



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

DOCUMENTO BASE

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste documento a contratação de Central de Atendimento exclusiva para a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, com suporte Multicanal abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio dos canais telefônicos e portal web, utilizando o sistema de Gestão do Atendimento da CONTRATANTE, e o atendimento via *Chatbot* (humanizado), mensagem instantânea e redes sociais, utilizando o sistema de Gestão do Atendimento da CONTRATADA.

1.2 O objeto contido neste documento deverá atender os usuários de serviços públicos ou administrativos disponibilizados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, tornam-se imprescindíveis a ampliação da rede de canais de atendimento remoto ao cidadão, assim como sua unicidade, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil acesso do cidadão às informações e demais serviços ofertados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

2.2 Cabe esclarecer que o fornecimento de informações é legitimado pelo princípio da Transparência da Administração Pública, previsto pela Constituição Federal - CF/88, pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527, 18/11/2011) e pela Lei Estadual nº 10.294, de 20/04/1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, conforme Inciso I do seu artigo 5.º: Para



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

assegurar o direito à informação previsto do art. 4.º o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a: I - Atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica. O serviço por meio de uma central de atendimento é considerado de utilidade pública voltado ao cidadão.

2.3 A Secretaria da Educação do Estado de São Paulo - SEDUC, localizada na Casa Caetano de Campos desde 19 de fevereiro de 1979, na Praça da República, região central da cidade, ocupando um edifício tombado como bem cultural do Estado e do Município de São Paulo, pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo (CONDEPHAAT), e pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (CONPRESP), possui a maior rede de ensino do Brasil, com aproximadamente 5,1 mil escolas, 250 mil servidores e 3,5 milhões de alunos.

2.4 A Central de Atendimento da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo presta esse serviço desde outubro de 2001. Iniciou com um quadro de estagiários e funcionários da pasta que atendiam os usuários dos sistemas da SEDUC, informando a respeito dos programas, projetos, telefones de Escolas e Diretorias de Ensino.

2.5 Atendemos em média, mais de 100 mil solicitações (ano de 2020), recebidas através do 0800, Portal de Atendimento SEDUC e URA.

2.6 À medida que os usuários da Central de Atendimento se tornam cada vez mais conectados e exigindo melhores níveis de serviço dos órgãos públicos, é esperado um atendimento rápido, de fácil acesso e que forneça respostas adequadas às suas solicitações.

2.7 Buscando satisfazer tais necessidades e implementar melhorias no relacionamento com o cidadão e na prestação dos serviços públicos, a Secretaria da Educação deverá disponibilizar um modelo de atendimento que engloba os multicanais, por meio dos quais será possível que o cidadão entre em contato com a SEDUC através do telefone, portal de atendimento, mensagens instantâneas, APPs,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

etc. Dessa forma, a multicanalidade facilita a comunicação junto ao solicitante. Além disso, é possível realizar contatos ativos sempre que necessário.

2.8 Os principais objetivos do novo modelo de atendimento são a melhoria da comunicação entre o usuário e a SEDUC, bem como a transparência na prestação de serviços públicos, propiciando aumento da satisfação da sociedade.

3. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO

3.1 Para subsidiar o dimensionamento dos recursos e custos, abaixo é demonstrado histórico dos atendimentos prestados em 2019 e 2020.

3.1.1 Atendimentos prestados em 2019:

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
Atendimento Receptivo 0800	Aproximadamente 130 mil ligações atendidas e 160 mil informações prestadas
Atendimento Ativo	Mailing com 348.032 contatos e sucesso para com aproximadamente 40 mil alunos, servidores e responsáveis
E-mail Setorial (Demandas Recebidas até março/2019)	Aproximadamente 20 mil e-mails respondidos. Atualmente essa demanda é atendida pelo Portal de Atendimento
Portal de Atendimento	Aproximadamente 40 mil solicitações respondidas
Atendimento URA 7X24 horas	Aproximadamente 4.500 informações prestadas

3.1.2 Atendimentos prestados em 2020:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
Atendimento Receptivo 0800 (Dados de janeiro a março)	Aproximadamente 56 mil ligações atendidas e 72 mil informações prestadas
Atendimento Ativo (Dados de janeiro a março)	Aproximadamente 15 mil contatos realizados
Atendimento URA 7X24 horas (Dados de janeiro a março)	Aproximadamente 2 mil informações prestadas
Portal de Atendimento (de janeiro a outubro)	Aproximadamente 30 mil solicitações respondidas

3.2 Para esclarecimentos, os dados acima, referentes ao ano de 2020, foram considerados somente de janeiro a março, devido ao encerramento contratual em 06 de abril de 2020 - conforme processo: SEDUC-PRC-2019/16304, ficando após esse período sem contrato ativo e, portanto, sem indicador específico. Quanto ao Portal, os atendimentos não foram prejudicados e, sendo assim, os dados são de período mais extenso.

3.3 É possível verificar no ADENDO I - Série Histórica da Operação, a volumetria das ligações recebidas no intra-horário, trazendo luz aos horários de maior pico no recebimento das chamadas - demonstrado por meio de gráficos. De igual forma, esses dados estão expostos com a volumetria 2019 - considerados de janeiro a dezembro, e com a volumetria de 2020 - considerados de janeiro a março de 2020.

4. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços, objeto deste documento base, deverão ser prestados em instalações da empresa CONTRATADA, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias, e deverá localizar-se em São Paulo (capital), onde está situada a Sede da Secretaria Estadual da Educação, visando a uma melhor e mais rápida comunicação



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

entre CONTRATADA/CONTRATANTE e, também, a maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

5. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

5.1 Os serviços prestados deverão obedecer ao seguinte horário de funcionamento:

- Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;
- Atendimento Receptivo Humano: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;
- Teleatendimento Ativo: de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 19:00;
- Portal de Atendimento: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;
- Redes Sociais: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;
- *Chatbot*: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;
- Mensagens Instantâneas: de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 19:00;

5.2 A CONTRATANTE poderá, para contatos internos, definir outros horários para o funcionamento do teleatendimento ativo e receptivo:

- Apoio ao Atendimento (Back office): de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00 horas.

6. MODELO DE ATENDIMENTO



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

6.1 O *call center* funcionará de maneira híbrida, disponibilizando, em um mesmo ambiente, operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento.

6.2 Atendimento “Multicanal”: Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores generalistas, que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços, possibilitando aglutinar, em uma única célula, serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos. O atendimento multicanal pode ser feito para diversos serviços, por um mesmo atendente, desde que os assuntos guardem afinidade entre si.

7. FORMAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

7.1 Atendimento Telefônico

7.1.1 Teleatendimento Humano Receptivo

7.1.1.1 Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- Atendimento das ligações transferidas da URA;
- Atender e registrar, na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, todos os chamados e ocorrências, diagnosticar sua severidade, categorizar e encerrar as ocorrências resolvidas;
- Fornecer informações e esclarecimentos com base nos scripts que estarão disponíveis na Base do Conhecimento. O acesso aos dados pelos teleoperadores será realizado por meio de browser Google Chrome, Firefox e/ou equivalentes;
- Registrar as solicitações e reclamações feitas pelo usuário nos sistemas receptivos da CONTRATANTE;
- Registrar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis, no momento, em Sistema de Atendimento ou onde o procedimento da Contratante recomende, isto é, o registro junto às áreas competentes para o tratamento e solução.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- A CONTRATADA fará o atendimento telefônico, via 0800, das ligações telefônicas provenientes dos PABX pertencentes à CONTRATANTE, através do desvio aplicado por ela. Nesse atendimento, serão fornecidas informações procedentes da Base de Conhecimento, como, por exemplo, os ramais dos servidores que trabalham na Sede da SEDUC.

7.1.1.2 O serviço de atendimento receptivo eletrônico será pela URA (Unidade de Resposta Audível) com previsão de capacidade para recebimento até 50 ligações simultâneas.

7.1.1.3 O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 02 (dois) níveis, ou seja:

A. Primeiro Nível (Atendimento Generalista): Atendimentos realizados através de resposta padrão (script), fornecida e validada pela CONTRATANTE;

B. Segundo Nível (Atendimento Técnico Service Desk): Demandas que possuem grande quantidade de conteúdo e informações específicas, assim definidas a critério da CONTRATANTE, tais como atendimento de suporte técnico aos sistemas da Secretaria Estadual da Educação. Nesse atendimento técnico, o teleoperador deverá:

- Aprofundar o entendimento sobre o problema relatado por meio de sondagem junto ao usuário solicitante;
- Categorizar e priorizar a solicitação a partir de critérios previamente definidos;
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação da rede Estadual sobre a situação das ocorrências em aberto, se necessário;
- Acompanhar as etapas de todas as solicitações registradas, da abertura até o encerramento, informando ao usuário a situação da solicitação: horários, motivos e previsão de retorno, se for o caso;
- Propor melhorias nos scripts de acordo com as solicitações dos usuários, que deverão ser validadas pela CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio da realização de testes e simulações com o usuário em linha;
- Realizar testes de acesso aos sistemas da SEDUC, pré-definidos pela CONTRATANTE;
- Atuar tecnicamente garantindo a solução do problema de forma eficaz e eficiente;
- Esgotadas todas as suas possibilidades de resposta, encaminhar a solicitação para atendimento pela equipe interna especializada, responsável da CONTRATANTE;
- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.

7.1.1.4 A alteração, inclusão ou exclusão de ilhas de Atendimento, bem como a sua divisibilidade em níveis, serão determinadas pela CONTRATANTE, conforme assuntos pré-estabelecidos transmitidos à CONTRATADA na assinatura do contrato para elaboração do projeto prévio;

7.1.1.5 As ilhas podem sofrer adaptações periodicamente ao longo da prestação dos serviços, desde que em comum acordo com a CONTRATANTE.

7.1.2 Teleatendimento Humano Ativo

7.1.2.1 Nos casos em que não se obtiver resposta no primeiro atendimento, o ativo deverá contatar o solicitante para fornecer a solução final da demanda, dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis;

7.1.2.2 Realizar pesquisas de opinião e satisfação;

7.1.2.3 Divulgar programas, projetos, campanhas e demais ações relevantes à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;

7.1.2.4 A CONTRATADA deverá iniciar ativo solicitado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

7.1.3 Portal de Atendimento

7.1.3.1 Garantir o atendimento aos usuários que acionam a Central de Atendimento por meio do preenchimento de solicitação de informação no Portal de Atendimento, no link <http://atendimento.educacao.sp.gov.br>, tendo em vista que é demanda recebida e tratada na Solução de Atendimento da CONTRATADA.

7.1.3.2 Assegurar o mesmo atendimento dado às solicitações geradas pelo serviço Recebimento e Envio de Mensagem via E-mail, complementando-o com interações via telefone (ativas), sempre que necessário.

7.1.3.3 O Portal de Atendimento é a porta de entrada das solicitações dos usuários da SEDUC, sejam eles servidores ou professores da pasta, alunos, pais ou responsáveis, servidores de outras redes de ensino, prestadores de serviços, cidadãos em geral. Pelo Portal é feito o registro da solicitação, na qual são descritas as dúvidas e esclarecimentos, permitindo a inserção de evidências, como, por exemplo, as telas com erros técnicos.

7.1.3.4 É possível que os usuários da SEDUC façam consulta de orientações, seja de forma escrita (scripts) e/ou tutoriais, previamente cadastrados na Base de Dados de Conhecimento pela CONTRATANTE, para esclarecer suas dúvidas. As solicitações anteriores ficam salvas em histórico e poderão ser consultadas pelo usuário solicitante desde que utilizado o mesmo e-mail cadastrado no Portal de Atendimento.

7.1.3.5 Para acesso ao Portal e, posteriormente, registro de suas solicitações, é necessário que o usuário faça um cadastro contendo seus dados pessoais básicos (nome completo, CPF, telefone, dentre outros). Para servidores da pasta e alunos da rede estadual pública de ensino é pedido que o cadastro seja feito utilizando e-mail institucional disponibilizado pela Secretaria Escolar Digital - SED, para servidores de outras redes, pais ou responsáveis por alunos, comunidade, prestadores de serviço, além das informações básicas, será feito o cadastro com e-mail nominal.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

7.1.3.6 Após a abertura da solicitação, esta entrará numa fila de Ocorrências do Sistema da Solução de Atendimento da CONTRATANTE e deverá ser tratada conforme descrito no item **8. SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE em 8.4.2 Acesso ao Sistema pelo Atendente Técnico**, que será o responsável pela análise e tratativa dessas solicitações.

7.1.3.7 Se, porventura, o Portal ficar inoperante por quaisquer motivos, a CONTRATADA deve assegurar atendimento às solicitações dos usuários da SEDUC, descritas acima, por serviço de Recebimento e Envio de Mensagem via E-mail da CONTRATANTE, complementando-o com interações via telefone (ativas), sempre que necessário.

7.1.4 Chatbot

7.1.4.1 Um *chatbot* é um software que irá prestar algumas orientações ao usuário a partir de palavras-chave, pré-cadastradas. A opção para falar com um atendente será oferecida após contato do usuário com o agente eletrônico. Caso a dúvida do usuário não fique esclarecida no contato, então, será apresentada a sugestão de falar com o atendente humano e ele será direcionado para o operador.

7.1.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar Solução de Atendimento.

7.1.4.3 Será utilizado apenas quando demandado pela CONTRATANTE.

7.1.5 Mensagens Instantâneas

7.1.5.1 A CONTRATADA fornecerá Solução de Atendimento, viabilizando o atendimento via Mensagens instantâneas, e sua utilização somente será feita através de prévia autorização da CONTRATANTE.

7.1.5.2 Será utilizado apenas quando demandado pela CONTRATANTE.

7.1.6 Redes Sociais



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

7.1.6.1 A CONTRATADA fornecerá Solução de Atendimento, viabilizando o atendimento via mensagens *inbox* das redes sociais de páginas de Projetos/Programas da SEDUC, e sua utilização somente será feita através de prévia autorização da CONTRATANTE.

7.1.6.2 Será utilizado apenas quando demandado pela CONTRATANTE.

8. SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE

8.1 Sistema Operacional

8.1.1 A CONTRATADA deverá utilizar a **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE**, a fim de realizar registros de ligações, consultas de histórico de chamados anteriores, busca de informações previamente cadastradas pela CONTRATANTE na base de dados.

8.1.2 Registros e encaminhamentos de solicitações (tratadas previamente pela Central de Atendimento), pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os devidos esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas (scripts), disponíveis na base de conhecimento na **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE**.

