao representante do UNIVESP, sempre que for solicitado.

7.1.71.2. A CONTRATADA deverá apresentar PCN com os seguintes itens mínimos:

1) Abrangência e objetivos do PCN e sua aplicação em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos, de natureza ambiental, social, política ou econômica, que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;

2) Os processos ou serviços atendidos pelo PCN, contendo uma descrição resumida das principais atividades desenvolvidas em cada processo/serviço bem como a definição das estratégias de recuperação;

3) Os responsáveis pela ativação dos PCN definindo quem deve acionar o plano e o momento ou situação em que eles serão ativados;

4) As condições para ativação do PCN, isto é, as circunstâncias em que as estratégias definidas devem ser acionadas com a definição dos respectivos responsáveis pelo acionamento e coordenação das ações emergenciais;

5) As estratégias adotadas para reduzir o impacto nos processos críticos afetados por incidentes que devido a falhas ou indisponibilidade de recursos corporativos (pessoas, processos, equipamentos e sistemas) ou de terceiros que definem a forma pela qual serão mantidos os serviços nos níveis acordados diante de incidentes de qualquer natureza que impossibilite a prestação dos serviços contratados;

6) As premissas para seu funcionamento contemplam a descrição dos recursos necessários à sua operacionalização, tais como: equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica e materiais de escritório de acordo com as estratégias de continuidade definidas;

7) Os procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados, descritos de forma detalhada contendo pelo menos:

8) Lista numerada e sequencial em ordem cronológica das ações onde estejam definidos os passos a serem seguidos para a execução das tarefas em caso de incidente.

9) Os recursos necessários para que o PCN esteja operacional quando da sua ativação em termos de equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica, materiais de escritório, fluxo de comunicação, etc.

10) Fluxo de comunicação onde devem estar listadas as pessoas (nome e telefone - fixo e celular) que tenham interveniência nas ações, sejam elas pertencentes à CONTRATADA, ao UNIVESP.

7.1.72. Caberá a CONTRATADA realizar testes de conformidade e eficácia do PCN para averiguar o atingimento do desempenho mínimo esperado e estabelecer medidas corretivas nos itens não satisfatórios.

A descrição dos resultados dos testes, bem como as medidas corretivas adotadas para o PCN devem ser informadas para UNIVESP a cada realização de novo teste.

Das Condições da Execução dos serviços

7.1.75. O serviço, objeto do presente Termo de Referência, será prestado conforme especificado no item 7.1.56. - Incluindo todos os seus subitens e quadros de referência - correndo por conta da CONTRATADA as despesas relativas a salários, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas, sociais e previdenciários decorrentes da execução do objeto contratado.

7.1.75.1 A prestadora deverá apresentar ao fiscal da UNIVESP, no primeiro mês da prestação dos serviços e sempre que solicitado, relação nominal dos empregados indicando nome completo, função, horário de trabalho, números de carteira de identidade (RG) e CPF, endereço e número de telefone para contato.

7.1.75.2. A CONTRATADA se sujeitará sempre à fiscalização por parte da UNIVESP prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às inquirições indicadas.

7.1.76. A CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos que seus funcionários ou preposto comprovadamente vierem a causar ao patrimônio da UNIVESP, ou a terceiros no local de execução do serviço, objeto deste Termo de Referência, ou em função dele durante sua permanência na sede da UNIVESP, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

7.1.77. A CONTRATADA se incumbe em efetivar os pagamentos e os ônus relativos a taxas, tributos, contribuições sociais, indenização trabalhista, vale-transporte, vale-refeição e outros encargos previstos em lei, incidentes ou decorrentes do Contrato que venha a ser firmado e balizado neste Termo de Referência, tendo em vista que os empregados da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a UNIVESP.

7.1.78. A CONTRATADA manterá todos os turnos em plena capacidade, providenciando a imediata substituição dos empregados designados para a execução dos serviços nos casos de afastamento por falta, férias, descanso semanal, licença, demissão e outros da espécie, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

7.1.79. A CONTRATADA não vinculará, em hipótese alguma, o pagamento dos salários e demais vantagens de seus funcionários aos pagamentos periódicos parciais devidos pela UNIVESP à guisa de fechamentos mensais de fatura; dado que, o atraso no pagamento de alguma fatura por parte da UNIVESP, decorrente de circunstâncias diversas, não exime a CONTRATADA de promover o pagamento dos seus funcionários nas datas pactuadas.

7.1.79.1. Quando solicitado pela UNIVESP a CONTRATADA fornecerá num prazo não superior a 2 (dois) dias úteis:

- 1) Extrato do INSS e do FGTS de qualquer um dentre seus funcionários alocados na execução do serviço contratado;
- 2) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês dentro da prestação do serviço;
- 3) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos funcionários prestadores do serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 4) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada funcionário dispensado;
- 5) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados;
- 6) Informações sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica quando de acidentes de trabalho e quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus funcionários durante a execução do contrato, ainda que ocorrido em dependência da UNIVESP;
- 7) Informações sobre todos os encargos em vista de demanda trabalhista possível ou em curso, civil ou penal, relacionada à execução do contrato;
- 8) Informações sobre encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

7.1.80. Cabe à CONTRATADA executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou atribuição de funções para terceiros em hipótese alguma.

Implantação e Plano de Trabalho

7.1.81. O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

7.1.82. O serviço de instalação da Central de Atendimento deverá ser realizado pela CONTRATADA e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

- 1) Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo; atendimento multimeios; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento, processos e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; atendimento eletrônico via URA e SMS; monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção contínua.
- 2) Estruturação de espaço físico disponibilizado na sede da UNIVESP para acomodar um profissional para

realização do atendimento presencial de alunos e ex-alunos.

4) A CONTRATADA deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a Portaria Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teletendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.

5) A CONTRATADA deverá fornecer e instalar toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados.

6) A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e customizar aplicações automatizadas para gestão de atendimento permitindo cadastrar e gerenciar todas as solicitações e chamados receptivos, ativos e multimeios, além de campanhas na Central de Atendimento, integrando com a equipe técnica do UNIVESP, além da geração dos roteiros, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais.

7) A CONTRATADA será responsável por realizar toda a migração de dados, incluindo o conhecimento e as interações em andamento com a empresa atual de atendimento.

7.1.83. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas e deverão ocorrer em um prazo não superior a 30 (trinta) dias:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	UNIVESP/CONTRATADA
Reunião Preliminar	UNIVESP/CONTRATADA
Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação	CONTRATADA
Entrega do Plano de Trabalho Definitivo da migração de dados, conhecimento e interações em andamento com a empresa atual de atendimento	CONTRATADA
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação	UNIVESP

Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Migração de dados, conhecimento e interações em andamento	UNIVESP/ ATUAL	CONTRATADA
Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Migração de dados, conhecimento e interações em andamento, quando solicitado pelo UNIVESP		CONTRATADA
Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Migração de dados, conhecimento e interações em andamento, quando solicitado pelo UNIVESP		CONTRATADA
Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, quando solicitado pelo UNIVESP		CONTRATADA
Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Migração de dados, conhecimento e interações em andamento, no caso de ajustes	UNIVESP	
Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, no caso de ajustes	UNIVESP	
Entrega do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal		CONTRATADA
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal	UNIVESP	
Ajustes no Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, quando solicitado pelo UNIVESP		CONTRATADA
Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, em caso de ajustes	UNIVESP	
Apresentação da Solução Analítica de Dados (Business Intelligence), Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa		CONTRATADA

Avaliação/Validação da Solução Analítica de Dados (Business Intelligence), Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa	UNIVESP
Ajustes da Solução Analítica de Dados (Business Intelligence), Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa	CONTRATADA
Validação da Solução Analítica de Dados (Business Intelligence), Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa em caso de ajustes	UNIVESP
Migração de dados, conhecimento e interações em andamento	CONTRATADA / CONTRATADA ATUAL
Implantação da Central de Atendimento	CONTRATADA
Vistoria à operação	UNIVESP
Ajustes na operação, quando solicitado pela UNIVESP	CONTRATADA
Vistoria à operação, em caso de ajustes	UNIVESP
Aceite/Recebimento Definitivo	UNIVESP
Início da operação	UNIVESP/CONTRATADA

7.1.84. Da absorção de conhecimento: durante as atividades para início da operação da Central de Atendimento deverão ocorrer paralelamente as atividades de transferência e absorção de conhecimentos.

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
------------	------------------

Reunião com as equipes envolvidas (supervisão de operações, supervisão técnica, supervisão tecnológica) para integração e desenvolvimento do plano de transferência do conhecimento.	UNIVESP/CONTRATADA CONVIDADOS TÉCNICOS	E
Coleta de dados, integração dos sistemas e coleta de informações estratégicas entre as equipes.	UNIVESP/CONTRATADA CONVIDADOS TÉCNICOS	E
Pesquisa e análise de dados. Transferência de Conhecimentos Técnicos (Incluindo-se dados de Business Intelligence, Base de Conhecimento e do Sistema Informatizado de Pesquisa).	UNIVESP/CONTRATADA CONVIDADOS TÉCNICOS	E
Pesquisa e análise de dados. Transferência de Conhecimentos Subjetivos.	UNIVESP/CONTRATADA CONVIDADOS TÉCNICOS	E
Avaliação de Lições Aprendidas e Implantação de Melhoramentos em processos, fluxos e sistemas.	UNIVESP/CONTRATADA CONVIDADOS TÉCNICOS	E

7.1.85. O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
01	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.
02	Indicação do local onde será a Central de Atendimento
03	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento. Deverá apresentar a cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços.

04	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.
05	Declaração de aceitação dos níveis de serviço exigidos conforme previsto neste Termo de Referência.
06	Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre instituição de ensino), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
07	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes
08	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação do link de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
09	Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema de Registro de Atendimento, Solução Analítica de Dados (Business Intelligence), Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa, Chatbot, Voicebot, Inteligência Artificial.
10	Plano de Continuidade dos Negócios-PCN.

7.1.86. A Implantação da Central Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
------	------------	------------------

01	Repasso dos processos relativos aos atendimentos da UNIVESP.	UNIVESP
02	Migração dos atendimentos em andamento da antiga plataforma para a plataforma do fornecedor atual.	CONTRATADA
03	Implementação e atualização do conteúdo do Sistema de Registro de Atendimento e Base de Conhecimento.	UNIVESP
04	Customização dos relatórios, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
05	Apresentação da mão de obra alocada à operação, observado o estabelecido neste Termo de Referência	CONTRATADA
06	Treinamento dos profissionais da UNIVESP para operação dos sistemas utilizados conforme estabelecido neste Termo de Referência	CONTRATADA
07	Treinamento inicial da mão de obra envolvido na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência	CONTRATADA
08	Configuração dos equipamentos da plataforma de comunicação conforme estabelecido neste Termo de Referência	CONTRATADA
09	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	CONTRATADA

7.1.87. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da UNIVESP, em até 3 (três) dias após a assinatura do Contrato. Se necessário serão agendadas outras reuniões com a participação de demais áreas da UNIVESP.

7.1.88. A UNIVESP reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

7.1.89. Assim que a Contratada finalizar o serviço de implantação, deverá notificar a UNIVESP. Em resposta,

a UNIVESP realizará uma vistoria final com o objetivo de confirmar se todos os requisitos necessários para o início da operação foram atendidos. Uma vez verificado o cumprimento de todos os requisitos para a instalação da Central, a UNIVESP fornecerá uma aprovação definitiva, autorizando o início das operações.