8.1.3 Registro na **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE** das solicitações ou ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis, no momento, ou que o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro junto às áreas competentes para o tratamento e solução.

8.1.4 Deve haver o registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos, mesmo que haja queda de ligação (registrar com esse motivo) e ou a ligação esteja/fique muda (tabular com motivo de ligação muda).



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

8.2 Das Ferramentas Disponibilizadas pela CONTRATANTE para a CONTRATADA

8.2.1 A CONTRATANTE disponibilizará todas as ferramentas para os atendimentos multicanais.

8.2.2 Todos os canais de atendimentos serão integrados com a Solução de Atendimento.

8.3 Solução de Atendimento Relatórios Gestão Operacional

8.3.1 A CONTRATANTE capacitará a CONTRATADA na emissão de relatórios gerenciais por meio de busca avançada. Disponibilizará painéis através da solução de atendimento para acompanhamento da gestão do *call center*.

8.3.2 Caso a gestão operacional deseje novos relatórios para acompanhamento, poderá ser desenvolvido com a autorização da CONTRATANTE.

8.4 Acesso à Solução de Atendimento da Contratante

8.4.1 Acesso ao Sistema pelo Atendente Generalista

8.4.1.1 O operador **Atendente Generalista** irá *logar* na **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE** utilizando login e senha únicos e intransferíveis, que serão previamente concedidos pela CONTRATANTE, para acesso ao sistema. Após efetuar login, o operador **Atendente Generalista** deverá realizar o cadastro do atendimento, solicitando ao usuário CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou RA (Registro do Aluno). O operador **Atendente Generalista** irá descrever a solicitação do usuário de acordo com o relato, e orientar conforme artigos de conhecimento pré-cadastrados na base de dados pela CONTRATANTE.

8.4.1.2 Caso no atendimento não constem soluções imediatas disponíveis, no momento, ou o procedimento da CONTRATANTE recomende o



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

registro da solicitação, esta deverá ser encaminhada para as áreas competentes para o tratamento e solução.

8.4.2 Acesso ao Sistema pelo Atendente Técnico

8.4.2.1 O operador **Atendente Técnico** irá *logar* na **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE** utilizando login e senha únicos e intransferíveis, que serão previamente concedidos pela CONTRATANTE, para acesso ao sistema. Após efetuar *login*, o operador **Atendente Técnico** deverá selecionar a solicitação e ler a descrição do usuário, atentamente, conferir na Árvore de Assuntos e reclassificar, caso necessário, conforme relato. Em certas situações, o **Atendente Técnico** deverá fazer uma coleta de evidências, testando os procedimentos descritos na solicitação do usuário conforme orientação de procedimentos informados pela CONTRATANTE.

8.4.2.2 Árvore de Assuntos: trata-se de uma classificação que gera indicadores de atendimento dependendo do perfil do solicitante. Ela faz parte da base de dados da CONTRATANTE. Para responder, o operador, **Atendente Técnico**, deve buscar a informação na base de dados da CONTRATANTE. Caso não existam soluções imediatas, ou não estejam disponíveis, no momento, a CONTRATANTE recomenda o registro da solicitação, que deverá ser encaminhada para as áreas competentes para o tratamento e solução.

8.4.3 Acesso ao Sistema pelo Monitor de Qualidade

8.4.3.1 O acesso é o mesmo citado nos itens 8.4.1 e 8.4.2, além de ter acesso às opções de relatório.

8.4.4 Acesso ao Sistema pelo Supervisor

8.4.4.1 O acesso é o mesmo citado nos itens 8.4.1 e 8.4.2, além de ter acesso às opções de relatório e painéis para acompanhamento de resultados.

8.4.5 Acesso ao Sistema pelo Coordenador



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

8.4.5.1 O acesso é o mesmo citado nos itens 8.4.1 e 8.4.2, além de ter acesso às opções de relatório, painéis de controle gerencial, buscas avançadas na ferramenta e filtros desenvolvidos pela CONTRATANTE para acompanhamento de acordo com a demanda evidente no momento.

8.4.6 Acesso ao Sistema pelo Analista de Treinamento

8.4.6.1 O acesso é o mesmo citado nos itens 8.4.1 e 8.4.2, além de ter acesso às opções de relatório.

9. ROTEIROS DE ATENDIMENTO (SCRIPTS)

9.1 Os roteiros de atendimento (Scripts) serão disponibilizados e atualizados conforme Solução de Atendimento da CONTRATANTE previamente ao início do atendimento da CONTRATADA.

9.2 A CONTRATADA deverá agendar reuniões com a CONTRATANTE para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento.

9.3 Após os alinhamentos, a CONTRATADA elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à CONTRATANTE para análise e validação.

9.4 Após validados os roteiros de atendimento, a CONTRATANTE irá reenviá-los para a CONTRATADA, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento.

9.5 Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

10. TELEFONIA (URA, PABX E SOFTWARE DE ATENDIMENTO)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.1 A Secretaria da Educação possui a titularidade da máscara do 0800 77 000 12, que no momento da assinatura do Contrato poderá estar ou não cedida a terceiros - dependendo da situação contratual vigente da CONTRATANTE no momento, assim a CONTRATADA para execução do serviço deverá dispor de todos os recursos necessários (linha telefônica, troncos E1 e etc...), para que as ligações ativas e receptivas sejam entregues/realizadas.

10.2 As ligações recebidas via 0800 da SEDUC (Receptivas) e as ligações efetuadas (Ativas) sofrerão tarifação que será de responsabilidade da CONTRATADA, assim como as despesas de instalação dos troncos E1s, dimensionamentos do tráfego e despesas de mensalidade dos mesmos. A Contratação dos troncos E1 deverá ser realizada pela CONTRATADA e o dimensionamento deverá garantir o pleno atendimento aos usuários dos serviços da CONTRATANTE.

10.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos), as terminações a serem programas no serviço 0800.

10.4 Os gestores da CONTRATADA, supervisores e coordenador de operação e a sala dos gestores da CONTRATANTE deverão possuir linhas telefônicas dedicadas – linhas telefônicas diretas ou fornecidas por troncos separados da Central de Atendimento, de forma a não sofrerem impacto no caso de excesso de chamadas nos números que atendem diretamente aos usuários da SEDUC.

10.5 A CONTRATANTE será responsável somente pelos custos do PABX do prédio da sede da SEDUC, atualmente com o nº (011) 2075-4000. A CONTRATADA deverá dimensionar a quantidade de troncos E1 para voz e dados e a quantidade de troncos para contingência, de modo a atender o nível do serviço definido neste documento base.

10.6 Após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE informará à operadora de telefonia o endereço de origem e destino para a transferência de titularidade do 0800 e troncos E1s. A CONTRATANTE será a responsável pelo pagamento das despesas



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

telefônicas da prestação dos serviços, até que a transferência para o endereço da CONTRATADA esteja finalizada.

10.7 Referente ao Teleatendimento Telefônico

10.7.1 O Teleatendimento Telefônico via Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC é realizado por meio do código de acesso 0800, conhecido por Tarifação Reversa que é uma forma de tarifação associada a um código de acesso, onde o assinante de destino assume o custo pela chamada a ele destinada;

10.7.2 A máscara do telefone 0800-7700012 é titularidade única e exclusiva da CONTRATANTE, com cessão de uso à CONTRATADA durante a vigência do contrato para viabilização dos serviços a serem prestados;

10.7.3 Todos os atendimentos, sejam receptivos ou ativos, deverão ser gravados para eventuais consultas e disponibilizados de forma automática e imediata à CONTRATANTE através de sistema web de forma segura, com período de armazenamento igual ao período do contrato.

10.7.4 As gravações de chamadas telefônicas ativas e receptivas e todos os registros dos sistemas utilizados deverão ser armazenados de forma segura durante a vigência do contrato e deverão, ainda, ser disponibilizados em mídia digital ou via Cloud Service (nuvem) à CONTRATANTE ao término do contrato ou quando requisitado periodicamente.

10.8 Referente ao Perfil de Tráfego Estimado Mensal do Serviço

10.8.1 O perfil do tráfego é estimado, não representando qualquer compromisso futuro e certo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, não cabendo, portanto, à CONTRATADA qualquer alegação para a não execução dos serviços objeto da contratação, sob o argumento de aumento e/ou redução da quantidade de ligações (minutagem). Também não deve ser interpretado como franquia mínima de consumo.

10.9 Recursos Tecnológicos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.9.1 Para a operacionalização do objeto do documento básico, a CONTRATADA deverá oferecer, no mínimo, os recursos apontados a seguir:

Telefonia – o sistema de telefonia deverá obedecer aos seguintes critérios:

Linha 0800 - a linha 0800, de titularidade da CONTRATANTE, tem, atualmente, o número 0800-7700012, conforme os seguintes critérios:

a. O atendimento telefônico da CONTRATANTE deverá ser feito na modalidade Discagem Direta Gratuita - DDG, sistema de tarifação reversa, utilizando o número 0800-7700012 de titularidade da CONTRATANTE, garantindo-se o permissionamento de uso para o sistema de telefonia da CONTRATADA, sem ônus, devendo a cessão ser realizada, preferencialmente, em um final de semana, a fim de evitar impacto no atendimento quando iniciarem os serviços.

b. Ao término da relação contratual, a cessão da faculdade de uso do número 0800-7700012 à CONTRATADA estará encerrada, devendo sua posse retornar à CONTRATANTE, em data e horário acordados entre as partes, de forma a minimizar o impacto, no encerramento, de possível interrupção dos serviços de telefonia, com preferência de agendamento prioritário para um final de semana ou feriado.

c. As linhas serão para uso exclusivo da CONTRATANTE, ou seja, exclusivamente dedicadas à realização dos serviços pertinentes ao cumprimento do objeto descrito neste documento base.

d. A plataforma de telecom com todos os recursos (DAC, URA, Gravação full das ligações e telas, CTI, Solução de Atendimento e afins) deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

e. A sala dos gestores e apoio à gestão deverá ter linhas dedicadas para cada um, de forma a não sofrerem impacto, caso haja excesso de demanda no 0800-7700012.

f. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, mensalmente, relatórios comprobatórios de todas as ligações realizadas e recebidas.

g. Deverá ser disponibilizada uma ferramenta de avaliação do Serviço 0800 por meio da indicação de localidades que entram em contato, números que



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ligam, tempo médio de duração da ligação, data das ligações, chamadas que não puderam ser efetivadas (sinal de ocupado) e outros que se façam necessários

- h. Business Map ou similar.

10.10 Características do PABX/IP

10.10.1 O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica - CPTC do tipo PABX/IP (Servidor Voz), equipada com consoles de teleoperadores, headsets dentro das normas da NR17, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível (URA) com recursos de Text-to-Speech (TTS) e Automatic Speech Recognition (ASR), Discador Automático, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Gravador Digital de Voz e Tela, Módulo de Relatórios, Módulo de Computer Telephony Integration (CTI), Módulo de Envio/Recebimento, Módulo de Envio/Recebimento, Recursos de WEB Call Center do tipo "Fale Conosco", e documentação técnica.

- a. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos;
- b. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN / WAN;
- c. A CONTRATADA deverá manter rack onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-modem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública, ou garantir solução em nuvem equivalente;
- d. O hardware deverá vir equipado com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário;
- e. O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis;
- f. Deverá possuir sistema operacional aberto e modular, o que permite maior flexibilidade e garante maior interoperabilidade futura com outros sistemas,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

além de flexibilizar o desenvolvimento de ferramentas customizadas à CONTRATANTE;

g. O Módulo servidor de voz PABX / IP deve possuir alta disponibilidade e robustez. A solução deve apresentar características de contingência em caso de falha do servidor primário;

h. O sistema deverá estar equipado com redundância de processamento em regime de hot standby a fim de prover alta disponibilidade de no mínimo 99,999%. Esse sistema redundante quando o elemento principal de processamento falhar, deverá assumir automaticamente todo o sistema de telefonia sem que as chamadas em curso sejam perdidas;

i. O sistema deverá ser híbrido, permitindo o uso de interfaces TDM, VoIP (SIP);

j. O sistema deverá possuir software modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o reboot do equipamento;

k. O sistema deverá apresentar arquitetura escalável de forma que acompanhe o crescimento do negócio adicionando novos recursos de processamento;

l. O servidor de voz PABX / IP deverá ter construção modular compatível com rack de 19", e permitir ampliações por meio de acréscimo de novos recursos de processamento (servidores industriais), sem provocar a necessidade de aquisição de licença de uso que acarrete nova contratação. Esse rack deverá armazenar os switches, sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-dem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública;

m. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729;

n. Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o backup individualmente de cada um;

o. O PABX/IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema, quando necessário;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- p. Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo possuir certificado (PABX/IP) e o equipamento de homologação junto à ANATEL;
- q. O Certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;
- r. O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído e estar equipada com processador de 32 bits, no mínimo;
- s. Permitir a interligação de sítios remotos através de links de dados em rede LAN/WAN através de protocolo SIP. A plataforma remota deverá suportar ramais analógicos ou ramais IP e entroncamentos com a rede pública através de sinalização MFC-R2 (R2-Digital), ISDN ainda entroncamento VoIP por intermédio de protocolo SIP;
- t. Deverá possuir o protocolo SIP para os ramais IP;
- u. Os postos de atendimento deverão utilizar softphone, que suporte as funções de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverão utilizar ramais IP conectados à rede LAN;
- v. A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período do contrato;
- w. Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), através de todas as linhas troncos bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de hardware externo adicional. A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;
- x. O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto por 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;
- y. Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento na configuração indicada anteriormente, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;
- z. A CONTRATADA deverá garantir a implementação dos novos serviços e a compatibilização do PABX/IP com as facilidades de RDSI, conforme padrão



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

definido pela ANATEL, por simples ampliação ou complementação do hardware e/ou software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

aa. Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública. O sistema deverá implementar a seleção e acesso à Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;

bb. A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos IP e celular GSM, CDMA e G3 ;

cc. Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

dd. O PABX/IP deverá possibilitar que uma interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, através da simples inclusão de um gateway interno;

ee. A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;

ff. O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, na categoria de Acesso Restrito e exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);

gg. Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);

hh. Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);

ii. Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.

jj. o equipamento deverá possuir um porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

kk. Suporte de facilidade de ramais celulares GSM, integrados nativamente via protocolo SIP;

ll. suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

mm. O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

- Transferência de chamada para a supervisão;
- Interligação automática entre ramais;
- Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
- Transferência das chamadas de entrada e saída;
- Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo "Wave, MP3 e GSM" para chamadas retidas pelo teleoperador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
- Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
- Repetição do último número externo discado;
- Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida a ramais;
- Nome do usuário interno;
- Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- Criar grupos de ramais;
- Capturar chamadas do seu grupo;
- A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna /externa);
- Permitir sinalização visual de alarmes;
- Suportar conferência entre 3 ou mais linhas.

10.10.2 A CONTRATADA poderá fornecer a solução PABX em nuvem ou equivalente, sendo, porém de sua inteira responsabilidade o pleno atendimento à prestação dos serviços descritos neste documento base;

10.11 Sistema de Bilhetagem dos Ramais

10.11.1 O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios a serem



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

disponibilizados. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

10.11.2 Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- a. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- b. Número do ramal que originou a chamada;
- c. Número de ligações por UF;
- d. Data de início e fim da chamada;
- e. Hora de início e fim da chamada;
- f. Duração da chamada;
- g. Custo da chamada;
- h. O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;
- i. O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário.
- j. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

10.11.3 O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:

- a. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- b. Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios; Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt; Envio de relatórios via e-mail;
- c. Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, por UF;
- d. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- e. O tarifador não poderá ser externo, sendo esse, nativo ao PABX/IP.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.11.4 O sistema de tarifação deverá permitir monitoramento de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema por meio de relatórios a serem disponibilizados. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

10.11.5 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.

10.11.6 O tarifador deverá ser integrado ao PABX/IP no mesmo equipamento e compartilhar o mesmo banco de dados, mantendo os dados on-line pelo período mínimo de 12 (doze) meses e off-line por todo período do contrato.

10.12 Unidade de Resposta Audível – URA

10.12.1 A seguir os critérios da Unidade de Resposta Audível – URA:

- a. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.
- b. A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente informada ao gestor do contrato da CONTRATANTE.
- c. A URA deverá ser digital e integrada à Solução de Atendimento da CONTRATANTE para atendimento e atualização de dados.
- d. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- e. A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano, recurso a ser utilizado somente quando for do interesse da CONTRATANTE.
- f. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada.
- g. A URA deverá oferecer recursos para disparo de mensagens de voz (URA ativa).



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

h. A URA será alimentada com as planilhas fornecidas pela CONTRATANTE que fazem parte da Base de Conhecimento, relativas a telefone e endereço das Escolas, Centros de línguas e Diretorias de Ensino. Os layouts das planilhas encontram-se no **Adendo II - Layouts.**

- i. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE;
- j. Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Esse recurso deverá suportar, no mínimo, 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.
- k. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Referido recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA.

10.12.2 Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital e possuir os recursos seguintes:

- a. Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- b. Integração com base de dados;
- c. Especificação e alteração de serviços de URA pela CONTRATANTE.
- d. A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em mainframe via gateway de acesso ou a dados da Cloud (nuvem).

10.12.3 Deverá permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.

10.12.4 Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.12.5 A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

10.12.6 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a. Quantidade de ligações recebidas por UF;
- b. Quantidade de ligações por opção de menu por UF (assunto);
- c. Tempo médio de navegação por UF.

10.12.7 A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.

10.12.8 Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP.

- a. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- b. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada uma execute uma aplicação diferente da outra.
- c. Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP.
- d. O número de porta de URA deverá ser igual ao número de linhas.
- e. A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela.
- f. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP, Socket e com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQ.
- g. O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA.
- h. As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

serão apresentados pelo sistema especificado neste documento base que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo.

- i. Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA sempre que solicitado pela CONTRATANTE dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso, sem ônus para a CONTRATANTE.
- j. As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da CONTRATANTE. A fim de prover maior agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, deverá ser disponibilizado por meio de Interface WEB Gráfica, em idioma português Brasil, uma ferramenta de publicação e edição destas mensagens.
- k. A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- l. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- m. A URA deverá possuir recursos de envio e recebimento de FAX integrado a plataforma de telefonia e com múltiplos centros de recebimento (repositórios ou endereços de e-mail), baseados tanto no *caller id* como no número discado.
- n. Todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- o. A CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de teleoperadores) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela CONTRATANTE na proporção de 01(um) ramal para cada 01 (um) canal de URA.
- p. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR, TTS e AS, além de reconhecimento decádico.
- q. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz no formato Portal de Voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias ASR, TTS e AS.

r. Com a implantação do Portal de Voz a CONTRATANTE deseja que os atendimentos relacionados aos diversos serviços sejam realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR em idioma português brasileiro, devendo ser desviados, posteriormente, para o atendimento humano (teleoperador), se assim for necessário. Esse desvio será via Portal de Atendimento por intermédio da Solução de Atendimento da CONTRATANTE.

s. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma de URA considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios, ou seja:

t. Propor e executar a arquitetura do portal de voz e do recurso de reconhecimento de voz;

u. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS.

v. Caso a URA seja externa ao PABX/ IP, a conexão deverá ser conectada via protocolo IP.

- Desenvolver, programar e alterar aplicativos do portal de voz com as tecnologias de ASR e TTS;
- Realizar integrações da URA com bases de dados de sistemas de terceiros conforme solicitação da CONTRATANTE;
- Compor e escrever os scripts da URA;
- Implementar com as boas práticas de ciência linguística os diálogos de interação da URA com as tecnologias de ASR e TTS;
- Monitorar os diálogos através de relatórios customizados de assertividade de reconhecimento de voz;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- Monitorar e parametrizar relatórios das interações feitas em ASR e TTS através de escuta de gravações;
- Redesenhar o atendimento da URA sempre que demandado;
- Registrar, documentar e tratar eventuais “não conformidades”;
- Documentar os testes realizados;
- Programar nas plataformas de TI (URA, DAC, Links de Interconexão, etc.);
- Testar e manter as plataformas de TI (URA, DAC, Links Interconexão, etc.);
- Escutar e monitorar o diálogo entre usuário e motor de reconhecimento de voz;
- Produzir relatórios de assertividade por assunto, por palavra, etc.;
- Acompanhar e controlar a implantação de novos serviços;
- Acompanhar diariamente o serviço, sinalizando desvios, problemas de interação entre usuário e portal de voz;
- Todas as mensagens deverão ser validadas pela CONTRATANTE antes da inserção da URA;
- Outras atribuições inerentes à função.

10.13 Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

10.13.1 Critérios do Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:

- a. Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- b. A chamada deverá ser roteada através de critérios como o dia da semana, a (s) hora (s) de um dia ou para um determinado grupo de teleoperador, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número);
- c. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma on- line e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco próprio, o qual deverá ser externo ao equipamento;
- d. Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- e. O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC;
- f. O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento.
- g. Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros;
- h. Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento, através de protocolo TCP/IP, devendo a CONTRATADA implementar a comunicação entre os sistemas da CONTRATANTE e o sistema de teleatendimento proposto;
- i. Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os teleoperadores;
- j. Possibilitar que a supervisão realize a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de teleoperadores por interação na tela de administração da supervisão, através de clicks do mouse;
- k. Permitir a indicação da ausência do Teleoperador na PA;
- l. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- m. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;
- n. Chamada, buscando garantir a conversa solução será reservar recurso PA antes da geração da ação por parte da PA na chamada gerada;
- o. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- p. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC, em ambiente WEB;
- q. Os dados estatísticos das chamadas saintes associados aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até 01(um) ano;
- r. Nesse aplicativo, a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto de lote;
- s. Gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da Central de Atendimento;
- t. Ter a capacidade de transferir para o teleoperador ou supervisão a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cliente, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- u. A plataforma de atendimento deverá ter capacidade inicial de entrada de, no mínimo, 8 (oito) feixes E1, disponibilizados para atendimento humano e quando não houver teleoperador disponível, a plataforma deverá colocar o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera, deverão ser veiculadas mensagens de conscientização e informação, conforme orientação da CONTRATANTE;
- v. A CONTRATADA será responsável pela configuração e/ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP da Central de Atendimento da CONTRATANTE.
- w. Para as chamadas de saída (Ativas) poderá ser utilizado, a critério da CONTRATANTE, primariamente o sistema de telefonia do Governo do Estado de São Paulo por meio de tronco SIP. A capacidade desse tronco SIP deverá ser de 100 chamadas simultâneas.

10.14 Display para Acompanhamento Operacional

10.14.1 Deverá estar integrado ao software de gerenciamento de chamadas, para exibição de:

- a. Filas de espera;
- b. Tempo de Atendimento;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- c. Teleoperadores logados e status dos teleoperadores;
- d. Taxa de abandono;
- e. Número de ligações Ativas e Receptivas;
- f. Demais itens que se façam necessários ao pleno funcionamento do Centro de Atendimento.

10.15 Softwares

10.15.1 O sistema de gerenciamento da telefonia da CONTRATADA deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

10.16 Softwares dos supervisores e monitores

10.16.1 O software de supervisão e monitoria deverá ser em idioma português Brasil. O software de supervisão e monitoria é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os seguintes recursos:

- a. Ativar e desativar a posição de supervisão;
- b. Ativar e desativar o estado de pausa;
- c. Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;
- d. Ativar e desativar a posição de teleoperador;
- e. Bloquear e desbloquear a posição de teleoperador;
- f. Ajustar o skill do teleoperador de forma individual ou para todo um grupo de teleoperadores;
- g. Colocar a chamada em mensagem ou música de espera;
- h. Transferir a chamada;
- i. Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
- j. Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
- k. Consulta aos ramais do PABX/IP;
- l. Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, para a supervisão “on-line” das Posições de Atendimento, sendo destinada aos administradores do sistema e supervisão do DAC.
- m. Deverá permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho dos seguintes indicadores:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- n. Número de teleoperadores logados;
- o. Número de teleoperadores disponíveis;
- p. Número de teleoperadores em pausa (tipos de pausa);
- q. Número de teleoperadores ocupados;
- r. Número de teleoperadores em pós-atendimento;
- s. Número de chamadas em espera;
- t. Maior tempo de espera;
- u. Número de chamadas entrantes no período;
- v. Número de chamadas atendidas;
- w. Chamadas abandonadas;
- x. Tempo médio de atendimento (TMA);
- y. Tempo médio de desistência (TMD);
- z. Tempo médio de espera (TME);
- aa. Maior tempo de atendimento;
- bb. Percentual de nível de serviço;
- cc. identificação da chamada;

10.17 Acompanhamento de Fila por Skill (célula) de atendimento

10.17.1 Deverá possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software da supervisão deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado.

10.17.2 Permitir supervisionar entre outros dados os estados dos teleoperadores como “atendimento”, “livre”, “pós-atendimento”, pausa e os tipos de pausa.

10.17.3 Permitir supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação do usuário e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida.

10.17.4 A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a. Identificação do teleoperador;
- b. Data e hora da ligação;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- c. Quantidade de posições disponíveis;
- d. Quantidade de posições em atendimento;
- e. Quantidade de posições ausentes;
- f. Quantidade de teleoperadores logados;
- g. Tempo médio de atendimento de forma individual.

10.17.5 Possuir menu para configurações e cadastros dos teleoperadores. Todas as posições de supervisão deverão possuir a possibilidade de efetuar login e logout de teleoperadores do DAC. Deverá resgatar gravações através de seleção do número de origem, matrícula do teleoperador, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva.

10.17.6 A tela da supervisão deverá apresentar, na forma de gráficos e em tempo real as seguintes informações:

- a. Eixo Y - Escalas de chamadas;
- b. Eixo X - Chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora, nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;
- c. Gráfico em forma de pizza dos números de teleoperadores logados, teleoperadores livres, teleoperadores em conversação e teleoperadores em pausa;
- d. Gráfico em forma de pizza enumerando as pausas e os tipos de pausa.

10.18 Software do Teleoperador

10.18.1 A interface do software de console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:

- a. Efetuar login e logout;
- b. Verificar estado do teleoperador (livre ou em pausa);
- c. Intercalar com a supervisão;
- d. Desviar chamadas para outro ramal/URA e/ou PA;
- e. Permitir ao teleoperador retornar uma chamada não atendida;
- f. Incluir ramal em conferência;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- g. Possuir identificador do número chamador;
- h. Colocar chamada em estacionamento;
- i. Colocar / retirar de música de espera;
- j. Finalizar atendimento;
- k. Atender chamada;
- l. Conferência;
- m. Permitir transferência de chamada;
- n. Permitir que ao entrar uma chamada, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador;
- o. Capturar chamada;
- p. Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do software, além de possuir ferramentas de busca;
- q. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste documento base;
- r. Previsão de utilização dos teleoperadores de serviços Google para atendimento das demandas de Atendimento;
- s. Possibilidade de utilização, também, de software de gerenciamento de e-mails/demandas via Portal de Atendimento, por intermédio da Solução de Atendimento da CONTRATANTE.

10.19 Sistema de discador automatizado

10.19.1 Deverá ser fornecido juntamente com a solução proposta, um discador automático, operando nos modos Preview Dial e Power Dial. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a posição de atendimento da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

10.19.2 A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada. Esse discador poderá ser utilizado de maneira abrangente, anotando chamadas perdidas no tronco e gerando chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.19.3 O discador também será capaz de aceitar campanhas e mailings externos, em múltiplos formatos, pelo menos 02 (dois), não proprietários e de mercado. Para fins de produtividade, em função de diferentes produtos e campanhas, o modo de discagem (Preview Dial e Power Dial) poderá ser definido pelo gestor da campanha antes e durante a sua execução;

10.19.4 A solução será reservar recurso na posição de atendimento, antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da posição de atendimento na chamada gerada. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

10.19.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.