7.1.90. A transmissão e absorção de conhecimentos, referentes ao contrato anterior, deve ocorrer em paralelo com os serviços de implantação, podendo estender-se até o prazo máximo de quinze dias após autorizado o início da operação.

Do Encerramento do Contrato

7.1.91. Engloba os serviços de encerramento administrativo do Contrato, contendo as seguintes atividades mínimas:

1) O prazo de 90 dias poderá ter início durante os meses finais da prestação do serviço ou após o último mês de prestação de serviço, conforme oportunidade e conveniência da UNIVESP.

2) Durante o prazo de 90 dias para a transição de Contrato, a CONTRATADA deverá finalizar quaisquer pendências, gerar, reunir e disseminar para a UNIVESP as informações e dados, lições aprendidas, conhecimentos sobre a curva de maturidade alcançada durante a prestação do serviço e reunir dados históricos e analíticos que possam ser úteis para a UNIVESP na gestão de contratos semelhantes.

3) As responsabilidades da CONTRATADA encerram-se apenas após a conclusão e entrega de todos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados de todos os seguimentos dos serviços prestados, em especial os relatórios de gestão operacional, gestão tecnológica e dos sistemas, gestão da base de conhecimento e do sistema de pesquisa, coordenação de fluxos e processos, coordenação geral do CONTRATO.

4) Na esfera técnica, deverão ser entregues a documentação atualizada sobre toda infraestrutura física e tecnológica; os backup's dos registros e gravações de voz e telas dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato, que ainda não tenham sido entregues, em mídia a ser determinada pela UNIVESP.

5) Após o encerramento do contrato, seja por transcorrência do tempo máximo previsto ou por interrupção motivada, o licenciamento, uso e funcionalidades permanecerão à disposição da UNIVESP também sem custo algum adicional cabendo, tão somente, em caso de serviço de manutenção, sua suspensão apenas depois de transcorrido o prazo mínimo de 06 (seis) meses.

6) A CONTRATADA compromete-se a prestar toda a assistência física, tecnológica e de apoio sistêmico a UNIVESP para garantir uma transição eficaz e eficiente.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da Contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente (caso assim definido pela documentação que compõe a presente contratação), o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

8.6. O Contratado designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

8.7. O UNIVESP poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

8.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

8.9. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.10. O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.11. O fiscal realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições do objeto executado e aprovará a planilha de medição emitida pela contratada.

8.12. O fiscal adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto.

8.13. O fiscal do contrato informará a Equipe Técnica de Licitações e Contratos, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato para a Equipe Técnica de Licitações e Contratos.

8.15. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando a Equipe Técnica de Licitações e Contratos para que tomem as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

8.17. Sempre que solicitado pela UNIVESP, a Contratada deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do artigo 116 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

8.18. A Equipe de Licitações e Contratos exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização administrativa e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção do contrato.

8.19. O fiscal do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento no Ateste mensal.

8.20. O fiscal do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.21. A Equipe de Licitações e Contratos tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

8.22. O fiscal do contrato e a área demandante deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.23. O fiscal do contrato deverá realizar mensalmente ateste provisório e definitivo para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado nos termos do contrato.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Recebimento

9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 03 (três) dias, pelo(s) fiscal(is) mediante elaboração de ateste provisório(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

9.1.1. O prazo da disposição acima será contado no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.1.2. O fiscal do contrato realizará o ateste provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico da prestação dos serviços.

9.2. Para efeito do ateste provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório.

9.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Ateste Provisório.

9.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Ateste Provisório.

9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

9.6. Após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e conseqüente aceitação mediante termo detalhado, serão obedecidos os seguintes procedimentos:

9.7. Será emitido documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto descumprimento de obrigações.

9.8. Será realizada a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

9.9. Após a elaboração do Ateste Provisório a Equipe Técnica de Licitações e Contratos analisará o Ateste Provisório no prazo de 02 (dois) dias.

9.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 02 (dois) dias, contados da análise e autorização da Equipe Técnica de Licitações e Contratos, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.11. O fiscal comunicara a contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

9.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato

Liquidação

9.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

9.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação nele especificada, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do caput do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão UNIVESP;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.18. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao UNIVESP;

9.19. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

9.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do UNIVESP.

9.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o UNIVESP deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.23. Persistindo a irregularidade, o UNIVESP deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

9.25. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

9.26. No caso de atraso pelo UNIVESP, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do Decreto nº 67.608/2023, c/c o artigo 1º do Decreto nº 32.117/1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

9.27. Os serviços serão pagos em 30 (trinta) parcelas mensais, sendo efetuado em até 30 (trinta) dias, após o recebimento da respectiva nota fiscal/fatura acompanhada do relatório de medição.

9.28. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do contratado no Banco do Brasil S/A.

9.28.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei estadual nº 12.799, 2008.

9.29. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função da pontuação obtida no Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, se for o caso.

9.29.1. Conforme especificado no item 7.1.10.4., será realizado o pagamento parcial (dividido em duas partes iguais: 50% + 50%) no caso de interações pendentes de retorno da UNIVESP. Serão 50% pagos no mês de abertura da interação e 50% no mês de seu encerramento.

9.30. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.31. A UNIVESP poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

9.32. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.33. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime.

No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, pelo modo de disputa ABERTO.

Regime de execução

10.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta aos seguintes cadastros informativos oficiais:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade - CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

e) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas - e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

f) Cadastro Estadual de Empresas Punidas - CEEP (<http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>); e

g) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

10.4. A consulta ao cadastro especificado na alínea “d” do item anterior será realizada em nome da pessoa jurídica fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê,

dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.5. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.6. Também constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do fornecedor no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

10.7. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

10.8. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

10.9. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.10. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.11. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.12. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

10.13. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.14. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;>

10.15. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.16. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

10.17. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.18. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.19. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei federal nº 12.690/2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

10.19.1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.20. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.21. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.22. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.23. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.24. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.25. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.26. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.27. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.28. Qualificação Técnica:

10.28.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia;

10.28.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

10.29. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

10.29.1. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

10.29.2. Entende-se por mesma natureza e porte atestado(s) de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência que demonstrem que a empresa prestou serviços correspondentes a pelo menos 50% do objeto deste contrato, ou seja, 35.000 documentos conferidos e 150.000 atendimentos prestados.

10.29.3. A licitante deverá apresentar declaração de que por ocasião da celebração do contrato demonstrará que possui em seu quadro os profissionais listados no item 7.1.56. e 5.39, ambos deste termo de referência, através de cópia da carteira de trabalho, contrato de trabalho ou outro documento idôneo equivalente.

10.29.4. A licitante deverá apresentar declaração de que, se forem declaradas vencedoras da licitação, implantarão a Central de Atendimento conforme os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, a partir da assinatura do contrato. A Central de Atendimento deverá ter a infraestrutura física e tecnológica adequada, além de recursos humanos qualificados e materiais suficientes para a prestação dos serviços. A Central

deverá operar tanto em sua sede. Ressaltando que na sede da UNIVESP, haverá um profissional qualificado disponível em horário comercial, das 9h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, para realizar o atendimento presencial de alunos e ex-alunos.

10.29.5. Apresentação pela licitante de Declaração de Qualificação Técnica, conforme modelo constante no Anexo III deste Termo de Referência, devidamente assinada pelo seu representante legal.

Da Prova de Conceito

10.30. Da PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT): Encerrada a análise dos documentos necessários para habilitação, o Pregoeiro(a) irá suspender a sessão pública para realização de PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT), com a LICITANTE detentora da melhor proposta. Serão analisados na Prova de Conceito os itens constantes no ANEXO IV.

10.30.1. Esta prova objetiva permitir que a LICITANTE provisoriamente classificado em primeiro lugar no certame comprove que a solução apresentada satisfaz os requisitos exigidos no Edital. Desta forma, o LICITANTE também deverá ser aprovado na etapa de POC.

Diretrizes gerais

10.31. A POC terá uma duração máxima de até 3 (três) dias úteis. Dentro desse prazo a CONTRATADA deverá efetuar a comprovação de todos os itens do roteiro da POC.

10.31.1. A POC deverá ser realizada via Microsoft Teams a partir das 10:00 horas do primeiro dia útil subsequente a suspensão da sessão pública, sendo gravada integralmente para fins de instrução processual e consulta a qualquer interessado que queira a gravação.

10.31.2. A gravação da Prova de Conceito será concedida a qualquer interessado e poderá ser obtida através de solicitação na sessão pública ou através do e-mail: licitacao.contrato@univesp.br

10.31.3. A empresa terá até as 18:00 horas do terceiro dia para concluir a POC e realizar sua(s) demonstração(ões) na Sede da UNIVESP.

10.31.4. A(s) demonstração(ões) deverão ser gravadas em mídia digital, em formato de vídeo e/ou imagens para garantir a instrução e comprovação do processo.

10.31.5. Serão considerados úteis os dias de segunda até sexta-feira, exceto feriados e emendas de feriados.

10.31.6. As empresas participantes do pregão poderão solicitar previamente materiais de exemplo para a UNIVESP a fim de se preparar para a POC, fazendo toda a comunicação exclusivamente por e-mail com os participantes da comissão avaliadora.

10.31.7. Somente participará da fase de demonstração a empresa vencedora da etapa de lance, devidamente

habilitada e aprovada na qualificação técnica.

10.31.8. Os hardwares (notebooks, dispositivos mobile, gravadores de mídia física, projetor, captura de áudio e vídeo etc.) e o software (ferramentas de gravação de vídeos e som, sistemas operacionais, etc.) necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, ficando sob a diligência da equipe técnica.

10.31.9. O Representante da CONTRATADA deverá estar presente durante a Prova de Conceito.

10.31.10. Não será permitido o uso de apresentações em slides ou vídeos, devendo a apresentação ser exclusivamente por meio do Sistema em ambiente Web durante a realização da prova de conceito.

10.31.11. A forma e ordem de apresentação, será de responsabilidade da empresa, devendo seguir um ordenamento lógico e fechado por itens, mas não necessariamente pelos subitens. A qualquer momento poderá ser discutido pela empresa ou equipe responsável pela POC a mudança no formato de apresentação.

10.31.12. A Prova de Conceito será analisada por uma comissão avaliadora especial nomeada através de Portaria para este fim. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, o Agente de Licitação convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.

10.31.13. Todos os itens de verificação da POC (Constantes no Anexo IV) devem ser avaliados em até 3 dias úteis. Para que a empresa licitante seja considerada habilitada na POC, ela deve atender a pelo menos 80% dos itens descritos no Anexo IV como "Atende". Os restantes 20% podem ser classificados como "Não Atende" ou "Atende Parcial". Os itens classificados como "Não Atende" ou "Atende Parcial" devem ser corrigidos e implementados no prazo máximo de 180 dias após a implantação da Central de Atendimento, sem custo adicional à CONTRATANTE.

10.31.14. Para iniciar a realização da Prova de Conceito (POC), a empresa selecionada deve apresentar uma Declaração de Aceitação dos níveis de serviço exigidos, conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos. Além disso, deve fornecer os seguintes atestados:

1) Apresentação dos Atestados de disponibilização de ambiente tecnológico e físico, instalações em conformidade com a NR-17 (MTE), estações de trabalho, comunicação voz/dados, sistema de gravação de voz, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de geração de relatórios, e os recursos humanos, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação contendo no mínimo:

- Nome da UNIVESP;
- Endereço completo;
- Telefone e e-mail de contato;

- Período de vigência do contrato;
- Objeto contratual;

2) Documentação que comprove habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp e outras plataformas de mensageria que se façam necessárias como Solution Provider do Facebook ou contrato de prestação de serviço com um provedor de soluções autorizado, com dados claros, especificando a natureza, atualidade e vigência do contrato. Descrição completa do seu ambiente de infraestrutura tecnológico e física que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitado contendo:

2.1) Manuais/catálogos do fabricante da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo a arquitetura técnica da mesma, relacionando as especificações do DAC - distribuidor automático de chamadas; facilidades webcenter multicanais; URA - unidade de resposta audível; facilidade de integração CTI (Computer Telephony Integration);

2.2) Descrição do sistema de gerenciamento de chamadas; sistema de bilhetagem; sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade; sistema de teleatendimento ativo; sistema de gravação de voz; sistema de gravação de tela; aparelhos telefônicos, softphone e head-sets; facilidade de serviço de mensagens de texto SMS - Short Message Service, chatbot, voicebot e mensageria em geral; facilidade de gerenciamento para a rede; facilidade de CallbackAssist;

2.3) Solução para portadores de deficiência auditiva e de fala;

2.4) Equipamentos de apoio e plano de trabalho de implantação conforme Termo de Referência, de modo a permitir que a UNIVESP tenha condições de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e de infraestrutura estabelecidos no edital e seus anexos.

10.31.15. Poderá ser solicitado durante a POC a apresentação de contratos com fornecedores, bem como manuais e licenças de equipamentos e sistemas, a fim de garantir o atesto da qualidade e perenidade ao longo do prazo de contratação previsto, dos meios de suporte aos serviços de gestão de atendimento da Central de Atendimento exigidos neste Termo de Referência.

Qualificação Econômico-Financeira

10.32. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.32.1. Caso o fornecedor esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso;

Outras comprovações

10.33. Declaração subscrita por representante legal do fornecedor, atestando que:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

10.34. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar, para evidenciar a observância do disposto no artigo 16 da Lei federal nº 14.133/2021:

10.35. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

10.36. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.37. Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.38. Edital de convocação e ata da última assembleia geral, e registro de presença dos cooperados presentes nessa assembleia;

10.39. Ata da reunião em que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação direta;

10.40. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

10.41. Documentação que seja demonstrativa de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados, caso essa circunstância não esteja evidenciada na documentação a ser apresentada para atendimento aos subitens anteriores.

10.42. Tratando-se de consórcio, caso admitida a sua participação:

10.43. Apresentação do compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Designação do consórcio e sua composição;

b) Finalidade do consórcio;

c) Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;

d) Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;

- e) Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas;
- f) Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;
- g) Indicação da empresa líder do consórcio e seu respectivo representante legal, que deverá ter poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos, firmar a contratação e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto contratado, sendo responsável pela representação do consórcio perante a Administração;
- h) Compromisso subscrito pelas consorciadas de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do UNIVESP até o integral cumprimento do objeto da contratação, observado o prazo de duração do consórcio, definido na alínea “c” desta subdivisão;

10.43. O fornecedor vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da contratação, a constituição e o registro do consórcio, nos termos de seu compromisso de constituição.

10.44. Cada consorciado, individualmente, deverá atender as exigências relativas a habilitação jurídica e habilitação fiscal, social e trabalhista, e a certidão negativa de falência/insolvência. Para efeito de habilitação econômico-financeira e de habilitação técnica, quando exigida, será observado o disposto no inciso III do caput do artigo 15 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.45. A inabilitação de qualquer consorciado acarretará a automática inabilitação do consórcio.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor estimado da contratação tem caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

12.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 481201

Fonte de Recursos: 150010001

Programa de Trabalho: 12364480761370000

Elemento de Despesa: 33903999

Plano interno: 000.000.0100

12.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

São Paulo, na data da assinatura digital

Juliane Guelere

Gerente

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

Glossário:

Fonte: Ideias de Negócio- www.sebrae.com.br; CALL CENTER: estratégia para vencer (Summus Editorial; 2ª edição (1 janeiro 2006); Dicionário Houass de Comunicação e Multimídia (Três Estrelas; 1ª edição (1 janeiro 2013)

ADERÊNCIA À PROGRAMAÇÃO: é uma medida do tempo em que os operadores estão em suas posições de atendimento conforme programada. É o tempo real que o operador utiliza para atendimento ao telefone em relação ao tempo previamente programado.

ADSL: Assymetrical Digital Subscriber Line é uma tecnologia que utiliza linha telefônica digital para tráfego de dados em velocidades de até oito megabits por segundo. A empresa, uma operadora de telefonia, instala um modem próprio para ADSL, que faz a conversão dos dados que chegam e saem pela linha telefônica. A velocidade é garantida por um processo digital avançado que comprime essa informação. A linha telefônica não fica ocupada porque o modem contém um chip chamado splitter, que separa voz e dados. Assim você pode fazer e receber ligações enquanto está navegando.

AUTOATENDIMENTO: sistema computadorizado que é capaz de resposta independente aos clientes, sem a necessidade de intervenção humana. Os menus mais sofisticados combinam conhecimento de voz e digitação de teclas de telefone (touch-tone options).

BACK OFFICE: é a retaguarda da operação, um conjunto de soluções utilizadas para agilizar, controlar, analisar e automatizar os procedimentos de apoio à central de atendimento, sejam elas administrativas ou produtivas.

BEHAVIOR SCORE: análise do comportamento do cliente para então programar a abordagem que será adotada.

BI: sigla do termo em inglês Business Intelligence, é o nome que se dá às ferramentas de software que permitem analisar as informações contidas numa base de dados inteligente e gerar relatórios analíticos capazes de orientar o processo de tomada de decisão. As ferramentas de BI são a base do CRM analítico.

CALL CENTER/ CONTACT CENTER/ TELEMARKETING: designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com consumidores ou prospects, de forma ativa (ligação feita a partir da empresa para o cliente) ou receptiva (do cliente a empresa), usando telefone ou outros canais de comunicação. O termo mais abrangente é Contact Center, que inclui o contato por e-mail, fax, chat e Voz sobre IP, por exemplo.

CHAMADAS BLOQUEADAS: número de tentativas de ligação não completadas por sinal de ocupado na linha ou no sistema.

CRM: sigla de Customer Relationship Management, que é a gerência do relacionamento com clientes. Representa a aproximação com os clientes através da percepção de suas particularidades, oferecendo-lhes um tratamento diferenciado.

CRM ANALÍTICO: a rigor, o termo seria uma redundância: não é possível promover o bom relacionamento com os clientes sem analisar as informações a respeito deles. De qualquer modo, a indústria de software chama de CRM analítico a solução capaz de cruzar as informações armazenadas numa base de dados e gerar relatórios (analíticos) que orientam a estratégia da empresa. O CRM analítico identifica, por exemplo, o cliente mais ou menos produtivo, mais ou menos fiel, e, ainda, entre outras coisas, hábitos de consumo conforme o sexo, a classe econômica, a faixa etária e a região.

CRM COLABORATIVO: assim se define o software de CRM que permite concentrar, no mesmo ambiente, o atendimento da empresa aos vários públicos com os quais ela se relaciona: clientes, fornecedores, distribuidores e demais parceiros de negócios. A base de tudo é a integração dos sistemas que rodam em todos os departamentos da empresa, da retaguarda à central de atendimento.

CRM OPERACIONAL: CRM cujo objetivo é, basicamente, tornar mais ágil a relação da empresa com os clientes. Uma das aplicações é a automação da força de vendas, que permite tornar mais rápida, por exemplo, a emissão dos pedidos e entrega da mercadoria ou serviço.

CTI: sigla de Computer Telephony Integration. É um programa que faz integração entre sistemas de computadores e de telefonia.

DAC: sigla de Distribuidor Automático de Chamadas. Sistema telefônico que atende as chamadas telefônicas, colocando-as numa fila de espera até que sejam distribuídas conforme as necessidades da operação, para os atendentes de uma central ou para as URAs.

DATA WAREHOUSE: nome que se dá ao sistema que permite grande volume de dados, mas, principalmente, cruzá-los e transformá-los em informações de apoio à tomada de decisão. A data warehouse pressupõe o armazenamento e tratamento das informações de interesse da corporação inteira. Mas, na medida em que implica verdadeira revolução em termos culturais e organizacionais, as empresas costumam optar pela implantação em etapas, departamento por departamento, em geral começando pelo setor de marketing. À data Warehouse que se circunscreve a determinada área, convencionou-se chamar de data Warehouse departamental ou data mart.

DATA MINING: ao pé da letra, o termo pode ser traduzido como garimpagem de dados. A ferramenta de data mining permite localizar e extrair a informação de importância estratégica em meio a uma enorme massa de dados. É outro recurso importante no CRM analítico e, também, na construção de sistemas de data Warehouse.

DISCADOR AUTOMÁTICO: solução que permite a discagem automática de chamadas durante campanhas de Telemarketing ativo. Há a variante predictive dialing, que faz a discagem mediante avaliação do tempo médio previsto para as conversas e do número de PAs da operação.

DMB: sigla de Data Base Marketing. Trata-se de um conceito que relaciona as técnicas de marketing à melhor utilização de um banco de dados.

FATOR DE OCUPAÇÃO: é a porcentagem de tempo em que o operador está pronto para atender ligações em relação ao tempo total em que está no local de trabalho.

FRONT-END: atendentes generalistas que fazem o primeiro contato e a triagem de ligações em operações de help-desk, para então repassar as ligações aos atendentes especializados.

GERÊNCIA DE TRÁFEGO: software que analisa e correlaciona o fluxo de ligações por atendentes, a previsão de pausas, os intervalos, as escalas, as ausências, a hora do maior movimento, o tempo médio de atendimento etc.

GRAVADOR DIGITAL: sistema que permite a gravação digital, full-time ou seletiva das ligações feitas ou atendidas na central, para garantir a segurança da operação e o acompanhamento da performance do operador.

HEADSET: fone de ouvido com microfone utilizado pelos operadores. Mantém as mãos livres para digitação no computador.

ÍNDICE DE RETENÇÃO: tempo médio de retenção do cliente na empresa, medido pela soma de todos os clientes e do seu tempo com a empresa, dividido pelo número de clientes.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: medida da percepção que o cliente tem em relação ao atendimento das suas expectativas com relação a uma empresa, produto ou serviço com quem tem um relacionamento como cliente.

LIGAÇÕES ABANDONADAS: ligações abandonadas pelo cliente antes de ser atendido pelo operador.

MÉDIA DO NÚMERO DE TOQUES: número de toques do telefone que o consumidor ouve antes do atendimento, seja pelo operador ou pelo sistema.

MÉDIA PERCENTUAL DE PRESENÇA: obtida com a divisão do número de operadores esperados para o trabalho e o número efetivo presente, em um determinado período.

MENSAGERIA: Aplicativo instantâneo de mensagens a exemplo de Whatapp e Telegram.

MONITORIA: área do Contact Center que avalia o atendimento dos operadores, com a finalidade de garantir a qualidade do serviço.

NÍVEL DE SERVIÇO: porcentagem de ligações atendidas dentro do tempo estipulado como aceitável. É um dos parâmetros de qualidade da central.