10.19.6 A mensagem poderá ser gravada em um arquivo TTS (Conversão de Texto para Voz), ou ainda em estúdio de acordo com a aprovação da CONTRATANTE, podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser pré-gravada com voz feminina ou masculina, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela CONTRATANTE;

10.19.7 A CONTRATADA deverá efetuar 3 (três) tentativas para um mesmo número de telefone. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC em ambiente WEB. Na geração da chamada, através do discador, a PA deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;

10.19.8 Nesse aplicativo, a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto, lote ou importação automatizada.

10.20 Sistema de gravação digital de voz e tela



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.20.1 O Sistema de Gravação Digital de voz e tela do Atendimento deverá ter 100% dos atendimentos gravados. O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da CONTRATANTE e terá as seguintes características:

a. As gravações devem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo às seguintes premissas:

- Compactação do arquivo tipo WAVE deverá ser de no máximo 15 K bits por segundo de conversação, ou seja, uma ligação de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 K Bytes;
- Possibilitar recuperação imediata das conversações, para análise;
- Mínimo de 3 (três) meses para recuperação por meio de procedimentos de pesquisa;
- As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e serem indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora (inicial e final), teleoperador, grupo DAC, PA, ramal, origem ou destino das gravações;
- Oferta de relatórios gerenciais diversos relativos às informações armazenadas;
- Gravação e monitoração simultâneas no logger (gravador);
- Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência;
- Possuir alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento;
- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado;
- Através 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;
- Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- Capacidade de gravação integral das conversações dos teleoperadores e de supervisoras no momento de atendimento;
- Capacidade de gravação de voz e tela das posições de atendimento e supervisoras;
- As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line. Terminado esse período, deverão ser repassadas à CONTRATANTE por meio de mídia digital ou link de dados.

10.21 Relatórios

10.21.1 Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços

10.21.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um Relatório Mensal através de meio eletrônico. Nele, deverão constar informações relativas a:

- a. Total de contatos entrantes: ligações, formulários entre outros;
- b. Nível de Serviço;
- c. Tempo Médio de Atendimento;
- d. Tempo de Abandono;
- e. Tempo médio de espera;
- f. Duração dos atendimentos;
- g. Ocorrências recebidas e resolvidas: total e por classificação;
- h. Quantidade de casos solucionados, por tempo de solução;
- i. Informações sobre cumprimento de SLAs;
- j. Performance da equipe a partir das monitorias;
- k. Ações de RH e formação;
- l. Outras informações a serem determinadas pela CONTRATANTE.

10.21.2 Relatório em Tempo Real

10.21.2.1 A solução deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

10.21.2.1.1 Estado dos teleoperador e da supervisão:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- a. Nome do teleoperador/supervisor;
- b. Estado do atendimento (em pausa, disponível, indisponível, em atendimento, entre outros);
- c. Chamadas em espera;
- d. Tempo da ligação;
- e. Total de chamadas atendidas por teleoperador;
- f. Tempo médio de conversação por teleoperador;
- g. Horário de logon do operador;
- h. Skill (célula) de atendimento na qual o teleoperador está logado.

10.21.2.2 Dados estatísticos dos grupos DAC:

- a. Número de chamadas atendidas e realizadas;
- b. Número de chamadas abandonadas;
- c. Tempo médio de atendimento;
- d. Tempo médio de espera e nível de eficiência;
- e. Maior tempo em atendimento;
- f. Tempo médio de desistência;
- g. Maior tempo em espera;
- h. Quantitativo de teleoperadores em pós-atendimento;
- i. Quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento.

10.21.2.3 Dados estatísticos dos serviços de URA:

- a. Número de chamadas atendidas da URA;
- b. Número de chamadas atendidas por opção menu;
- c. Tempo médio de navegação.

Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

10.21.3 Relatórios Históricos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.21.3.1 O sistema deverá possuir funcionalidades a fim de permitir que o/a próprio/a usuário/a consiga criar e/ou customizar seus relatórios através de uma interface gráfica e amigável.

10.21.3.2 O sistema da CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

- a. A ferramenta de desenvolvimento e customização de relatórios deverá ser em idioma português brasileiro.
- b. O sistema deverá disponibilizar um relatório com os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por um ano on-line em um banco de dados externo ao equipamento.
- c. Referente a configuração de emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar formatos adicionais de arquivo para serem emitidos, sendo eles: Texto (txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (pdf).
- d. Deverá ser possível gerar listagem de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios em emissão ou ainda notificação de erro de emissão;
- e. No módulo deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório informando a data e hora que se deseja emitir;
- f. Para fins gerenciais, visando ao acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, que deverão apresentar as seguintes informações por chamadas:
 - Estatística por Período de 30 minutos Hora, Dia, UF e Mês;
 - Dispositivo/Teleoperador de Estatística por Hora, Dia e Mês;
 - Tráfego, Recebidas/Geradas, Atendidas, Pico;
 - Perfil de Espera.

10.21.4 Modelos de Relatórios:

- a. Quantitativo de chamadas efetivadas por teleoperador;
- b. Quantitativo de chamadas realizadas por teleoperador;
- c. Quantitativo de chamadas por número de telefone;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- d. Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por teleoperador;
- e. Eventos por teleoperador;
- f. Login/logout;
- g. Login/logout/pausa;
- h. Desempenho por intervalo de tempo;
- i. Campanha listagem de teleoperador;
- j. Campanha por teleoperador totalizada;
- k. Por campanha, teleoperador e totalizador;
- l. Por campanha totalizada;
- m. Serviço desempenho por intervalo de tempo;
- n. Transferências por serviço;
- o. Relatório de chamadas DDD;
- p. Listas chamadas abandonadas;
- q. Listas chamadas atendidas;
- r. Relatório de chamadas Callback;
- s. Gravações receptivas por teleoperador;
- t. Gravações receptivas por telefone;
- u. Gravações ativas por teleoperador;
- v. Gravações ativas por telefone;
- w. Gravações receptivas por data;
- x. Gravações ativas por data;
- y. Estatística de chamadas na URA.

10.22 Licenças

10.22.1 É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA os softwares, sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste documento base, devendo eles serem homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.22.2 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE todas as licenças de software necessárias para acesso ao histórico de arquivos do sistema de gravação digital – Voz e Tela.

10.23 Hardware e Computadores

10.23.1 Os computadores utilizados pela CONTRATANTE devem possuir, no mínimo:

- a. 01 Interface de rede Gigabit ethernet;
- b. 08 GB de memória RAM;
- c. 01 Processador QuadCore;
- d. 01 Placa de som off-board, com suporte a SNR compatível com o headset ofertado;
- e. 01 (Um) disco rígido híbrido (SSHD), com capacidade armazenamento de 8 GB (SSD) e 500GB (HDD);
- f. 01 Mouse óptico;
- g. 01 Teclado QWERTY padrão ABNT2;
- h. 01 Drive DVD/CD RW
- i. 01 Gabinete com 04 interfaces USB. Obrigatório que, pelo menos, 2 (duas) sejam USB 3.0;
- j. 01 Placa mãe compatível com todos os itens anteriores;

10.23.2 Em função dos aplicativos atuais da CONTRATANTE, os computadores da CONTRATADA devem disponibilizar o navegador “Internet Explorer” versão 11.0 ou superior, “Google Chrome”, “Mozilla Firefox” ou equivalentes, sempre em versões compatíveis para acessos aos sistemas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, garantindo o pleno atendimento e operação.

10.23.3 O Sistema Operacional dos Computadores deve suportar todos os softwares e aplicativos que serão utilizados pela Central de Atendimento;

10.23.4 O processamento dos Computadores e seu tempo de resposta para acesso aos sistemas não deve gerar nenhum impacto no atendimento aos funcionários ou solicitantes;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

10.23.5 As atualizações dos aplicativos da CONTRATADA deverão acompanhar as atualizações dos sistemas oferecidos pelo CONTRATANTE;

10.24 Comunicação de Dados

10.24.1 A CONTRATADA deverá se utilizar de banda de internet suficiente para a atender a prestação dos serviços indicadas nesse documento base em ótima performance.

10.24.2 No caso do uso de e-mail para atendimento e comunicação, cabe esclarecer que as contas de correio da CONTRATANTE estão na plataforma Microsoft Office 365, torna-se necessária a disponibilização de um link de internet contingenciado no ambiente da CONTRATADA para que seja efetivada a conexão com o ambiente de nuvem da CONTRATANTE, viabilizando o acesso à determinadas contas de correio, não sendo obrigatória a disponibilização de um link privado Ponto a Ponto.

10.25 Requisitos de Segurança na CONTRATADA

10.25.1 Firewall

10.25.1.1 Deverá haver soluções de firewall em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação entre a empresa CONTRATADA e CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados.

10.25.1.2 Deverá ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação de dados contratado.

10.25.1.3 Deverá conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a CONTRATANTE devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de firewall, referentes às conexões da CONTRATANTE, devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

aprovação ou veto. A solução de firewall deve gerar logs administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, fornecendo ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado.

10.25.2 Sistema de Prevenção de Intrusão

10.25.2.1 Deverá haver soluções de IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão, a ser instalado ON LINE, com capacidade de análise profunda de pacotes (DEEP INSPECTION), de forma bidirecional entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, podendo ser integrado ao Firewall e/ou em Nuvem.

10.25.3 Antivírus

10.25.3.1 A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE (antivírus de gateway bidirecional). Deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto dessa contratação. Os equipamentos deverão ter suas vacinas atualizadas frequentemente.

10.25.4 Segurança da Conexão

10.25.4.1 Deverá possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros. Devem ser compatíveis com as tecnologias de última geração existentes no mercado a exemplo dos recomendados pelo "Gartner Group". A CONTRATANTE deverá ter acesso (restrito à leitura) a esse equipamento a fim de validar a sua configuração a qualquer momento.

10.25.5 Acompanhamento Técnico

10.25.5.1 A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas dela, assim como a todo e qualquer hardware utilizado para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de acompanhamento em segurança. Tal acompanhamento será efetuado em



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

periodicidade a ser definido pela CONTRATANTE, podendo também ser efetuado de forma aleatória.

10.25.5.2 A CONTRATADA deverá possuir softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir relatórios de nível gerencial sobre a segurança do ambiente.

11. RECURSOS HUMANOS

11.1 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por toda contratação necessária para realização dos serviços, quer seja pelo fornecimento, como pela gestão, não sendo permitida a subcontratação.

11.2 Os profissionais contratados deverão comprometer-se com a confidencialidade das informações e a política de segurança da CONTRATANTE, por meio de documento firmado no ato da contratação. A equipe de atendimento com suporte técnico aos usuários da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo deve ser composta por operacional, administrativo e gestão. Essas funções devem ser exclusivas da operação.

11.3 A CONTRATADA deverá realizar o dimensionamento da estrutura organizacional necessária, com o objetivo de oferecer toda a retaguarda necessária ao bom cumprimento dos níveis de serviço e qualidade, garantindo o adequado encaminhamento de todas as ocorrências, desde o momento de sua abertura, até a solução e/ou fechamento.

11.4 Os profissionais, que integrarem essa célula, deverão ter seus horários determinados pela CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade do serviço.

11.5 A equipe de profissionais alocados para a prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções listadas abaixo, considerando-se como quantitativos mínimos:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- a) Um Coordenador de operação;
- b) Um Supervisor, para cada grupo até 20 (vinte) teleoperadores;
- c) Um Analista de Treinamento, para cada grupo até 45 (quarenta e cinco) teleoperadores;
- d) Um Monitor de Qualidade, para cada grupo até 45 (quarenta e cinco) teleoperadores;
- e) Um Agente Técnico de Apoio (Back Office de Operação), para cada grupo até 45 (quarenta e cinco) teleoperadores.

11.6 A Célula de Gestão e Apoio Operacional será responsável pelo processo de operação e qualidade dos serviços de atendimento com suporte técnico. Essa célula será avaliada pela CONTRATANTE.

11.7 A CONTRATADA deverá garantir o atendimento com seu quadro completo de teleoperadores, sendo necessário treinar colaboradores sazonais para cobrir o período de ausência dos teleoperadores que, por qualquer motivo, se ausentar do local de trabalho.

11.8 Detalhamento dos requisitos de graduação dos Profissionais:

GRADUAÇÃO	
Atendente Generalista	Ensino Médio completo
Atendente Técnico	Superior cursando ou completo
Agente de Apoio	Superior cursando ou completo
Monitor de Qualidade	Superior cursando ou completo
Supervisor	Superior completo



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Coordenador	Superior completo
Analista de Treinamento	Superior completo

11.9 Detalhamento dos Perfis dos Profissionais:

PERFIL	
Atendente Generalista	Raciocínio rápido para a solução de problemas, boa dicção, cordialidade, proatividade, vontade de ajudar, paciência, responsabilidade, dinamismo e facilidade para lidar com as pessoas.
Atendente Técnico	Facilidade de expor situações, capacidade de organização, capacidade de trabalhar sob pressão, paciência, proatividade e raciocínio rápido.
Agente de Apoio	Experiência em atendimento, trabalho em equipe, conhecimento em informática, ótimo relacionamento interpessoal e intrapessoal, boa comunicação verbal linguística, empatia, proatividade, responsabilidade e resistência à pressão.
Monitor de Qualidade	Domínio sobre qualidade em atendimento, possuir boa comunicação, ser dinâmico e criativo.
Supervisor	Boa dicção, simpatia, proatividade, paciência, dinamismo, domínio em pacote office, raciocínio rápido e experiência no mínimo de 1 ano.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Coordenador	Proatividade, raciocínio rápido, dinamismo, saber solucionar problemas, amplo domínio em pacote office, agilidade, capacidade analítica, foco em resultados e experiência de 2 anos na função.
Analista de Treinamento	Experiência na realização de treinamentos e programas de integração, boa didática e metodologia de treinamentos, bom relacionamento interpessoal, capacidade de liderança. flexibilidade, comunicação, capacidade analítica, foco em resultados e visão sistêmica.

11.10 Detalhamento das atividades dos Profissionais:

ATIVIDADES	
Atendente Generalista	Ligações de assuntos aleatórios referentes à SEDUC, <i>Chatbot</i> e ativo.
Atendente Técnico	Ligações sobre sistemas (SED, Portalnet, GDAENET e portal de atendimento) e responder ocorrências do portal de atendimento.
Agente de Apoio	Suporte operacional, revisar os textos redigidos pelos teleoperadores e torná-los compreensíveis, quando necessário.
Monitor de Qualidade	Analisar as ligações recebidas e realizadas, verificando padrões de qualidade do atendimento, mostrando os pontos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

	positivos e os pontos a melhorar, realizar a apresentação de melhorias e oportunidades dos processos, elaborando planilhas e relatórios sobre os resultados, acompanhando os processos de certificação de qualidade prestando auxílio na elaboração de <i>scripts</i> .
Supervisor	Gerir a equipe de atendentes, monitorar as chamadas, motivar os operadores, comunicar com exatidão, agilidade e êxito, identificar as exigências e necessidades entre os envolvidos no atendimento, manter a qualidade de atendimento dos operadores, orientar e acompanhar os operadores , acompanhar equipes de informações, entregar resultados, elaborar planilhas e relatórios, manter acompanhamento de metas mensais, aplicar opinião e criar estratégias para superação de resultados.
Coordenador	Propor melhorias e soluções para problemas técnicos, procurando melhorar a qualidade de atendimento, controlar metas e qualidade de atendimento, elaborar relatórios, fiscalizar os trabalhos realizados por sua equipe, visando ao cumprimento de procedimentos e metas estabelecidas, apresentar resultados e manter comunicação pontual com a CONTRATANTE.
Analista de Treinamento	Desenvolver e implementar programas de treinamento para o desenvolvimento profissional dos funcionários, acompanhar e avaliar o resultado dos treinamentos através de indicadores, conduzir programas de treinamento e integração de novos funcionários, ministrar treinamentos, realizar o levantamento das necessidades de treinamento, avaliação de eficácia, pesquisa de clima, capacitação e avaliação dos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

	multiplicadores, desenvolver módulos de treinamentos técnicos e comportamentais.
--	--

12. TREINAMENTO DE COLABORADORES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SEDUC

12.1 Formação Inicial

12.1.1 O objetivo dos treinamentos é alinhar toda equipe e todos os colaboradores envolvidos no processo de atendimento.

12.1.2 O treinamento inicial será coordenado por funcionários da CONTRATANTE com acompanhamento de pessoas específicas da CONTRATADA (analista de treinamento, supervisores e coordenador).