NÚMERO DE LIGAÇÕES POR HORA: número de ligações efetivadas pelo operador por hora.

OFF SHORE: nome que se dá a uma operação de atendimento que cruza as fronteiras de um país. O modelo surgiu nos Estados Unidos na década passada, quando as empresas norteamericanas, vendendo seus produtos e serviços na extensão inteira dos continentes, começaram a contratar operadoras de call center multilíngües para atender os clientes. Normalmente, em cada continente, as multinacionais contratam serviços de Off Shore de uma só operadora, que, do país em que está localizada, fala com os clientes do cliente na região toda. Mas pode acontecer do serviço varrer mais de um continente.

OMNICANALIDADE: Omnichannel é uma estratégia de conteúdo entre canais que as organizações usam para melhorar sua experiência do usuário e conduzir melhores relacionamentos com seu público nos pontos de contato. Consiste na continuidade de atendimento do usuário independentemente do canal de mídia/comunicação utilizado por ele. Agiliza os atendimentos e propicia melhor experiência do cliente.

OPERADOR: é a pessoa responsável, por identificar as necessidades dos clientes, oferecendo a solução mais adequada de acordo com o objetivo, missão e valores da organização que representa. É acima de tudo um ser humano que se relaciona com outros seres humanos, utilizando as técnicas e tecnologias disponíveis para o melhor desempenho desta da função.

OUTSOURCING: sinônimo de terceirização, aplica-se aos casos em que um serviço, de suma importância para a empresa, mas que não faz parte da atividade principal de negócios, se transfere para terceiros, uma empresa especializada. No atendimento a clientes, exemplo típico é o outsourcing dos serviços relativos à operação de Call Center, cada vez mais desenvolvidos fora das empresas.

PA: posição ou posto de atendimento. Consiste na instalação física (mesa, computador, headset) usada pelos operadores.

PABX: sigla do termo em inglês Private Automatic Branch Exchange, pode ser traduzido como central telefônica, capaz de completar as ligações de forma automática, sem intervenção humana.

PERCENTUAL DE CONVERSAÇÃO: percentual de contatos bem-sucedidos em relação a todos os contatos promovidos pela operação.

PERFORMANCE DE LIGAÇÕES ATIVAS: medida de performance do operador em ligações ativas (ex. ligações por operador por turno / vendas por operador por turno). Pode ser obtido com o número total de ligações por período dividido pelo tempo total da operação conectada ao sistema de telefonia.

POSIÇÕES DE TRANSBORDO: posições que recebem a transferência do excesso de chamadas a partir de outra central.

SAC: sigla de Serviço de Atendimento ao Cliente. Área do Call Center que atende dúvidas, sugestões, elogios, críticas e reclamações dos clientes por determinados serviços/ produtos prestados pela empresa.

SKILL-BASED ROUTING: roteamento das chamadas para grupo de operadores com conhecimentos ou habilidades específicas, de acordo com definições prévias para cada tipo de atendimento.

TAXA DE ABANDONO: medida das chamadas recebidas pelo call center e desconectadas por quem ligou, antes do atendimento pelo operador ou por qualquer outra razão pessoal ou técnica. Esta taxa mede-se pela porcentagem de chamadas abandonadas em relação às totais recebidos.

TAXA DE ALTERAÇÃO DE EQUIPE (TURNOVER): número de operadores que deixam a operação em relação ao total verificado no mesmo período, geralmente um ano.

TAXA DE ATENDIMENTO RESOLVIDO EM UMA ÚNICA LIGAÇÃO: porcentagem de ligações que não exigem retorno ao call center ou retorno do operador ao cliente.

TAXA DE CONVERSÃO: porcentagem das abordagens bem-sucedidas em relação a todos os contatos feitos.

TAXA DE LIGAÇÕES REGISTRADAS EM FILA: número de ligações em fila em relação ao total de ligações recebidas.

TAXA DE LIGAÇÕES TRANSFERIDAS: porcentagem das ligações transferidas do operador original para outro.

TAXA DE OCUPAÇÃO: tempo efetivo do operador no atendimento ou pósatendimento em relação ao tempo total do seu turno de trabalho.

TAXA DE PRESENÇA: número de operadores por turno real / número de operadores por turno estimado. Tempo de uso da voz: tempo utilizado pelo operador falando com o cliente.

TAXA DE UTILIZAÇÃO DO OPERADOR: tempo total do operador (talk time + hold time) em atendimento em relação ao tempo total apurado em um turno de trabalho.

TAXA MÉDIA DE PRESENÇA: número total de operadores presentes ao trabalho em relação ao número esperado.

TEMPO DE ABANDONO: medida de tempo, em segundos, antes do abandono da ligação.

TEMPO DE ATENDIMENTO MÉDIO: obtido pela soma do tempo de contato com o tempo de pós-atendimento.

TEMPO DE CONTATO: medida do tempo médio, em segundos, utilizado pelo operador no efetivo atendimento.

TEMPO DE ESPERA: tempo em que o cliente espera pelo operador após contato com o call center.

TEMPO DE INTERRUÇÃO NO ATENDIMENTO: tempo médio (segundos) em que o operador em atendimento, interrompe o seu trabalho e mantém o cliente em espera.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO: tempo total (segundos/minutos) em que o operador esteve efetivamente conectado em atendimento.

TEMPO MÉDIO DE ESPERA: duração média de tempo que o cliente espera antes de ser atendido.

TEMPO MÉDIO PÓS-ATENDIMENTO: tempo tomado pelo operador para atividades complementares ao atendimento.

TEMPO PÓS-ATENDIMENTO: tempo médio (minutos/segundos) que o operador necessita para realizar tarefas administrativas relacionadas com o atendimento completado.

THIN CLIENT: assim se chamam as soluções (hardware e software) que, mantendo a funcionalidade dos grandes sistemas, se destaca pelo tamanho reduzido.

TI: sigla do termo em inglês Information Technology, traduzido como Tecnologia da Informação, é o resultado do casamento de todos os recursos da informática e telecomunicações que permitem criar, armazenar e fazer circular a informação. Hoje a tecnologia da informação, que se sustenta nas placas inteligentes (chips) e avançadas soluções de software, está integrada à quase totalidade dos dispositivos, equipamentos e sistemas que o ser humano utiliza, em casa ou no escritório, para trabalhar ou entreter-se: computadores, impressoras, leitores ópticos, máquinas fotográficas, videocassetes, televisores, microondas, lavadoras, aparelhos telefônicos, Dicas de Negócio secretárias eletrônicas e, entre outras maravilhas, os confortáveis controles remotos. A Internet, por exemplo, modernamente, é o mais revolucionário produto de TI. Hoje, difícil é dizer onde ela, tecnologia da informação, não está.

TMA: sigla de Tempo Médio de Atendimento. É a avaliação do tempo médio de duração de cada contato, obtido pelo quociente entre o total de minutos utilizados no atendimento e o total de ligações, num determinado período de tempo.

TURNOVER: é definido pelo quociente entre número de operadores que deixam a empresa num determinado período de tempo (e cuja vaga precisa ser resposta) e o número de operadores que entraram na empresa no mesmo período.

URA: sigla de Unidade de Resposta Audível (em inglês Interactive Voice Response), sistema que faz o atendimento eletrônico da chamada, direcionando o cliente ao serviço desejado geralmente a partir da digitação de teclas para cada função.

VoIP: sigla do termo voz sobre IP, que serve para designar, numa rede de telecomunicações a transmitir sinais de voz, mediante uso do protocolo mais empregado na comunicação via Internet — o Internet Protocol, ou IP, acima definido.

MEDIDA KAPPA: Se refere à estatística Kappa, uma medida de concordância ou confiabilidade entre avaliadores para itens categóricos. Quantifica a concordância entre dois avaliadores além do que seria esperado pelo acaso.

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

Itens de Avaliação e Tabela de Penalidade

1. DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Para fins de acompanhamento, medição, avaliação e garantia da qualidade do atendimento, será exigido DA CONTRATADA que:

- Os teleatendentes tenham, pelo menos, nota igual a 80 (oitenta) pela avaliação do supervisor.
- Os teleatendentes sejam monitorados, no mínimo, 4 (quatro) vezes por mês.
- A CONTRATADA apresente relatórios quanto às monitorias realizadas, quando solicitados pela UNIVESP;
- Os teleatendentes sejam capacitados em conteúdos pertinentes ao objeto do contrato;

2. DOS QUESITOS DE MONITORAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO - CONHECIMENTO DO SERVIÇO- As seguintes atividades compõem os processos deste serviço:

- Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação.
 - Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece as normas acadêmicas da UNIVESP.
 - Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta.
 - Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico.
 - Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.
- a) **Processo da Monitoria** - a Contratada deverá implementar no processo de monitoria as etapas de planejamento, controle e execução, conforme especificado a seguir:
- Etapa de planejamento:** Consiste numa amostragem aleatória estratificada pela característica tempo de atendimento categorizada em classes. O tamanho da amostra da quantidade de ligações a ser monitorado deve ser computado em uma fórmula que consista a extensão do universo de ligações atendidas, o nível de confiança desejado, o erro máximo permitido de representatividade da população e a percentagem presumida de ocorrência destas ligações nas classes de tempo.
 - Etapa de controle:** consiste no processo de calibragem dos monitores de atendimento que realizam a escuta, agente de treinamento que realiza o treinamento e o agente multiplicador de conhecimento representante da UNIVESP (estes denominados participantes de qualidade), partindo-se dos resultados aferidos nos critérios definidos no relatório de monitoria da qualidade. Este processo deve descrever a intensidade da concordância entre estes participantes de qualidade por meio da medida Kappa que é baseada no número de respostas concordantes, ou seja, o resultado avaliado ser o mesmo entre os participantes. A estatística de calibragem deve obedecer à sequência:

1. Selecionar aleatoriamente no mínimo três ligações para serem avaliadas por meio do relatório da qualidade.
 2. Todos os participantes de qualidade devem avaliar as ligações do subitem anterior.
 3. Cada participante de qualidade deve avaliar no mínimo duas vezes cada ligação para cada atributo do relatório de qualidade.
 4. Registrar as avaliações combinadas de dois participantes de qualidade de cada item composto no relatório de qualidade.
 5. A Contratada deverá manter o valor do coeficiente Kappa superior a 0,75, e comprovar a boa concordância entre os agentes.
- iii. **Etapa de execução:** consiste na comprovação, no ambiente de atendimento, da concordância e alinhamento entre os participantes de qualidade quanto a aplicabilidade dos critérios de avaliação definidos pela Contratada para controle da garantia da qualidade. A Contratada deverá apresentar para esta etapa, no mínimo, os seguintes tratamentos:
1. Resolução do desacordo das interpretações envolvidas no processo de calibragem.
 2. Reincidência de falhas do participante de qualidade.
 3. Nota final do relatório da qualidade.
 4. Ação do agente de treinamento na elaboração do material de treinamento.
 5. Reposição de ligações da amostra.
 6. Reciclagem dos monitores de atendimento

DAS ADVERTÊNCIAS:

A CONTRATADA, estará sujeita as penalidades caso não atinja os níveis de qualidade da prestação dos serviços, conforme a avaliação da Tabela de Avaliações.

TABELA DE PENALIDADES	
Resumo conforme estabelece o item 7.1.20.12 “Avaliação da Contratada”, do Termo de Referência:	
NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)	PENALIDADES
Menor que 85 e maior ou igual a 70	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 70 e maior ou igual a 60	Multa de 2% sobre o valor faturado no mês da infração

Menor que 60 e maior ou igual a 50	Multa de 5% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 50 e maior ou igual a 40 Mu	Multa de até 10% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 40	Multa de até 15% sobre o valor faturado no mês da infração
02 Advertências Consecutivas	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 Advertências não consecutivas	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 multas consecutivas ou não	Rescisão do contrato, a critério da UNIVESP
O CRM da contratada deve permitir o rastreamento do protocolo da demanda reaberta, configurando-a como continuidade de uma interação anteriormente solucionada. Isso é crucial, pois, se o pagamento já tiver sido feito, a nota será glosada no fechamento mensal atual	Glosa no pagamento durante o fechamento mensal atual
O tempo médio para iniciar interações síncronas deve ser de até 1 minuto, com o CRM da contratada permitindo essa aferição diariamente. Se o prazo for ultrapassado por mais de um dia em 30 dias	Glosa de 20% do valor da nota do mês em que a falta foi identificada

As advertências incidirão sobre a CONTRATADA nos casos de reincidência de multas.

ANEXO II.I DO TERMO DE REFERÊNCIA

TABELA DE AVALIAÇÕES							
NATUREZA DA AVALIAÇÃO	ITEM	DESCRIÇÃO A AVALIAÇÃO	FINALIDADE	BASE DE CÁLCULO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	TIPO	PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA
PERFORMANCE DOS CANAIS	01	chamadas atendidas	visualizar o volume de atendimentos que cada canal recebe, você identificará quais são os preferidos pelos seus alunos, ex-alunos, colaboradores interno, externo e público em geral	quantitativo de atendimentos realizados em cada canal de atendimento	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	Indicador de gestão

	02	tempo médio de espera em fila (TEF)	mensura quanto tempo os alunos, ex-alunos, colaboradores interno, externo e público em geral fica, em média, aguardando na fila para ser atendido – independentemente se o chamado aconteceu por telefone, chat ou e-mail.	tempo de espera total ÷ n.o de chamadas atendidas = TME por canal de atendimento (a cada intervalo de 30 minutos)	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	<p>Entre 10 a 60 segundos</p> <p>entre 5% e 40% das ligações entrantes = 0,50 ponto</p> <p>acima de 40% das ligações entrantes = 1,00 ponto</p> <p>Maior que 60 segundos = 5,00 pontos</p>
	03	nível de serviço (NS)		avalia percentual de chamadas atendidas em relação ao	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	<p>NS1: 90% chamadas atendidas em até 30 segundos</p>

				tempo de espera			<p>entre 85% e 90% = 0,05 ponto</p> <p>entre 65% e 84% = 1,00 ponto</p> <p>abaixo de 65% = 2,00 pontos</p> <p>NS2: nenhuma chamada atendida com mais de 60 segundos</p> <p>entre 90% e 100% = 60 segundos (não perde ponto)</p> <p>entre 61 e 65 segundos = 0,05 ponto</p>
--	--	--	--	-----------------	--	--	---

							entre 66 e 70 segundos = 1,00 ponto maior que 70 segundos = 2,00 pontos
	04	tempo médio de atendimento (TMA)	mensura a quantidade média de tempo investido em cada ticket, sem contar as etapas de pós-atendimento. Ele ainda engloba o tempo gasto para resolver a solicitação, transferências e momentos de espera por parte do usuário.	tempo dos atendimentos ÷ n.o de atendimentos = TMA por canal de atendimento	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	somente indicador de gestão
	05	taxa de abandono ligação entrante (TA)	esse indicador é um reflexo de um tempo de espera para atendimento muito alto, e dá visão	n.o de contatos - n.o de desistências = Taxa de Abandono por	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	3% < TA <= 5% = 0,1 ponto 5% < TA <= 10% = 0,2 ponto

			geral do processo de atendimento	canal de atendimento			TA> 10% = 0,3 ponto
	06	tempo de resposta inicial (TRI)	mensurar quanto tempo o seu time leva para enviar uma primeira resposta ao cliente.	tempo total das respostas iniciais ÷ n.o de atendimentos = Tempo de Resposta Inicial para canais multimeios	diária	receptivo 0800 e multimeios passíveis de medição	<p>Entre 10 e 60 segundos</p> <p>entre 5% e 40% das ligações entrantes = 0,50 ponto</p> <p>acima de 40% das ligações entrantes = 1,00 ponto</p> <p>Maior que 60 segundos = 5,00 pontos</p>

	07	garantir o perfeito funcionamento nos Canais de Atendimento A interrupção no funcionamento nos canais de atendimento será considerada uma avaliação diária insatisfatória					<p>Interrupção até 2 horas:</p> <p>0,30 ponto a cada 5 minutos ou fração</p> <p>Interrupção acima 2 horas:</p> <p>0,50 ponto a cada 5 minutos ou fração</p>
NOTA MENSAL AVALIAÇÃO							<p>NMA = 100 - (N2+N3+N5+N6+N7)</p>

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Declaramos, sob pena de desclassificação, que atendemos integralmente todos os requisitos técnicos obrigatórios e que:

1. Concordamos que a substituição de qualquer profissional da equipe de serviços permanentes da Contratada deverá ser acordada previamente e aprovada pelo(a) Gestor(a) do Contrato da UNIVESP. O novo profissional deverá obrigatoriamente comprovar a formação, experiência e qualificação técnica do profissional que substituirá, conforme perfis descritos no edital.
2. Concordamos que qualquer profissional que atuar nos serviços sob demanda deverá obrigatoriamente comprovar a formação e qualificação técnica do seu perfil de atuação conforme descrito no edital.
3. Declaramos que possuímos planos de treinamento e atualização permanente para os profissionais da equipe de serviços permanentes da Contratada relacionada com o objeto deste Contrato.
4. Declaramos que possuímos planos de atualização permanente do ambiente tecnológico e infraestrutura física, coordenado por profissional do nosso quadro de pessoal com qualificação compatível com a complexidade desta atividade.

Sendo verdadeiro o conteúdo desta declaração, firmamos

São Paulo/SP, de de 2024

NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE DA LICITANTE

(NOME/CNPJ DA EMPRESA)

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

Planilha Avaliação Requisitos – POC

Licitante Avaliada: _____

Data Avaliação: ____/____/2025

ITEM	REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO	ATENDIMENTO		
			SIM	PARCIAL	NÃO
01	Plataforma de Comunicação com	Demonstrar o atendimento de voz (Humano) receptivo e ativo recepcionando ligações de telefone fixo ou celular;			
1.1		Atendimento multimeios: e-mail			

1.2	Ominicanalidade e Canais de Atendimento	Atendimento multimeios: chatbot e voicebot baseado em regra			
1.3		Serviço de Atendimento Eletrônico via URA			
1.4	Plataforma de Comunicação com Ominicanalidade e Canais de Atendimento	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS			
1.5		Mensageria Instantânea (Whatsapp Business Api)			
1.6		Demonstrar integração e continuidade do atendimento independentemente do canal escolhido pelo usuário (ex.: navegabilidade e jornada do cliente em diferentes canais e informação ser carregada sem necessidade de repetição, etc);			

1.7		Demonstrar identificação do aluno, ex-aluno por número do registro acadêmico UNIVESP e imediato recebimento de número de protocolo que só será encerrado após finalização do atendimento;			
1.8		Demonstrar a continuidade do atendimento após a transferência do contato eletrônico para o atendimento humano, carregando todas as informações já captadas e relatadas pelo usuário e a sequência de atendimento para o segundo nível (nível técnico) carregando o histórico de atendimento e sem a necessidade de nova identificação do usuário/situação problema;			
1.9		Demonstrar que ao final do atendimento o usuário é encaminhado para avaliação do atendimento;			

1.10		Demonstrar o armazenamento e rastreabilidade de todos os atendimentos, com dados de voz e tela, independentemente do canal escolhido pelo usuário;			
02	URA (Unidade de Resposta Audível)	A URA deverá ser do mesmo fabricante da Plataforma de Comunicação Multisserviços IP a fim de garantir total integração com o sistema de gestão da Central de Atendimento em idioma português do Brasil.			
2.1		Deverá possuir a facilidade de "CUT THRU" para viabilizar a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o cliente digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico (pulse) ou DTMF (tone).			
2.2		Deverá possuir recurso de reconhecimento de voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do			

		Brasil preparado para reconhecimento em qualquer uma de suas linhas de forma simultânea.			
03	Gravador de Tela e Voz	O Front End Web do operador deverá realizar a gravação de voz e tela do atendimento através de sua interface Web sem que haja a necessidade de instalação de software e ou componente para realização desta atividade			
3.1		Realizar busca das gravações através de módulo que permita a consulta dos seguintes campos relacionados ao contato: data, hora, registro acadêmico, nome do usuário, motivo/assunto.			
3.2		Permitir a recuperação dos diálogos de chat originadas através das mídias de Chat e Mensageria Instantânea (WhatsApp entre outros) através de logs;			

04	Gestão estratégica: relatórios	Demonstrar a geração de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados.			
4.1		Demonstrar a geração de relatórios de histórico de desempenho, hora a hora, dia a dia e mês e mês, com quebras e por analista, células de atendimento e hierarquia (gestores, supervisores), dos indicadores: aderência, TMA, TME, NS e abandono. Apresentar modelo de dashboard com visualização dos indicadores de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema: URA, Telefone Receptivo, Telefone Ativo, Chat, E-mail, Pesquisas, etc.			
4.2		Demonstrar customização e criação de relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor			

		administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento;			
4.3		Exportação e salvamento das informações apresentadas em tela, de forma que os relatórios possam ser exportados para arquivos em formatos: Texto (txt), Comma Separated Value (.csv), Excel (.xls), Rich Text Format (.rtf) e Adobe (pdf)			

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA

Planilha de Custos e Formação de Preços

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da Empresa:

CNPJ:

Endereço da Empresa:

Nome do Representante Legal:

CPF do Representante Legal:

Telefone da Empresa:

Site da Empresa:

E-mail da Empresa:

Cargo/Função:

Identidade do Representante Legal:

Conforme o Termo de Referência essa proposta de preço tem validade de 60 dias e no preço total global proposto inclui a mão-de-obra, treinamentos e capacitações, infraestrutura física e tecnológica, materiais, impostos, taxas, emolumentos, tributos e todos os custos diretos e indiretos que venham a influenciar no valor total global dos serviços;

Conforme o Termo de Referência uma sessão de atendimento para serviços de mensageria WhatsApp, SMS, ou serviços de chatbot compreende 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.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	unidade	175.000	R\$ -	R\$ -
2	Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	interações	300.000	R\$ -	R\$ -
3	Manutenção e sustentabilidade dos serviços	Mensalidade	30	R\$ -	R\$ -

4	Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc), Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas	Perguntas/respostas	3.000	R\$ -	R\$ -
5	Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)	horas	7.500	R\$ -	R\$ -
				VALOR TOTAL	R\$ -

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

Declarações

DECLARAÇÃO 1: DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE FÍSICA, TECNOLÓGICA E DE RECURSOS HUMANOS

Nome da Empresa:

CNPJ:

Endereço da Empresa:

Nome do Representante Legal:

CPF do Representante Legal:

Telefone da Empresa:

Site da Empresa:

E-mail da Empresa:

Cargo/Função:

Identidade do Representante Legal:

14.17. Declaro para os devidos fins, que a empresa que represento possui ambiente tecnológico e físico adequado para a prestação de serviços descrito no TERMO DE REFERÊNCIA, bem como instalações em conformidade com a NR-17 (MTE), com estações de trabalho, comunicação voz/dados, sistema de gravação de voz, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de geração de relatórios, e os recursos humanos, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, a saber “Contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinando à Central de Atendimento aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral do âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP”.