12.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar o plano de treinamento para conhecimento, análise e prévia aprovação, pela CONTRATANTE, em prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do Contrato.

12.1.4 Caberá à CONTRATADA, com apoio da CONTRATANTE, ministrar treinamento referente ao atendimento da SEDUC.

12.1.5 A CONTRATANTE disponibilizará o treinamento inicial para os profissionais da CONTRATADA, que, a partir desse momento, terá a responsabilidade de multiplicar esses conhecimentos para seus colaboradores durante toda a execução do contrato.

12.1.6 O local e toda infraestrutura necessária, tais como, microcomputador, projetor multimídia, flip chart, canetas e papel para realização dos treinamentos previstos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, devendo observar os seguintes quesitos:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

12.1.6.1 Em se tratando de conteúdos referentes aos processos da SEDUC, caberá à CONTRATADA, caso necessário, fornecer o material didático para realização dos treinamentos;

12.1.6.2 A CONTRATANTE validará todo material de treinamento.

12.1.6.3 O treinamento inicial de todos os profissionais da CONTRATADA deverá ser composto no mínimo de 02 (dois) módulos, a saber:

- Módulo Institucional: referente às atribuições, legislação e processos de trabalho da SEDUC e dos órgãos participantes do sistema, cujo conteúdo, metodologia e execução ficarão integralmente a cargo da CONTRATADA, com aprovação prévia da CONTRATANTE.
- Módulo Sistemas Digitais da SEDUC: referente aos aplicativos, sistemas institucionais a serem utilizados, com conteúdo, metodologia e execução nos mesmos moldes acima.

12.1.7 Quando ocorrerem alterações nas normas, legislação, procedimentos internos da SEDUC ou em caso de expansão do número de posições de atendimento que acarretem aumento do número de profissionais, ou ainda para substituição de qualquer um destes, deverá ser realizado treinamento específico para os profissionais da CONTRATADA, de modo a manter a qualidade de atendimento e SLAs desejados.

12.1.8 A CONTRATADA deverá estabelecer programas de capacitação de melhoria continuada para todos os profissionais envolvidos nos serviços da Central SEDUC, tais como:

- Atualização de conhecimento em técnicas de atendimento e relacionamento com cidadãos;
- Atualização de conhecimento em tecnologias de informática e informação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

12.1.9 A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da CONTRATANTE, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

- Novos serviços e sistemas para atendimento;
- Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações;
- Demandas sazonais;
- Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador;
- Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- Entrada de novos operadores.

12.1.10 A formação inicial dos operadores deverá ser constituída por uma carga horária mínima de 40 (quarenta) horas / aula, por profissional.

12.1.11 A CONTRATANTE poderá acompanhar todos os treinamentos e reportar ao Coordenador da operação quaisquer problemas identificados.

12.1.12 Todos os operadores destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

12.2 Avaliação do Treinamento

12.2.1 Após o processo de treinamento, a CONTRATADA deverá submeter os operadores a uma avaliação básica elaborada pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE, para teste de conhecimento. Serão considerados aptos aqueles que obtiverem aproveitamento mínimo de 70% da avaliação, além de assiduidade de 90% durante os dias de treinamento que deverá ser comprovada por uma lista diária de presença devidamente assinada pelos participantes da formação.

12.2.2 A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para, periodicamente, realizar acompanhamento e avaliação de desempenho, de forma a garantir a contínua



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados e identificar necessidade de formações. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, através de serviço sistematizado de monitoria, além de feedback aos colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

12.2.3 A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser realizada por meio das monitorias, visando a garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o Supervisor, em conjunto com os Monitores, deverá repassar o feedback ao colaborador. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal), será realizada a consolidação dos dados para apresentação dos resultados ao colaborador, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

12.3 Analista de Treinamento

12.3.1 O analista de treinamento é responsável por captar os serviços e ministrar o curso para as turmas futuras, por meio de material, que deverá ser constante e previamente validado por técnicos da CONTRATANTE.

12.3.2 O instrutor (Analista de treinamento), após o treinamento, será submetido a uma avaliação sobre o conteúdo ministrado. Será considerado apto para ministrar o treinamento, o instrutor que obtiver aproveitamento mínimo de 80%. Essa avaliação será realizada e validada pela CONTRATANTE, aplicada pela CONTRATADA.

12.4 Sigilo das Informações obtidas no Treinamento

12.4.1 A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso à CONTRATANTE, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

- Agenda mensal dos treinamentos;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;
- Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- Avaliação do aproveitamento;
- Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

12.4.2 Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados na operação.

13. CRONOGRAMA DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 Será realizada, em até 2 (dois) dias úteis, após a assinatura do contrato, uma reunião técnica de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE para CONTRATADA, organizada pelo Centro de Atendimento – CEAT.

13.2 A CONTRATADA deverá entregar em 5 (cinco) dias, após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado das atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela atual fornecedora, para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado pela CONTRATANTE.

13.3 O cronograma deverá contemplar o aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes deste documento base.

13.4 O prazo para implantação dos serviços de atendimento com suporte técnico, bem como a plataforma de telecomunicações, não poderá ultrapassar 60 (sessenta) dias a contar da data da assinatura do contrato.

13.5 A CONTRATADA deverá manter o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) atualizado das instalações da Central de Teleatendimento, reservadas para a SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

13.6 O cronograma deverá contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- a) Seleção e treinamento de RH;
- b) Instalação / adequação do espaço físico;
- c) Testes de acesso aos sistemas da CONTRATANTE;
- d) Associação dos troncos E1 ao número 0800;
- e) Ativação, a critério da CONTRATANTE, do entroncamento SIP com o sistema de telefonia do Governo do Estado de São Paulo para realização de chamadas (serviço telefônico ativo);
- f) Criação de mensagens eletrônicas da URA;
- g) Elaboração de scripts e/ou roteiros de atendimentos a serem definidos em conjunto com a CONTRATANTE;
- h) Checklist das configurações e recursos de rede para aprovação da CONTRATANTE;
- i) Relatórios definidos pela SEDUC;
- j) Teste de recuperação das informações gerais;
- k) Teste no sistema de gravação de voz e tela;
- l) Contratação e instalação dos links de comunicação de dados;
- m) Aceite da CONTRATANTE do cronograma e plano de implantação apresentados pela CONTRATADA;
- n) Proposta pela CONTRATADA de planilha de Avaliação da Monitoria para validação da CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

13.7 A migração deverá ser realizada sem interrupções no ambiente de Produção da CONTRATADA.

13.8 A CONTRATADA deverá manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou fornecidos pelos usuários da CONTRATANTE.

13.9 Mediante dimensionamento e anuência da CONTRATANTE, as células poderão ser agrupadas mantendo-se, no entanto, com suas funções.

13.10 Todos os processos dos serviços constantes deste documento base deverão ser elaborados pela CONTRATADA para o início da operação.

13.11 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos sejam realizados ao final do contrato de forma precisa.

13.12 A CONTRATANTE informará o cronograma do desvio aplicado para atendimento do PABX da SEDUC.

14. QUANTIDADES ESTIMADAS

14.1 Atendimento Nível 1

14.1.1 O atendimento nível 1 estimado mensal está dimensionado na tabela subscrita:

ATENDIMENTO NÍVEL 1	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Ligações atendidas - Receptivo	20.000
Unidade de Resposta Audível - URA	2.000
Ligações Ativas para informações da SEDUC	5.000
Portal de Atendimento (WEB)	5.000
Mensagens Instantâneas	50.000
Redes Sociais	2.000
Chatbot (Humanizado)	50.000

14.1.2 Os quantitativos mensais referentes aos atendimentos via Mensagens Instantâneas, Redes Sociais e Chatbot (Humanizado) foram estimados pois tratam-se de inovações desse escopo de contratação. Com isso, a média mensal foi calculada como previsão, diante da expansão dos sistemas informatizados, dado o cenário atual com programas e projetos novos da SEDUC, os quais serão continuados. Esses atendimentos serão tarifados somente quando sua execução for solicitada pela CONTRATANTE.

14.1.3 A Unidade de Resposta Audível - URA só deverá ser tarifada:

- a) Quando demandado pela CONTRATADA por meio de script;
- b) Quando houver a validação do usuário por meio de inclusão da seguinte frase: (Essa informação foi útil: SIM ou NÃO).

14.2 Do perfil de tráfego do serviço telefônico

14.2.1 O perfil de tráfego estimado mensal está dimensionado na tabela subscrita:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

SERVIÇO TELEFÔNICO 0800 - RECEPTIVO (LIGAÇÕES MENSAIS ESTIMADAS)		
Valores estimados com base na média mensal de 2019 e 2020.		
DESCRIÇÃO		QUANTIDADE MÊS
Mensalidade do Serviço 0800		1
DESCRIÇÃO	TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)
Minutos locais fixo/fixo	Entrada(recebida)	28.930
Minutos locais fixo/móvel	Entrada(recebida)	39.070
Minutos intraestaduais fixo/fixo	Entrada(recebida)	12.640
Minutos intraestaduais fixo/móvel	Entrada(recebida)	14.870
Minutos interestaduais fixo/fixo	Entrada(recebida)	1.300
Minutos interestaduais fixo/móvel	Entrada(recebida)	2.690
SERVIÇO TELEFÔNICO - ATIVO (LIGAÇÕES MENSAIS ESTIMADAS)		
DESCRIÇÃO	TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)
Minutos locais fixo/fixo	Saída (originada)	2.080
Minutos locais fixo/móvel	Saída (originada)	720



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Minutos intraestaduais fixo/fixo	Saída (originada)	1.650
Minutos intraestaduais fixo/móvel	Saída (originada)	160
Minutos interestaduais fixo/fixo	Saída (originada)	20
Minutos interestaduais fixo/móvel	Saída (originada)	10

14.2.2 O Perfil de Tráfego estimado mensal encontra-se também no **ADENDO I – Série Histórica da Operação.**

14.2.3 O perfil do tráfego é estimado, não representando qualquer compromisso futuro e certo entre SEDUC e CONTRATADA, não cabendo, portanto, à CONTRATADA, qualquer alegação para a não execução dos serviços objeto da contratação, sob o argumento de aumento e/ou redução da quantidade de ligações (minutagem).

14.2.4 Também não deve ser interpretado como franquia mínima de consumo.

14.3 As quantidades estimadas do atendimento e perfil de tráfego também estão apresentadas no **ADENDO III - Quantitativos estimados.**

15. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS – VALOR FIXO

15.1 Os critérios para pagamento de valores fixos, relacionados à prestação dos serviços, serão definidos de acordo com a respectiva avaliação apresentada pela CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

15.2 Na avaliação dos serviços da Central de Atendimento com suporte técnico por telefone, deverão ser atribuídos, ao formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, os conceitos “Baixo”, “Médio”, “Alto” e “Extremo”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

15.2.1 Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens:

- a. **BAIXO IMPACTO** - Refere-se à conformidade total dos critérios igual a Ótimo.
- b. **MÉDIO IMPACTO** - Refere-se à conformidade parcial dos critérios igual a Bom.
- c. **ALTO IMPACTO** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios igual a Regular.
- d. **EXTREMO IMPACTO** – Refere-se à desconformidade total dos critérios igual a Ruim.

15.2.2 A nota será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos, dividido pelo número de itens vistoriados **ADENDO IV - Avaliação de Qualidade dos Serviços** e conforme tabelas apresentadas a seguir:

- a. Avaliação para quantidade de itens vistoriados:

Quantidade de baixo		Igual a Ótimo
Quantidade de médio		Igual a Bom
Quantidade de alto		Igual a Regular
Quantidade de extremo		Igual a Ruim

- b. Resultado Final para avaliação de qualidade dos serviços prestados:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Liberação total da fatura	NOTA MAIOR OU IGUAL A 90 PONTOS
Liberação de 90% da fatura	NOTA entre 70 a 89,9 PONTOS
Liberação de 80% da fatura	NOTA entre 60 a 69,9 PONTOS
Liberação de 65% da fatura	NOTA entre 50 a 59,9 PONTOS
Liberação de 50% da fatura	NOTA MENOR OU IGUAL A 49,9 PONTOS

15.2.2.1. A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X).

$$N = \frac{\sum Y}{X}$$

N= nota final do relatório de avaliação; Y= pontos obtidos na avaliação; X= número de itens vistoriados.