14.18. Declaro ainda, que possuo no quadro de empregados, ao menos um profissional com Certificação em Análise de Tráfego em Central de Atendimento e em Dimensionamento de Operações de Contact Center.

Data

Assinatura

ANEXO VI.I DO TERMO DE REFERÊNCIA

Declarações

DECLARAÇÃO 2: COMPROMISSO DE IMPLANTAÇÃO, ENTREGA DO PLANO DE TRABALHO E DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

Nome da Empresa:

CNPJ:

Endereço da Empresa:

Nome do Representante Legal:

CPF do Representante Legal:

Telefone da Empresa:

Site da Empresa:

E-mail da Empresa:

Cargo/Função:

Identidade do Representante Legal:

Declaro para os devidos fins que, caso a empresa que represento seja declarada vencedora da licitação, implantaremos, no prazo de até 30 dias corridos, a contar da assinatura do contrato, a Central de Atendimento dotado de infraestrutura física e tecnológica adequada, com os necessários recursos materiais e humanos qualificados e suficientes para a prestação dos serviços conforme requisitos estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA.

Declaro que a Central de Atendimento será implementado no endereço:

_____ CEP: _____ São Paulo/SP.

Declaro ainda, que o Plano de Trabalho será entregue no prazo de 3 dias corridos a contar da assinatura do contrato, e que o Plano de Continuidade do Negócio-PCN será entregue no prazo de 30 dias corridos a contar da assinatura do contrato, caso venha a ser vencedora da licitação;

Data

Assinatura

APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP
Contratação de Serviço de Atendimento

Informações Básicas

- **Categoria do objeto:** Serviços
- **Processo Administrativo (SEI):** 253.00000286/2024-55

Descrição da necessidade

Objeto

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinado à Central de Atendimento com atendimento presencial na sede da UNIVESP aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos, e público em geral no âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP.

A plataforma deve garantir que toda a jornada da comunidade interna e externa da Univesp e ao público em geral, seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA) com inteligência artificial (IA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanais, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat no site, Whatsapp Business Api, Chatbot e Voicebot), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM BEC	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	5762	26980	unidade	175.000
2	Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	5762	26980	interações	300.000
3	Manutenção e sustentabilidade dos serviços	5762	26980	Mensalidade	30
4	Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc),	5762	26980	Perguntas/respostas	3.000

	Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas				
5	Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)	5762	26980	horas	7.500

Justificativa

O presente Termo de Referência visa a subsidiar o objeto de contratação pretendido que consiste na prestação de serviços para sistema de atendimento (telefone, chat, Whatsapp Business Api, chatbot, voicebot, inteligência artificial e protocolo/e-mail) aos alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos e público em geral do âmbito da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP.

Nesse sentido, cabe apresentarmos o contexto histórico e o panorama atual que justificam a presente demanda de contratação. Desde o início do Programa UNIVESP em 2007, o Governo do Estado de São Paulo passou a fomentar a modalidade de ensino a distância (EAD) por meio de projetos desenvolvidos com a Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), o Centro Paula Souza (CPS) e a Universidade de São Paulo (USP). Este esforço em conjunto culminou com o acúmulo de experiências em EAD e, entre outros importantes resultados, assistimos à criação da Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP), dedicada ao ensino por meio do uso intencional das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A UNIVESP iniciou suas atividades didáticas no segundo semestre de 2014, oferecendo 6 (seis) Cursos de Graduação: Licenciaturas em Matemática, em Física, em Biologia e em Química, em 32 polos de 24 cidades, assim como Engenharia de Produção e Engenharia de Computação em 18 polos de 9 cidades, todas no Estado de São Paulo.

Nesta primeira oferta foram disponibilizadas 3.330 vagas no total, sendo 2.034 nas quatro Licenciaturas e 1.296 para as Engenharias, divididas igualmente entre os Cursos. Para aquilatarmos a importância desta ação, ela correspondia a um número maior de vagas do que a Unicamp oferece em seus Cursos de Graduação (3.320) em um ano, cerca de 45% das 7260 vagas ofertadas pela UNESP e cerca de 30% das 11.012 vagas ofertadas pela USP.

Com o objetivo da universalização do ensino superior paulista, em 2017, foi iniciado o plano de expansão. A iniciativa ampliou o campo de atuação da UNIVESP para todas as macrorregiões do Estado. No maior programa de inclusão do ensino superior do país, a Universidade inseriu em 203 municípios paulistas, mais de 35 mil estudantes. Ainda em 2017, a UNIVESP solicitou junto ao

Conselho Estadual de Educação - CEE-SP - o reconhecimento de todos os cursos oferecidos até 2016. Em 2018, os cursos de Engenharia, Química, Física, Biologia e Matemática foram reconhecidos. No mesmo ano, a Instituição formou os primeiros 169 alunos das Licenciaturas em Matemática, Química, Biologia e Física atendendo a demanda por professores nas escolas de educação básica. Em 2018, a UNIVESP também ofertou o expressivo número de 42.450 vagas, em dois vestibulares.

Em 2019, além da implantação de novos cursos, como, Ciência de Dados, Bacharelado em Tecnologia da Inovação e Letras, a universidade realizou dois vestibulares e a oferta de mais de 21 mil vagas em todas as regiões do Estado. O vestibular 2019.2 destinou no segundo semestre 5.150 vagas para o Eixo de Licenciatura (Pedagogia, Matemática e Letras), voltadas a 184 polos de 156 municípios. Já o processo seletivo iniciado em outubro de 2019, para o ingresso de alunos em 2020, ofertou 16.100 vagas, sendo: 8.050 para Licenciaturas (Letras, Pedagogia e Matemática) e 8.050 para o Eixo de Computação (Bacharelado em Tecnologia da Informação, Ciência de Dados e Engenharia de Computação). As vagas foram oferecidas a 354 polos de 305 municípios do Estado, o maior vestibular em extensão territorial.

Em 2020, a Universidade ofertou 16 mil vagas para mais de 300 municípios, o maior processo seletivo em extensão territorial e número de vagas gratuitas do ensino superior paulista. Foram oferecidos seis cursos, com duas áreas básicas de ingresso, via vestibular. As Licenciaturas em Letras, Matemática e Pedagogia e os voltados ao eixo de Computação: Bacharelado em Tecnologia da Informação (BTI), bacharelado em Ciência de Dados e Engenharia de Computação.

Em 2021, a UNIVESP conta com mais de 50 mil alunos de graduação e está presente em 374 polos, localizados em 325 municípios, mais de 50% do território paulista, abrangendo 90% da população estadual. Além dos seis cursos oferecidos no vestibular 2021: Letras, Matemática, Pedagogia, Bacharelado em Tecnologia da Informação (BTI), bacharelado em Ciência de Dados e Engenharia de Computação, a universidade mantém estudantes matriculados em outros cinco: Biologia, Química, Física, Engenharia de Produção e Tecnologia em Gestão Pública (parceria com o CPS). Também oferta pós-graduação nas áreas de Educação a Distância e Engenharia. Os cursos são realizados em ambiente virtual, que garante a interação do estudante com o facilitador, além de disponibilizar videoaulas, bibliotecas digitais e os conteúdos pedagógicos.

A partir de 2022, a UNIVESP inseriu o novo eixo de Produção e Negócios e os cursos de Administração, Engenharia de Produção e Processos Gerenciais, ou seja, surgem novos cursos e nova demanda pela oferta de conteúdo e produção inéditas. Em 2023 a instituição se posiciona com aproximadamente 71 mil alunos de graduação, presente em 414 polos, localizados em 360 municípios, 56% dos municípios paulistas, mais de 60% do território, abrangendo 92% da população paulista. Para 2024, espera-se atingirmos mais de 90 mil alunos inscritos com a perspectiva do ingresso de mais 25 mil alunos em processo seletivo de vestibular. Fica patente diante destes

números que o alcance e a magnitude que UNIVESP atingiu nos últimos anos a transformou em um importante agente de mudança social e econômica no estado de São Paulo.

Portanto, é possível observar que, desde a sua fundação, a UNIVESP passou por crescimentos consecutivos, incluindo o aumento no número de alunos, bem como na variedade de serviços ofertados. Como resultado de toda essa expansão e do cumprimento de suas atividades-fim enquanto Universidade, cresceram também as formalizações decorrentes de contratos, convênios e acordos de cooperação celebrados, o que tornou o trabalho rotineiro de acompanhamento, gestão e fiscalização desafiador.

Nesse contexto, a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) atende atualmente cerca de 71 mil alunos ativos, distribuídos em diversos cursos e localidades. Com o crescimento contínuo do número de estudantes e a complexidade inerente ao ensino à distância, torna-se imperativo a implementação de um serviço de atendimento ao aluno robusto e eficiente.

Estudos indicam que cada aluno pode gerar entre 5 e 10 interações de atendimento por semestre. Com 71 mil alunos, isso resultaria em um volume anual estimado entre:

- 350 mil a 700 mil interações de atendimento (71 mil alunos x 5 a 10 interações por aluno por semestre x 2 semestres).

Esse alto volume de interações demonstra a necessidade de um serviço de atendimento capaz de gerenciar e resolver eficientemente essas demandas.

Os serviços de atendimento ao aluno devem abranger diversas áreas, incluindo:

- Suporte Técnico: Problemas com acesso a plataformas online, submissão de trabalhos, uso de ferramentas de ensino.
- Orientação Acadêmica: Questões sobre matrículas, cronogramas, requisitos de cursos, transferências.
- Serviços Administrativos: Emissão de documentos, esclarecimentos de políticas institucionais, análise documental.

Pesquisas mostram que o atendimento eficiente aumenta a satisfação dos alunos e pode reduzir a taxa de evasão em até 15%.

Um sistema de atendimento bem estruturado pode otimizar processos internos, reduzir o tempo de resolução de problemas e melhorar a comunicação entre departamentos, resultando em:

- Redução do tempo médio de resposta: A meta é reduzir de 48 horas para 24 horas ou menos, aumentando a eficiência e a satisfação dos alunos.
- Centralização e automação: Implementação de sistemas CRM (Customer Relationship Management) para centralizar informações e automatizar respostas a perguntas frequentes.

Por fim, a contratação de um serviço de atendimento ao aluno para a UNIVESP não só é necessária para atender ao volume e à diversidade das demandas dos 71 mil alunos, mas também trará benefícios significativos em termos de satisfação, retenção e eficiência operacional. O investimento inicial será amplamente compensado pelo aumento na retenção de alunos e pela melhoria da experiência educacional, resultando em um impacto positivo institucional.