15.3 Critérios para Avaliação dos Serviços – Valor Fixo

15.3.1 Os itens a seguir serão tomados como parâmetro para a avaliação quantitativa e qualitativa por parte da CONTRATANTE. Segue a descrição dos seus conceitos:

- a. Quantitativos – URA

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
-------------	-----------



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Disponibilidade	Tempo de disponibilidade da URA. Ligações que forem recebidas na URA deverão ser prontamente atendidas e as informações ali contidas passadas para o solicitante. A URA deverá ter disponibilidade de 24 horas, 7 dias na semana.
Capacidade	Atendimento de todas as ligações, sem apresentar sinal de ocupado e ou indisponibilidade.

b. Qualitativos – URA

INDICADOR/CONCEITO	CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO
Navegabilidade/ usabilidade/eficácia/ desempenho	URA bem planejada, de fácil navegação pelo público-alvo.
Roteamento/ Transferência	Facilidade de navegação pelo menu indicando para as áreas certas e skills corretos.
Qualidade do áudio	Nitidez e clareza para o pleno entendimento e rápido atendimento para o solicitante.
Retenção	Relação entre as chamadas que ficaram na URA (não precisaram ser transferidas para o atendimento humano) e o total de chamadas recebidas e atendidas na URA.
Personalização	Capacidade de identificar o solicitante e encaminhá-lo de forma personalizada para o atendimento solicitado e ou informação que deverá ser prestada.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

c. Atendimento Humano Receptivo

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Taxa de Abandono	Coeficiente de chamadas abandonadas pelos solicitantes em espera, sem que tenham recebido atendimento por teleoperadores, em relação ao total de chamadas recebidas.
Nota de Monitoria	Percentual igual ou superior a 90% considerando o modelo e critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, para atendimento humano e web. A CONTRATANTE vai, juntamente com a CONTRATADA, validar um percentual de 30% das monitorias realizadas para critério de pagamento. Essa validação poderá ser realizada em reuniões mensais e ou de forma on line. Será utilizado como parâmetro a mesma planilha de aferição de qualidade das Monitorias.
Nível de Serviço	Nível de Serviço: 85% em 10 segundos (mensal).
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	Total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações atendidas.
TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo médio de espera do cliente para atendimento 80% em 20 segundos
Índice de chamados registrados	Coeficiente de chamados registrados na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, que será representado pelo Atendimento Humano receptivo e ativo e também WEB.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

d. Teleatendimento Humano Ativo

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Contatos realizados	A CONTRATANTE encaminhará o mailing com os contatos que deverão ser realizados para o ativo, juntamente com o roteiro de atendimento e os scripts.

e. Atendimento Receptivo via web

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Nível de solução	Percentual de solicitações resolvidas. As solicitações serão resolvidas com base nos scripts e nos treinamentos previamente aplicados.

f. Mensagens Instantâneas

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Nível de solução	Percentual de solicitações resolvidas via mensagens instantâneas. As solicitações serão resolvidas com base nos scripts e nos treinamentos previamente aplicados.

g. Redes Sociais

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Nível de solução	Percentual de solicitações resolvidas via mensagem <i>inbox</i> .



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

	As solicitações serão resolvidas com base nos scripts e nos treinamentos previamente aplicados.
--	---

h. Chatbot (humanizado)

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Nível de solução	Percentual de solicitações resolvidas via mensagem <i>inbox</i> . As solicitações serão resolvidas com base nos scripts e nos treinamentos previamente aplicados.

15.4 Itens do Relatório para Avaliação do Serviço Prestado

15.4.1 Os níveis de serviços, a seguir, têm como objetivo mensurar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATANTE.

Atendimento Eletrônico – Portal de Voz (URA)

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Disponibilidade	≥ 95%	≥ 93%	≥ 80%	< 80%
Capacidade	≥ 95%	≥ 93%	≥ 80%	< 80%

Teleatendimento humano receptivo



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono	$\leq 5\%$	$\leq 8\%$	$\leq 14\%$	$< 14\%$
Nota de Monitoria	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 74\%$	$< 74\%$
Nível de Serviço	$\geq 85\%$ em 10 segundos	$\geq 80\%$ em 10 segundos	$\geq 70\%$ em 10 segundos	$< 70\%$ em 10 segundos
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	≤ 10 minutos	≤ 12 minutos	≤ 14 minutos	> 14 minutos
TME (Tempo Médio de Espera)	≤ 74 segundos	≤ 89 segundos	≤ 95 segundos	> 95 segundos
Índice de Chamados registrados	$\geq 95\%$	$\geq 91\%$	$\geq 85\%$	$< 85\%$

Teleatendimento Humano Ativo

	IMPACTO
--	---------



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

INDICADOR	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Contatos realizados	$\geq 98\%$	$\geq 96\%$	$\geq 94\%$	$< 94\%$

Atendimento Receptivo via web

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução	$\geq 70\%$	$\geq 68\%$	$\geq 65\%$	$< 65\%$

Mensagens Instantâneas

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de Solução	$\geq 98\%$	$\geq 96\%$	$\geq 94\%$	$< 94\%$

Chatbot (Humanizado)

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de Solução	$\geq 98\%$	$\geq 96\%$	$\geq 94\%$	$< 94\%$



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Redes Sociais

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de Solução	≥ 98%	≥ 96%	≥ 94%	< 94%

15.5 Monitoria para Avaliação dos Serviços e Qualidade da Operação

15.5.1 A monitoria de Qualidade do Atendimento consiste em avaliar os serviços prestados pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE, a fim garantir a melhoria contínua do processo de atendimento.

15.5.2 A aferição da qualidade dos serviços prestados será realizada continuamente através de reuniões de calibragem e alinhamento junto à CONTRATADA, em datas pré-estabelecidas junto às partes. A avaliação da monitoria servirá tanto para indicador de pagamento contratual conforme item 10.4, bem como para fiscalização do serviço.

15.5.3 Para fins de alinhamento contratual, no ato da assinatura do contrato, será realizado o agendamento da primeira reunião, para estabelecer os temas que deverão ser abordados para início das operações, bem como definir regras para a monitoria dos serviços que serão prestados.

15.6 Monitoração Realizada pela Contratada e Contratante

15.6.1 A apuração dos indicadores de monitoração deverá ser realizada pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE e, para tanto, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá ter acesso à Solução de Atendimento da SEDUC.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

15.6.2 Fica estabelecido que a CONTRATADA fará, no mínimo, 08 (oito) monitorias mensais por teleoperador, sendo 02 (duas) por semana. As monitorias poderão ser apuradas pela CONTRATANTE.

15.6.3 A CONTRATADA realizará Monitoria de Qualidade dos teleoperadores, diariamente, por amostragem. Os colaboradores da CONTRATADA, denominados Monitores de Qualidade, deverão possuir sala administrativa para, quando necessário, auxiliar na operação e deverão compor a Célula de Processos e Qualidade da CONTRATADA. A monitoria será de acordo com os indicadores especificados abaixo, considerando-se os seguintes conceitos de avaliação:

a. Parâmetro de Classificação de Monitoria da CONTRATADA para elaboração da planilha de aferição.

INDICADOR MONITORIA CONTRATADA	CLASSIFICAÇÃO
100%	Excelente
De 90 a 99,99%	Muito Bom
De 70 a 89,99%	Bom
De 50 a 69,99%	Regular
Menos de 50%	Insatisfatório

15.7 Monitorias do Atendimento Humano Receptivo, Ativo E WEB

15.7.1 A CONTRATADA terá um mínimo de monitorias por teleoperador, conforme especificado no item 17.6.2. As monitorias deverão seguir critérios pré-estabelecidos pela CONTRATANTE.

15.7.2 Esses critérios serão alinhados junto à CONTRATADA em reunião que será definida na data da assinatura do contrato, na qual será elaborado, juntamente



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

com a CONTRATADA, o Relatório de Aferição da Monitoria com seus respectivos critérios, parâmetros e pesos para cada ponto selecionado e tratado em reunião.

15.7.3 A elaboração de Avaliação da Monitoria deverá ter por escopo

15.7.3.1 Atendimento Humano Receptivo

- a. Atende prontamente?
- b. Utiliza o Roteiro de Abertura e Fechamento?
- c. Tem conhecimento do produto / serviço?
- d. Procurou alternativas e apresentou informações/soluções eficazes, para a solicitação do usuário?
- e. Prestatividade e Proatividade?
- f. Utiliza linguagem correta, sem vícios de linguagem, gerundismo e gírias?
- g. Utiliza corretamente procedimento de espera?
- h. Ofereceu ajuda adicional?

15.7.3.2 ATENDIMENTO WEB e/ou E-MAIL

15.7.3.2.1 Os critérios abaixo serão previamente discutidos com a CONTRATADA e aprimorados, caso seja necessário, por intermédio dos critérios a seguir:

- a. Soube interpretar a solicitação do usuário?
- b. Realizou o encaminhamento correto da solicitação?
- c. Redigiu o texto de forma coerente, dentro do padrão?
- d. Realizou procedimento correto?

15.7.3.2.2 O atendimento será realizado por amostragem e alinhado junto com a CONTRATADA.

15.7.3.3 ATENDIMENTO HUMANO ATIVO



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

15.7.3.3.1 As monitorias desse atendimento serão efetuadas conforme a solicitação da CONTRATANTE para realização das campanhas da SEDUC. Serão alinhados juntamente com a CONTRATADA, os critérios.

15.7.3.4 PROCESSOS E QUALIDADE

15.7.3.4.1. Funções da Célula de Processos e Qualidade da CONTRATADA:

- a. Responsabilizar-se por mapear fluxos existentes, desenhar e melhorar processos, compor todos os controles, indicadores e a documentação necessária para operacionalização e manutenção dos serviços, inclusive o monitoramento da qualidade do Teleatendimento;
- b. Estabelecer o macroprocesso da área e detalhar os processos e atividades que são estabelecidos de forma a assegurar que as operações sejam realizadas com critério, método, controle, recurso, informação e monitoramento contínuos;
- c. Definir a política para Melhoria Contínua dos Serviços, incluindo critérios de avaliação para oportunidades de melhoria e procedimentos que incluam autoridades e responsabilidades pela identificação, documentação, avaliação, aprovação, priorização, gerenciamento, mensuração e relato dos resultados;
- d. Acompanhar, de forma proativa, o desempenho dos processos estabelecidos, analisar tendências, sempre com foco no cumprimento dos níveis de serviços de qualidade;
- e. Monitorar os processos estabelecidos através de seus indicadores de qualidade e produtividade e reportados à CONTRATANTE, que indicará ou implementará as ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos;
- f. Será responsável por escrever e padronizar todos os processos e documentos relacionados ao Teleatendimento (Procedimentos, Instruções de Trabalho, Fluxos, Formulários, Manuais, Matriz, Planos, Políticas, Tabelas e Templates);



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- g. Deverá estar sempre alinhada com os responsáveis pelas áreas envolvidas, de modo que se façam as revisões e alterações necessárias, para seguir um fluxo de aprovações a ser estabelecido pela CONTRATANTE;
- h. Todo material elaborado deverá estar de acordo com políticas da CONTRATANTE e baseado em ITIL / ISO 20000;
- i. Será responsável por manter a padronização e controle, inclusive de versionamento de todos os documentos;
- j. Verificar a aderência das parametrizações nas ferramentas utilizadas;
- k. Garantir que toda informação utilizada esteja padronizada (documentação, scripts e fraseologias), produzindo esse material sempre que necessário;
- l. Será responsável pela avaliação de desempenho tanto qualitativa quanto quantitativa de todos os recursos humanos envolvidos no Teleatendimento, e das equipes de apoio;
- m. Deverá propor e apoiar a célula de monitoramento na realização de pesquisas de qualidade, visando à Melhoria Contínua dos Serviços;
- n. Deverá reportar o resultado dos acompanhamentos através de relatório para os gestores responsáveis e representantes da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- o. O reporte deverá conter todas as falhas ("não conformidades"), Oportunidades de Melhoria e Observações, que deverão ser obrigatoriamente registradas para tratamento das áreas responsáveis;
- p. Averiguações pontuais poderão e deverão ser realizadas para identificar oportunidades de melhoria em áreas que apresentem dificuldades para manter o nível de serviço estabelecido;
- q. Oportunidades de melhoria, incluindo ações corretivas e preventivas, devem ser documentadas;
- r. Será responsável por manter o registro e dar resposta a Ocorrências Internas de Qualidade (Ocorrências de "não conformidade" e de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

melhorias), bem como registrar todas as ocorrências oriundas de levantamentos internos;

s. Garantir que todos os desvios nos processos estabelecidos sejam registrados em sistema, para tratamento e acompanhamento;

t. Resolver as Ocorrências Internas de Qualidade em prazos a serem definidos em conjunto com a CONTRATANTE.

u. O resultado do tratamento das Ocorrências Internas de Qualidade deverá ser reportado mensalmente;

v. Deverá fazer a gestão das ocorrências de não-conformidade, seguindo as diretivas abaixo:

- Manter o sistema de registro de ocorrências da qualidade (“não conformidades” e melhorias);

- Registrar todas as ocorrências oriundas de levantamentos internos;

- Garantir que todos os desvios nos demais processos sejam registrados no sistema para tratamento;

- Garantir o cumprimento dos prazos para tratamento das ocorrências conforme seguem:

- 24 horas corridas para que o responsável pela ocorrência informe se ela é ou não pertinente (em dias úteis);

- 5 dias úteis a partir da data de registro da ocorrência para registro da causa raiz;

- 5 dias úteis após a identificação da causa raiz, criar o plano de ação;

- Verificar a implantação do plano de ação: em até 5 dias úteis, após a implantação pelo responsável;

- Verificar a eficácia do plano de ação: em até 5 dias úteis após a data informada para Verificação do Plano de Ação.

- As causas das “não conformidades” identificadas devem ser corrigidas. Ações corretivas devem ser tomadas para eliminar a causa de “não conformidades” potenciais, para prevenir a sua ocorrência;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

- O resultado do tratamento das ocorrências de qualidade deverá ser reportado mensalmente.

16. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTRATANTE – FISCAL DO CONTRATO

16.1 A CONTRATADA enviará relatórios para avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados, devendo a CONTRATANTE ter acesso a todos e quaisquer registros e/ou ferramentas de registro sempre que solicitado.

16.2 As soluções da CONTRATADA deverão ser acessíveis à CONTRATANTE, de forma a proporcionar consulta em tempo real aos indicadores.

16.3 A periodicidade da emissão do formulário contido no ADENDO IV - Avaliação de Qualidade dos Serviços- será no mês subsequente ao da apuração das informações. O formulário será encartado no processo e subsidiará o pagamento mensal da CONTRATADA, visando à melhoria contínua dos serviços do atendimento. O Fiscal do Contrato analisará os seguintes aspectos:

- a. Disponibilidade;
- b. Capacidade;
- c. Taxa de Abandono
- d. Nota de Monitoria
- e. Nível de Serviço
- f. TMA (Tempo Médio de Atendimento)
- g. TME (Tempo Médio de Espera)
- h. Índice de Chamados registrados
- i. Contatos realizados
- j. Nível de solução



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

16.4 O Fiscal do Contrato será responsável pela aferição dos serviços da CONTRATADA, suas instalações físicas, dentre outros aspectos. Para documentação dessa fiscalização e monitoramento da qualidade da CONTRATADA, o Fiscal do Contrato utilizará 01 (um) Formulário, onde será possível avaliar a qualidade dos serviços, recebendo a nomenclatura de FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS – FISCAL.

17. CONFERÊNCIA DOS SERVIÇOS TELEFÔNICOS

17.1 Todas as despesas telefônicas relacionadas à tarifação das ligações receptivas via 0800 e a tarifação das ligações ativas, quanto ao pagamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

17.2 Os critérios para pagamento do valor variável relacionado à prestação dos serviços serão definidos a seguir:

17.2.1 Quando se tratar de serviços telefônicos receptivos, a CONTRATADA deverá disponibilizar o arquivo das ligações recebidas (mailing) e o seu detalhamento fornecido pela Operadora de Telefonia, em arquivo .xls, .txt, .csv ou formato equivalente, para conferência da CONTRATANTE.

17.2.2 Quando se tratar de serviços telefônicos ativos, a CONTRATADA deverá disponibilizar o detalhamento das ligações efetuadas, fornecido pela Operadora de Telefonia, em arquivo .xls, .txt, .csv ou formato equivalente.

17.3 De posse dos dados, a CONTRATANTE realizará a conferência, por meio da comparação dos dados enviados com o mailing utilizado para acionamento dos serviços.

17.4 A CONTRATANTE poderá solicitar dados complementares para esclarecimentos e realização do atestado ao serviço prestado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

17.5 Os valores relativos às chamadas realizadas (Ativas) que utilizarem o entroncamento SIP do sistema de telefonia do Governo de São Paulo serão pagos pela CONTRATANTE diretamente à(s) empresa(s) prestadora(s), sem qualquer intermediação ou participação da CONTRATADA.

18. FORMA DE MEDIÇÃO DO SERVIÇO

18.1 A CONTRATADA entregará dois relatórios contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.

18.2 Após o término de cada mês, a CONTRATADA entregará as medições para efeito de pagamento de acordo com os seguintes procedimentos:

18.2.1 Relatório de avaliação da qualidade dos serviços referente à prestação de serviço, vide item **17.4. – ITENS DO RELATÓRIO PARA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO** deste documento;

18.2.2 Relatório contendo o demonstrativo de despesas das contas do ativo e receptivo e seus respectivos comprovantes de pagamentos, vide item **19. - CONFERÊNCIA DOS SERVIÇOS TELEFÔNICOS.**

18.2.3 Para efeito de pagamento, serão considerados somente os serviços efetivamente executados e apurados da seguinte forma:

- O **valor fixo** é correspondente aos gastos fixos relativos aos serviços de atendimento com suporte técnico;
- O **valor variável** é referente aos serviços telefônicos ativos, receptivos, URA, mensagens instantâneas, inbox das redes sociais e chatbot necessários para realizar os atendimentos da CONTRATANTE.

18.2.4 A conferência dos valores fixo e variável será distinta para atestação dos serviços; Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento dos relatórios, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.

18.2.5 Na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, a retificação dos valores, objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

18.2.6 A realização dos descontos indicados no item anterior não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA em razão do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.

19. PAGAMENTO

19.1 Os pagamentos serão mensais e serão efetuados sobre os atendimentos, descontados os percentuais previstos pelo descumprimento, conforme apuração dos quantitativos dos serviços prestados;

19.2 Para fins de pagamento pelos serviços realizados, a CONTRATADA encaminhará ao Centro de Atendimento da CONTRATANTE, localizada na sede da Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidência e Matrícula, no Largo do Arouche, número 302 - 14º andar – São Paulo/SP, a respectiva nota fiscal/fatura;

19.2.1 Caso haja alteração no endereço e informações supracitadas, a CONTRATADA será previamente notificada;

19.3 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada da nota fiscal/fatura no órgão indicado no subitem anterior;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

19.4 A emissão das notas fiscais/faturas para níveis de qualidade alcançados nos atendimentos nível 1 e dos serviços telefônicos deverá ser efetuada separadamente, e seus respectivos serviços discriminados por meio do detalhamento de seus valores, para efeito de pagamento.

20. SUBCONTRATAÇÃO

20.1 A CONTRATADA, considerando a necessidade da demanda para a execução do serviço, poderá:

20.1.1. Os Serviços de Telefonia poderão ser subcontratados em até 15% (quinze por cento) do valor do contrato, não eximindo a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades legais e contratuais, visto que esta responde perante a Administração pelo serviço subcontratado.

20.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer o nome e demais documentos, em especial a regularidade jurídica, idoneidade fiscal, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira da empresa SUBCONTRATADA.

20.2. Não será admitida a subcontratação de recursos humanos, recursos tecnológicos, instalações físicas relativas à prestação dos serviços.

21. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

21.1 Efetuar a prestação dos serviços, de acordo com as especificações do documento base.

21.2 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados neste ajuste.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

21.3 Dispor os teleoperadores em suas respectivas PA's, devidamente equipadas, conforme descrito neste documento base, de forma a atender às necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de teleatendimento.

21.4 Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da CONTRATANTE aos componentes da equipe de trabalho.

21.5 Cumprir as metas de atendimento estabelecidas no documento base.

21.6 Utilizar sempre as boas técnicas do mercado de teleatendimento, visando sempre a melhorar o elevado nível da qualidade dos serviços contratados.

21.7 Disponibilizar, quando solicitado, para a CONTRATANTE, no idioma Português brasileiro, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados, inclusive dados estatísticos de chamadas entrantes, quantitativamente e qualitativamente, conforme navegação pela URA, através dos itens e subitens dos scripts, disponibilizando/remetendo-os pela internet, de forma online, para os destinatários designados pela CONTRATANTE, e realizar reuniões semanais para ajustes e tomada de decisões.

21.8 Disponibilizar gravações de áudio com prazo de 2 (dois) dias úteis, a partir do pedido da CONTRATANTE.

21.9 Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

21.10 Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

21.11 Garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores da CONTRATANTE, por ela indicados, em suas dependências, para verificação dos serviços contratados.

21.12 Disponibilizar locais e recursos necessários para a realização dos treinamentos.

21.13 Produzir, editar e disponibilizar mensagens necessárias ao atendimento pela URA, para uso no teleatendimento.

21.14 Somente permitir e disponibilizar acesso nos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da CONTRATANTE, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente por ela, observando, rigorosamente, a classificação por restrição.

21.15 Cumprir toda exigência determinada pelo sindicato da categoria.

21.16 Executar o serviço, objeto deste documento base, nas suas dependências.

21.17 Disponibilizar ambiente exclusivo, em suas dependências, para visitas dos representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços licitados, como uma mesa, uma cadeira, um computador com configuração igual à do gerente da Central de Teleatendimento e um telefone de forma a não sofrer impacto, caso haja excesso de chamadas nos números que atendem diretamente os cidadãos.

21.18 Disponibilizar, em seus ambientes operacionais, acesso à internet para os sistemas e serviços da Central de Teleatendimento, sem ônus à CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

22. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

22.1 Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento.

22.2 Realizar o treinamento inicial dos multiplicadores da equipe da CONTRATADA, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados aos cidadãos pelo governo.

22.3 Avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de monitoria, escuta das gravações das ligações e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados, inclusive a fiscalização da infraestrutura física.

22.4 Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

23. SIGILO

23.1 A CONTRATADA e sua equipe deverão guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem eles de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

23.2 O ambiente para a prestação do serviço, nas locações da CONTRATADA, deverá ser reservado, de acesso restrito aos recursos humanos envolvidos na sua operação, bem como aos empregados da própria CONTRATANTE, mediante autorização.

23.3 Os empregados, para exercer quaisquer atividades relacionadas ao teleatendimento, deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

23.4 Para colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

23.5 Tais medidas visam a salvaguardar a segurança das informações, a confidencialidade dos dados da CONTRATANTE, bem como dos usuários, nas operações de rotina.

23.6 Recomenda-se, dessa forma, o estabelecimento de procedimentos que dificultem e/ou impeçam a tomada das informações, tais como:

- a. Bloqueio de acesso à impressão das telas com dados dos consumidores;
- b. Cópias em meios magnéticos (por exemplo: pen-drive, CD);
- c. Manutenção de postos de trabalho sem papel e caneta;
- d. Limitação de acesso à Internet e webmail;
- e. Monitoração local por meio de Supervisão e/ou remota do ambiente, por meio de câmeras, inclusive pela CONTRATANTE, via web;
- f. Acesso controlado às instalações da Central de Teleatendimento, nas condições estabelecidas pela CONTRATANTE;
- g. A não utilização do aparelho de celular, pelo operador, na PA/horário de atendimento.

23.7 O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

23.8 Deve, também, ser expressa claramente, no contrato, a penalidade, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

24. GARANTIA DE EXECUÇÃO

24.1 A CONTRATADA, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento), conforme disposto no art. 56, da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

25. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1 O contrato terá vigência de 15 (quinze) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.

25.2 O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ADENDO I - SÉRIE HISTÓRICA DA OPERAÇÃO

1. Dimensionamento do Atendimento

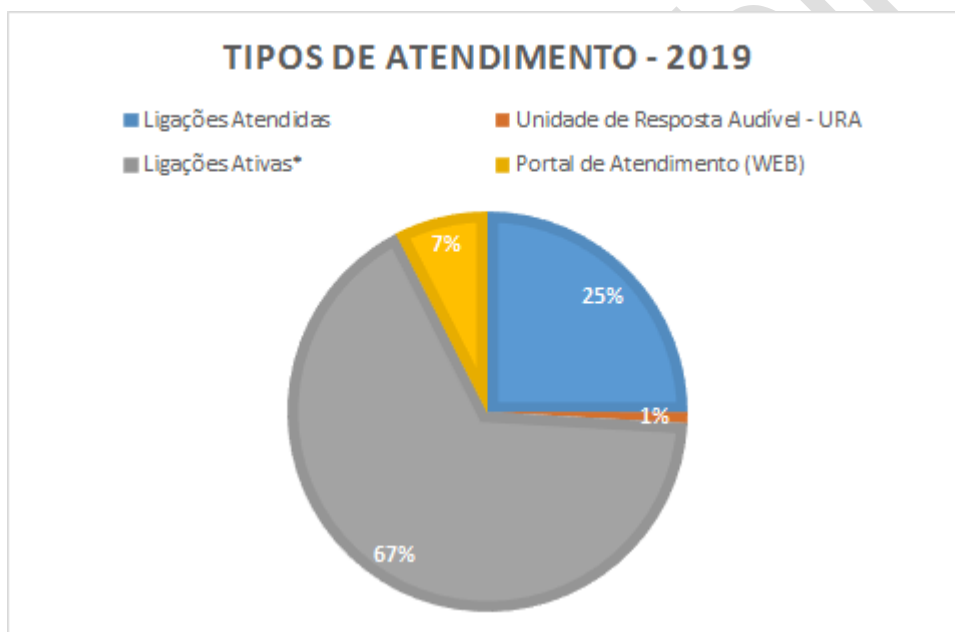
- a. Dados e Gráficos sobre a volumetria de atendimentos, organizados por: ligações atendidas, URA, ligações ativas e portal de atendimento, referentes ao período de jan/2019 a dez/2019:

Mês	Ligações Atendidas	Unidade de Resposta Audível - URA	Ligações Ativas*	Portal de Atendimento (WEB)	Total Mês
jan/19	18.598	429	545	2.778	22.350
fev/19	14.051	479	445	5.217	20.192
mar/19	7.614	326	75	3.967	11.982
abr/19	7.357	453	220	4.678	12.708
mai/19	7.337	318	4.637	5.834	18.126
jun/19	7.322	301	799	2.259	10.681
jul/19	7.043	305	259.486	1.313	268.147
ago/19	8.217	327	13.111	1.524	23.179
set/19	13.302	386	3.632	4.366	21.686
out/19	9.746	361	488	2.684	13.279



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

nov/19	9.888	323	9.083	2.527	21.821
dez/19	20.310	567	55.511	2.092	78.480
12 meses	130.785	4.575	348.032	39.239	522.631
* total do mailling de contatos, porém com sucesso, foram aproximadamente 40 mil ligações					



- b. Dados e Gráficos sobre a volumetria de atendimentos, organizados por: ligações atendidas, URA, ligações ativas e portal de atendimento, referentes ao período de jan/2020 a out/2020:



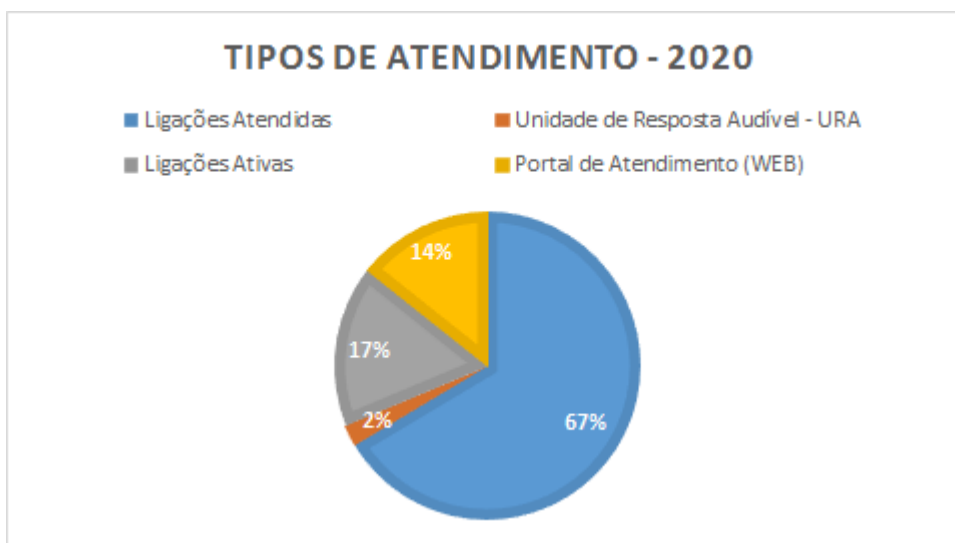
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Mês	Ligações Atendidas	Unidade de Resposta Audível - URA	Ligações Ativas	Portal de Atendimento (WEB)	Total Mês
jan/20	32.248	1.008	1.816	3.209	38.281
fev/20	13.422	574	11.871	3.521	29.388
mar/20	9.804	329	455	5.237	15.825
abr/20	-	-	-	2.459	2.459
mai/20	-	-	-	2.349	2.349
jun/20	-	-	-	1.958	1.958
jul/20	-	-	-	1.782	1.782
ago/20	-	-	-	2.971	2.971
set/20	-	-	-	3.169	3.169
out/20	-	-	-	2.542	2.542
TOTAL	55.474	1.911	14.142	29.197	100.724

Os campos não preenchidos são pela inexistência dos serviços no período.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA



Para o gráfico acima, foram considerados, na distribuição dos tipos de atendimentos, o mesmo período de cada canal, ou seja: de janeiro a março de 2020. Assim a interpretação é mais clara sobre o dimensionamento das entradas dos atendimentos.