Área requisitante

- Nome e Cargo do responsável: Juliane Guelere – Gerente
- Equipe: Secretaria de Registros Acadêmicos

Descrição dos requisitos da contratação

Descrição das atividades a serem desenvolvidas

A empresa contratada deverá realizar:

- **Conferência de documentação digitalizada** - Avaliação de documentos digitalizados conforme Termo de Referência, com um total de **175.000 unidades**.
- **Interação/atendimento concluído PA I** - Atendimento omnichannel para suporte receptivo, ativo e multimeios, incluindo canais como e-mail, Fale Conosco, SMS, Chatbot e WhatsApp Business API, para PA de 6 horas. Inclui suporte, backoffice e gestão de serviços, com **300.000 interações**.
- **Manutenção e sustentabilidade dos serviços** - Manutenção mensal dos serviços, com **30 mensalidades**.
- **Elaboração e implantação de roteiros e atualização da base de conhecimento** - Criação de roteiros, atualização de FAQs e Chatbot, e desenvolvimento de fluxos e rotinas de atendimento, totalizando **3.000 perguntas/respostas**.
- **Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)** - Desenvolvimento de sistemas conforme demanda, com **7.500 horas**.

Qualificação técnica

- **Declaração de conhecimento prévio:** A licitante deve confirmar conhecimento das condições e requisitos locais necessários ao cumprimento das obrigações descritas no TR, incluindo a opção de realização de vistoria prévia.

- **Alternativa à declaração de conhecimento prévio:** A declaração poderá ser substituída por uma formal, assinada pelo responsável técnico do licitante, confirmando total conhecimento das condições de contratação.
- **Capacidade operacional:** A licitante deve comprovar experiência em serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, mediante certidões ou atestados de pessoas jurídicas públicas ou privadas, ou pelo conselho profissional competente.
- **Características mínimas de experiência:** Os atestados ou certidões apresentadas devem demonstrar que a empresa já executou serviços de pelo menos 50% do objeto deste contrato, especificamente, **35.000 documentos conferidos e 150.000 atendimentos prestados**.
- **Declaração de equipe profissional:** A licitante deverá declarar que, ao firmar o contrato, apresentará evidência documental (carteira de trabalho, contrato de trabalho etc.) comprovando que dispõe dos profissionais listados no TR, conforme itens 7.1.56 e 5.39.
- **Compromisso de implantação de Central de Atendimento:** A licitante deve declarar que, caso seja vencedora, implementará a Central de Atendimento nos prazos estabelecidos pelo TR. A Central deverá contar com a infraestrutura física e tecnológica necessária, além de pessoal e recursos suficientes para prestar os serviços. Haverá um profissional qualificado para atendimento presencial na sede da UNIVESP em horário comercial, das 9h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira.
- **Declaração de Qualificação Técnica:** A licitante deverá apresentar a Declaração de Qualificação Técnica, conforme o modelo previsto no Anexo III do TR, assinada pelo representante legal.

Garantia contratual

Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia no percentual de 5% (cinco por cento), incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto nos Arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, bem como nas condições descritas nas cláusulas do contrato ou outro instrumento hábil que o substitua.

No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de

custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria.

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua (caso assim definido pela documentação que compõe a presente contratação) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Levantamento de mercado

Análise de alternativas existentes

Como parte do processo de levantamento de mercado para identificação de possíveis soluções disponíveis, foram analisadas licitações conduzidas por diversos órgãos públicos para o objeto em questão, inclusive contratações da própria Univesp, nas quais os serviços foram considerados de natureza comum.

Além disso, foram realizadas pesquisas minuciosas em editais de aquisições ou contratações semelhantes de outros órgãos públicos, acessando plataformas como BEC/SP, iBEC e comprasgov.br. Essas buscas foram conduzidas em um período de até um ano antes da divulgação do presente edital, com a aplicação de filtros específicos para garantir a abrangência e relevância

dos resultados obtidos, sendo os principais:

REFERÊNCIAS

- **Pregão Eletrônico Nº 00032/2023 - (Processo Administrativo n.º 67278.000877/2023-16)
UASG: 120629 - GRUPAMENTO DE APOIO DE CANOAS**
Objeto: Contratação de Empresa especializada na terceirização de mão-de-obra para prestação dos serviços de Teletendimento (Serviços de Telefonistas) na Central de Marcação de Consultas do Hospital de Aeronáutica de Canoas (HACO), com dedicação exclusiva de mão-de-obra e o fornecimento de materiais e equipamentos necessários para a perfeita execução do serviço
- **Pregão Eletrônico Nº 00011/2023 - (Processo Administrativo n.º 50300.018290/2022-55)
UASG: 682010 - AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS**
Objeto: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para contact center do tipo omnichannel, incluindo os serviços de teletendimento receptivo eletrônico, ativo (sms short message service e voice chamada de voz), multimeios (email/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em atendimento às necessidades da ouvidoria da antaq/sede.
- **Pregão Eletrônico Nº 23/2023 - (Processo Administrativo n.º 25000.091183/2023-90)
UASG: 250110 - MINISTÉRIO DA SAÚDE**
Objeto: Prestação do serviço continuado de Contact Center destinados à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) do Ministério da Saúde.

A Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) realizou uma pesquisa de mercado com o intuito de identificar possíveis fornecedores capazes de atender integralmente às exigências técnicas e administrativas estipuladas no Termo de Referência. Para tanto, foram enviados e-mails a diversos fornecedores cadastrados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP), solicitando cotações para a prestação de serviços de Central de Atendimento.

O objetivo dessa diligência foi garantir a obtenção de propostas competitivas e identificar fornecedores que pudessem fornecer os serviços solicitados, respeitando todos os requisitos técnicos detalhados no Termo de Referência.

Com o intuito de assegurar a ampla divulgação e transparência no processo de contratação, foram enviados e-mails aos fornecedores em 01/10/2024, concedendo o prazo até 07/10/2024 para o recebimento das propostas, conforme ANEXO I.

O processo de avaliação das propostas foi conduzido com base nos critérios previamente estabelecidos, considerando a experiência das empresas no mercado, a adequação técnica às necessidades da UNIVESP e a viabilidade econômica das cotações recebidas.

Forma de contratação

Segundo a Lei 14.133/2021, Art. 6º, Incisos XIII e XLI:

*“Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:
(...)*

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

(...)

XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;”

É importante frisar, conforme demonstrado neste Estudo Técnico Preliminar, o objeto da contratação possui padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

Dessa forma, a melhor forma de contratação para o serviço a ser executado, considerando serem todos de natureza comum nos moldes da Lei 14.133/2021, é por pregão, em sua forma eletrônica.

Justificativa da solução escolhida

A contratação do serviço descrito no presente ETP será realizada por meio de Pregão Eletrônico. Primeiramente, proporciona agilidade e economia, pois permite que os serviços inerentes ao objeto sejam realizados em uma única contratação, evitando a necessidade de novas licitações a cada demanda.

Além disso, garante a padronização dos serviços, simplifica o processo de contratação e proporciona transparência nas negociações, beneficiando tanto a administração pública quanto os fornecedores. Considerando o acima exposto, a solução escolhida por meio da qual a contratação será realizada é o Pregão Eletrônico.

Descrição da solução como um todo:

A Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) busca contratar uma empresa especializada para implantar um sistema de atendimento omnichannel. Este sistema integrará e gerenciará diversos canais de comunicação para atender alunos, ex-alunos, colaboradores internos e externos, e o público em geral. A plataforma incluirá:

- Atendimento receptivo humano telefônico
- Unidade de Resposta Audível (URA) com inteligência artificial (IA)
- Atendimento ativo humano
- Atendimento multicanais (e-mail, formulários eletrônicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chat no site, WhatsApp Business API, chatbot e voicebot)

A empresa contratada será responsável por fornecer toda a infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia necessários para a execução e manutenção dos serviços. Isso inclui:

- Infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações
- Plataforma de comunicação
- Integração de telefonia com computador (CTI)
- Solução de gravação dos atendimentos
- Infraestrutura física e ambiental
- Disponibilização e sustentação do sistema de atendimento
- Processos de informações de atendimento para a Central, com capacidade de gravação de mensagens
- Recursos humanos especializados

Os serviços deverão atender às condições, quantidades e exigências estabelecidas, assegurando uma jornada gerenciável e integrada para todos os usuários.

Estimativa das quantidades

As quantidades são estimadas conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM BEC	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	5762	26980	unidade	175.000

2	<p>Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.</p>	5762	26980	interações	300.000
3	<p>Manutenção e sustentabilidade dos serviços</p>	5762	26980	Mensalidade	30
4	<p>Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc), Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas</p>	5762	26980	Perguntas/respostas	3.000
5	<p>Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)</p>	5762	26980	horas	7.500

Estimativa do valor da contratação

O valor estimado da contratação tem caráter **sigiloso** e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

Justificativa para o parcelamento ou não da solução

Em regra, conforme inciso II do art. 47 da Lei n 14.133, de 2021, do parcelamento, quando o for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

O disposto, no entanto, não se aplica a presente demanda, por questões eminentemente operacionais, sendo necessário o agrupamento dos itens. Assim, afasta-se o caráter de parcelamento e segue-se à licitação com os itens agrupados em um único grupo, composto de itens referentes às licenças de alunos, consultoria estratégica, implantação do sistema e operação deste.

Contratações Correlatas e/ou interdependentes

A presente contratação ocorre de forma independente, não se vinculando a qualquer outra contratação para que possa surtir seus efeitos.

Alinhamento entre a contratação e o planejamento

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) da UNIVESP, conforme contratação 481201-38/2025, podendo ser consultada no Portal Nacional de Contratações Públicas através do ID: 17455396000164-0-000001/2025 e do link: <https://pncp.gov.br/app/pca/17455396000164/2025>.

Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação dessa solução de atendimento omnichannel trará diversos benefícios à UNIVESP, incluindo:

Benefícios Operacionais:

- **Integração de Canais:** A unificação de múltiplos canais de comunicação (telefone, e-mail, chat, WhatsApp, etc.) em uma única plataforma facilita a gestão e o monitoramento das interações com alunos, ex-alunos, colaboradores e o público em geral.
- **Melhoria na Eficiência:** A automação de processos com IA, como a URA e chatbots, reduz o tempo de espera e melhora a eficiência do atendimento, permitindo que os atendentes humanos se concentrem em questões mais complexas.
- **Gravação e Monitoramento:** A capacidade de gravar atendimentos permite a análise posterior para melhorias contínuas no serviço, treinamento de pessoal e garantia de qualidade.

Benefícios para Alunos e Usuários:

- **Experiência do Usuário:** Oferece uma experiência de atendimento mais fluida e consistente, independentemente do canal utilizado, resultando em maior satisfação dos alunos e usuários.
- **Acessibilidade:** Facilita o acesso ao atendimento através de diversos canais, conforme a preferência dos usuários, aumentando a acessibilidade e comodidade.
- **Benefícios Estratégicos:**
- **Dados e Insights:** A plataforma fornecerá dados valiosos sobre as interações e demandas dos usuários, permitindo uma análise aprofundada para tomadas de decisões estratégicas e melhoria contínua dos serviços oferecidos.
- **Foco na Missão Educacional:** Com um sistema de atendimento eficiente, a UNIVESP pode concentrar mais recursos e esforços em sua missão principal de educação virtual, deixando a gestão do atendimento a cargo de uma solução especializada.

Benefícios Tecnológicos:

- **Infraestrutura Moderna:** A adoção de uma infraestrutura tecnológica avançada e especializada garante maior estabilidade, segurança e escalabilidade dos serviços de atendimento.
- **Atualização e Manutenção:** A responsabilidade pela atualização e manutenção da plataforma será da empresa contratada, garantindo que a UNIVESP sempre tenha acesso às últimas tecnologias e práticas do setor.
- Esses benefícios combinados contribuirão significativamente para a melhoria da eficiência operacional da UNIVESP, a satisfação dos seus usuários e a realização de sua missão educacional com maior eficácia.

Providências a serem adotadas

Não serão necessárias quaisquer adequações, quer seja logística, infraestrutura, pessoal, procedimental ou regimental.

Possíveis impactos ambientais

A implementação de uma solução de atendimento omnichannel para a UNIVESP trará impactos ambientais positivos e negativos. Positivamente, a digitalização dos processos reduzirá a necessidade de papel e os deslocamentos físicos, diminuindo as emissões de gases de efeito estufa. No entanto, a operação contínua dos servidores e dispositivos eletrônicos aumentará o consumo de energia elétrica e poderá gerar resíduos eletrônicos devido à substituição periódica de equipamentos.

Para mitigar os impactos negativos, é essencial adotar medidas preventivas como o uso de data centers eficientes em termos energéticos, a preferência por fontes de energia renovável, e a reciclagem adequada

de resíduos eletrônicos. Medidas corretivas incluem programas de compensação de carbono e sistemas de monitoramento ambiental. Essas ações garantirão que a contratação da solução pela UNIVESP seja sustentável e responsável, contribuindo para a preservação do meio ambiente e reforçando o compromisso da instituição com práticas de governança ambientalmente conscientes.

Declaração de viabilidade da contratação

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação.

Justificativa:

Diante do presente Estudo, a contratação é viável e razoável, bem como necessária, tanto sob a análise da solução de serviço para **SISTEMA DE ATENDIMENTO, COM ADOÇÃO DE PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO DE MULTICANAIS E MÓDULO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO, UTILIZANDO MODELO OMNICHANNEL, DESTINANDO À CENTRAL DE ATENDIMENTO AOS ALUNOS, EX-ALUNOS, COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL DO ÂMBITO DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIVESP** quanto da escolha pela modalidade licitatória.

ANEXO II

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO UNIVESP Nº.: XXX/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº.: 253.00000286/2024-55

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2025 CELEBRADO ENTRE A FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO – UNIVESP, E xxxxxxxxxxxxxxxx, TENDO POR OBJETO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMA DE ATENDIMENTO – CENTRAL DE ATENDIMENTO.

A **FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO – UNIVESP**, com sede na Av. Paulista, nº 352, 14º andar - Bela Vista, na cidade de São Paulo/Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 17.455.396/0001-64, neste ato representada por seu Presidente: Marcos Augusto Francisco Borges, inscrito no CPF sob nº 133.587.528-01, nomeado pelo Decreto de 28 de Fevereiro de 2023, publicado(a) no DOE de 01 de Março de 2023, no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominado(a) CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no Contratado), inscrito(a) no CPF sob o nº....., conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº, mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subseqüentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços para sistema de atendimento, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento – Central de Atendimento, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM BEC	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
------	-----------	----------	--------	-------------------	------------------

1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	5762	26980	unidade	175.000
2	Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	5762	26980	interações	300.000
3	Manutenção e sustentabilidade dos serviços	5762	26980	Mensalidade	30
4	Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc), Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas	5762	26980	Perguntas/respostas	3.000
5	Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)	5762	26980	horas	7.500

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

- 1.3.2. O Edital da Licitação;
 - 1.3.3. A Proposta do Contratado; e
 - 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
- 1.4. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses a partir da data de assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, prorrogáveis nas hipóteses previstas no artigo 106 da Lei nº 14.133, de 2021; por ser serviço contínuo e de apoio às decisões da administração, sendo que a execução total do termo será considerada com a entrega de todos os relatórios descritos no Termo de Referência.

2.1.1. O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

2.1.2. Quando a não conclusão do objeto da contratação decorrer de culpa do Contratado:

2.1.2.1. O Contratado será constituído em mora, aplicáveis a ele as respectivas sanções administrativas;

2.1.2.2. O Contratante poderá optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual, nos termos do parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.3. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, quando ultrapassado o exercício, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas. Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada nesta subdivisão, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. **O valor total da contratação é de R\$..... (.....)**

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

5.4. Caso o Contratado seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedido de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente ajustados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado, que corresponde a / / (DD/MM/AAAA).

7.2. É previsto reajuste anual dos preços inicialmente ajustados, de modo que, caso o prazo de execução do objeto contratual ultrapasse a data em que se configure 1 (um) ano a contar da data do orçamento estimado, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPC-FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. No caso de reajuste(s) subsequente(s) ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.9. Os preços serão reajustados, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = P_0 \left[\left(\frac{IPC}{IPC_0} - 1 \right) \right]$$

Onde:

- R = parcela de reajuste;
- Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;
- IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

- 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;
- 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;
- 8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de 1 (um) mês para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico;
- 8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 1 (um) mês, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do art. 131 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- 8.1.12. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes.

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para adequada instrução do requerimento.

8.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato;

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade;

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante, de agente público que desempenhe(ou) função na licitação ou de fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação

específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, nos termos do art. 121 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas ([art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.1.18. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;

9.1.21. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;

9.1.22. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no seguinte local: Av. Paulista, nº 352, 14º andar - Bela Vista, na cidade de São Paulo/Estado de São Paulo (poderá ser via acesso remoto).

9.1.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida do Contratado, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou do novo fornecedor que continuará a execução dos serviços;

9.1.24. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.1.24.1. Considerando que o objeto da contratação envolve a elaboração de projeto relativo a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão de todos os direitos patrimoniais a que se refere a subdivisão anterior inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra, nos termos do § 1º do art. 93 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.2. Em atendimento à [Lei nº 12.846, de 2013](#), e ao [Decreto estadual nº 67.301, de 2022](#), o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a [Lei nº 12.846, de 2013](#), e o [Decreto estadual nº 67.301, de 2022](#).

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 9º da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do art. 14 e/ou parágrafo único do art. 48 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do [Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024](#).

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. Sempre que realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do objeto deste contrato, as partes deverão observar as normas previstas na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), as demais normas legais e regulamentares aplicáveis, inclusive regulamentos editados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, bem como a disciplina estabelecida neste instrumento.

10.2. O Contratado:

10.2.1. quando se caracterizar como operador que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Contratante, deve:

10.2.1.1. observar as instruções por escrito do Contratante para execução desse tratamento;

10.2.1.2. implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do Contratante previstas na Lei nº 13.709, de 2018;

10.2.1.3. adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada incidente de segurança;

10.2.2. quando se caracterizar como controlador de dados pessoais, somente poderá tratá-los com fundamento nas hipóteses previstas na Lei nº 13.709, de 2018, seguindo as regras e os princípios nela previstos, em especial os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e prevenção.

10.3. O Contratado deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

10.4. Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do artigo 6º da Lei nº 13.709, de 2018, o Contratado deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.5. O Contratado deve comunicar na primeira oportunidade possível ao Contratante o conhecimento de requerimento de titular de dados pessoais a ele dirigido, de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, ou de outra circunstância cuja ciência seja relevante para o cumprimento pelo Contratante da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais decorrente deste instrumento, fornecendo informações suficientes para que ele cumpra quaisquer deveres previstos na Lei nº 13.709, de 2018.

10.6. Por ocasião do encerramento deste contrato, é dever do Contratado eliminar os dados pessoais, com exceção das hipóteses do artigo 16 da Lei nº 13.709, de 2018, quando for o caso e nos seus estritos limites.

10.7. O Contratado deve colocar à disposição do Contratante, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula.

10.8. O Contratado responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao Contratante ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei nº 13.709, de 2018, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do Contratante em seu acompanhamento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia no percentual de **5% (cinco por cento)**, incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, bem como nas condições descritas nas cláusulas do contrato ou outro instrumento hábil que o substitua.

11.2. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do UNIVESP no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria.

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([art. 92, XIV](#))

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- iv) **Multa**:
 - a) Moratória de 0,15% (zero, quinze por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 100 (cem) dias;

- b) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 1,0% a 10% do valor do Contrato.
- c) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 05% a 20% do valor do Contrato.
- d) Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do Contrato.
- e) Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 1,0% a 10% do valor do Contrato.
- f) Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será de 1,0% a 5,0% do valor do Contrato.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato ([art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente ([art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021\)](#).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de

publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal ([Art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos [artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.1.1. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), bem como no art. 1º, § 2º, item 3, do [Decreto estadual nº 55.938, de 2010](#), com a redação que lhe foi dada pelo [Decreto estadual nº 57.159, de 2011](#), na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando o Contratado for sociedade cooperativa (se admitida a participação/contratação de cooperativa).

13.1.2. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.4. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade:

II. Fonte de Recursos:

III. Programa de Trabalho:

IV. Elemento de Despesa:

V. Plano Interno:

VI. Nota de Empenho:

14.2. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da [Lei nº 14.133, de 2021](#), admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

16.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.

16.6. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e ao [art. 8º, § 2º, da Lei nº 12.527, de 2011](#), c/c art. 22 do [Decreto estadual nº 68.155, de 2023](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme [art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 01 (uma) via, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, data da última assinatura eletrônica das partes.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III - PLANILHA DE PROPOSTA

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da Empresa:

CNPJ:

Endereço da Empresa:

Nome do Representante Legal:

CPF do Representante Legal:

Telefone da Empresa:

Site da Empresa:

E-mail da Empresa:

Cargo/Função:

Identidade do Representante Legal:

Conforme o Termo de Referência essa proposta de preço tem validade de 60 dias e no preço total global proposto inclui a mão-de-obra, treinamentos e capacitações, infraestrutura física e tecnológica, materiais, impostos, taxas, emolumentos, tributos e todos os custos diretos e indiretos que venham a influenciar no valor total global dos serviços;

Conforme o Termo de Referência uma sessão de atendimento para serviços de mensageria WhatsApp, SMS, ou serviços de chatbot compreende 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.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
------	-----------	-------------------	------------------	----------------	-------------

1	Conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência	unidade	175.000	R\$ -	R\$ -
2	Interação/atendimento concluído PA I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site UNIVESP, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	interações	300.000	R\$ -	R\$ -
3	Manutenção e sustentabilidade dos serviços	Mensalidade	30	R\$ -	R\$ -
4	Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Atualização da base de conhecimento (FAQ, Chatbot, etc), Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas	Perguntas/respostas	3.000	R\$ -	R\$ -
5	Horas sob demanda (desenvolvimento de sistemas)	horas	7.500	R\$ -	R\$ -
				VALOR TOTAL	R\$ -

ANEXO IV

MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO IV.I

MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

(em papel timbrado do licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO IV.II

MODELOS REFERENTES À VISTORIA PRÉVIA

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DO OBJETO
DA LICITAÇÃO PRECEDIDA DE VISTORIA**
(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento do(s) local(is) e das condições da realização do objeto da licitação, e que realizou vistoria prévia no(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação, colhendo todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura do representante legal)

ANEXO IV.III

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DO OBJETO
DA LICITAÇÃO**
(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento do(s) local(is) e das condições da realização do objeto da licitação, que não realizou a vistoria prévia prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a vistoria prévia que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura do representante legal)

ANEXO IV.IV

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DA
CONTRATAÇÃO**

(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de responsável técnico de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, que não realizou a vistoria prévia prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a vistoria prévia que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura/qualificação do responsável técnico)