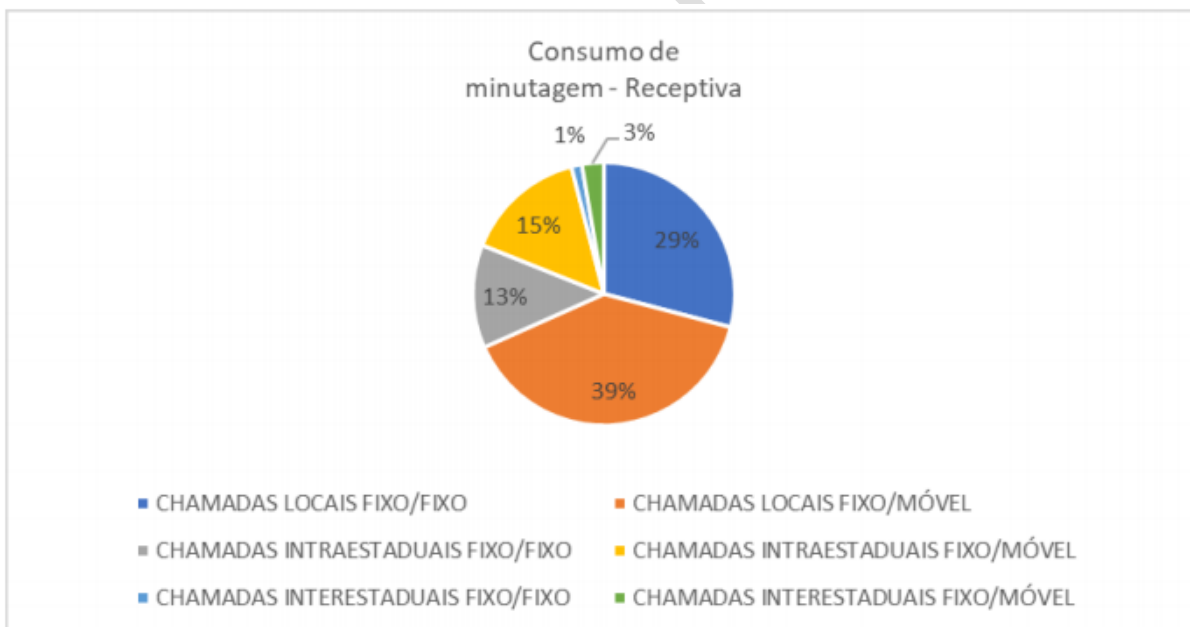
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

2. Série Histórica - Minutagem dos serviços telefônicos

a. Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem receptiva e ativa, no período de janeiro/2019 a dezembro/2019 (12 meses):

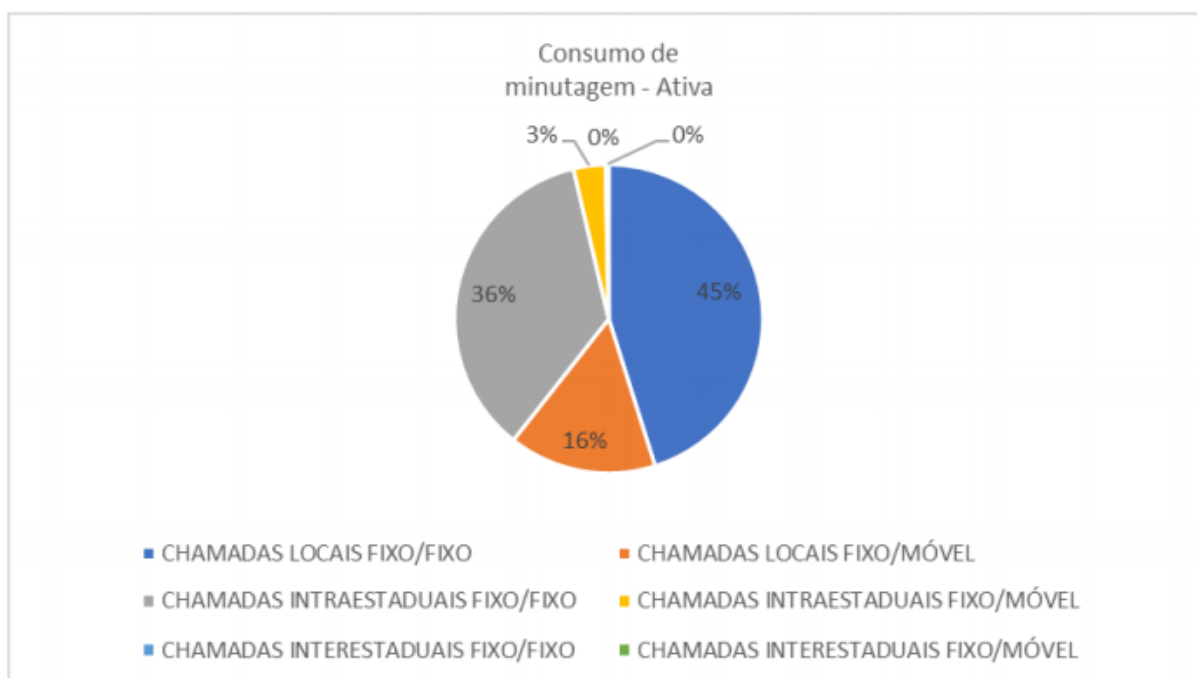
Consumo de minutagem - Receptiva	CHAMADAS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	42.187	31.894	17.314	23.132	23.270	16.489	15.086	18260	30.224	18847	14046	26.965	277714
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	53.750	39.265	20.838	24.580	23.676	20.226	19.469	20.850	40.112	26.202	20.369	65.651	374988
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	15.185	11.553	7.368	10.913	9.973	10.683	7.095	9.221	11.815	9.455	8.077	9.985	121323
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	19.680	11.107	6.789	9.772	9.513	12.703	8.686	7.348	16.930	11.848	10.183	18.143	142702
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	1.574	1.475	1.025	982	1.159	894	1.064	791	859	1.041	767	836	12467
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	3.227	2.733	1.978	1.898	1.992	1.593	1.785	1.853	2.206	2.022	1.736	2.747	25770

Consumo de minutagem - Ativa	CHAMADAS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	269	202	15	783	3.460	101	252	2231	3.992	98	5144	3.378	19925
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	14	53	33	31	34	255	69	5.203	123	265	168	588	6836
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	368	248	8	1.632	3.695	137	382	136	1.570	52	4.888	2.642	15758
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	5	21	14	13	35	289	34	57	102	70	76	768	1484
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	0	1	0	5	7	8	1	18	12	6	34	19	111
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	0	0	2	1	0	11	0	5	1	3	1	9	33





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA



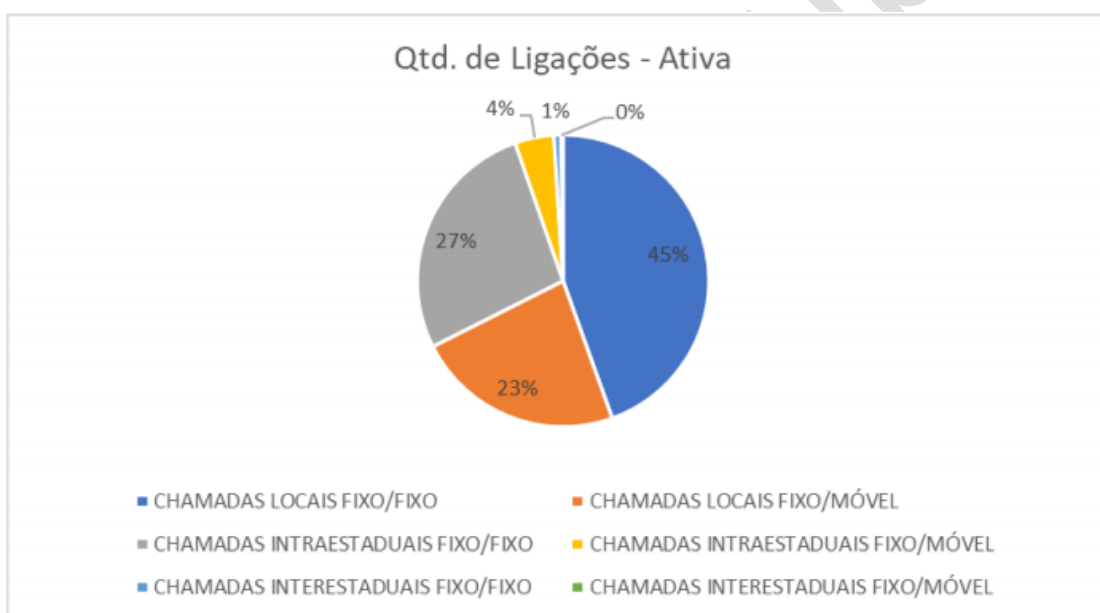
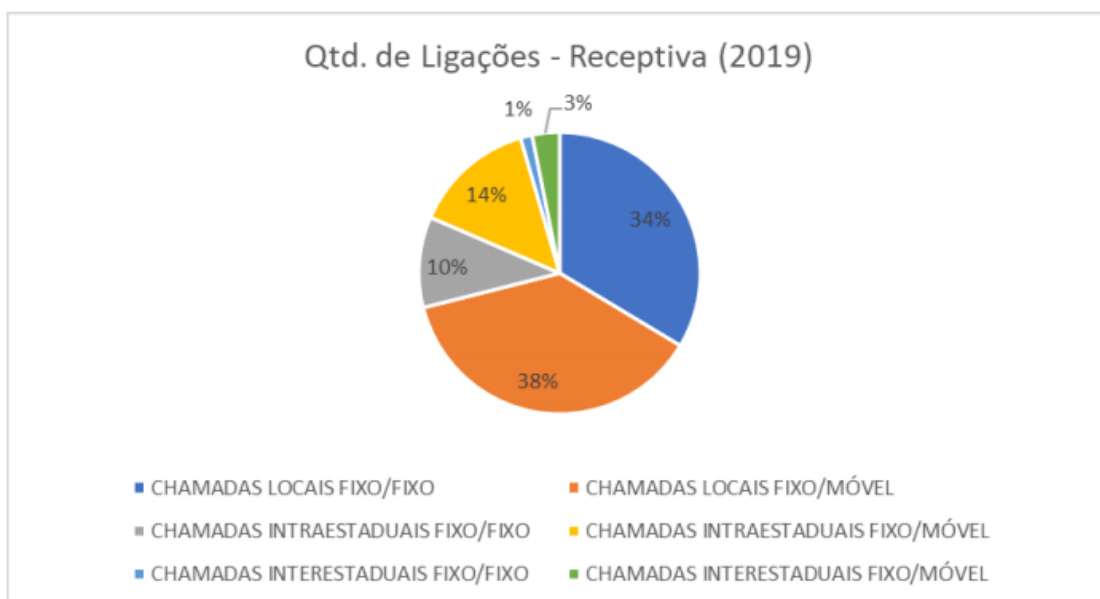
b. Dados e gráficos sobre o volume de ligações receptiva e ativa, no período de janeiro/19 a dezembro/19 (12 meses):

Qtd. De Ligações - Receptiva	CHAMADAS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Total
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	10.434	8.367	5.245	5.448	4.741	3.920	4.219	4.814	6.543	4.364	3.603	6.124	67.822
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	10.278	7.946	4.116	3.832	3.821	3.813	4.125	4.437	8.708	5.351	4.564	14.595	75.586
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	2.844	2.271	1.299	1.515	1.403	1.694	1.280	1.478	2.106	1.650	1.511	1.982	21.033
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	3.743	2.353	1.330	1.540	1.533	2.210	1.787	1.498	3.440	2.325	2.327	4.221	28.307
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	317	317	230	202	221	173	257	182	182	242	194	203	2.720
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	817	671	488	433	435	357	444	488	496	501	487	724	6.341

Qtd. De Ligações - Ativa	CHAMADAS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Total
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	209	201	18	476	2.168	110	223	5.385	2.389	86	3.148	4.063	18.476
	CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	28	58	25	47	53	256	66	7.334	136	293	239	1.028	9.563
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	304	164	4	999	2.335	100	221	111	977	37	3.032	2.957	11.241
	CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	8	32	15	19	47	289	37	75	98	60	90	1.020	1.790
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	17	3	1	15	30	21	5	39	31	4	115	60	341
	CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	-	1	4	4	-	25	1	12	2	2	3	28	82



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA



c. Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem receptiva e ativa, no período de janeiro/2020 a abril/2020 (04 meses):



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

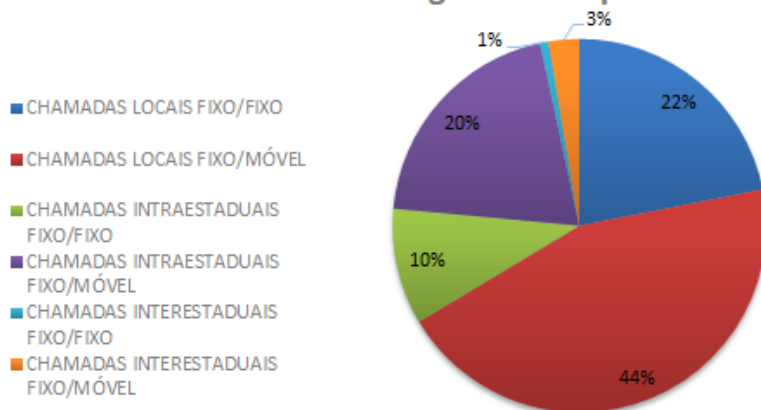
Receptivo - Minutagem

CHAMADAS	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	Total
CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	48.047	21.200	14.092	3.788	87.127
CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	101.028	38.734	28.044	9.381	177.187
CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	22.400	8.986	7.274	1.301	39.961
CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	53.481	12.233	10.747	3.762	80.223
CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	1.582	789	503	32	2.906
CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	6.042	2.513	1.602	396	10.553

Ativo - Minutagem

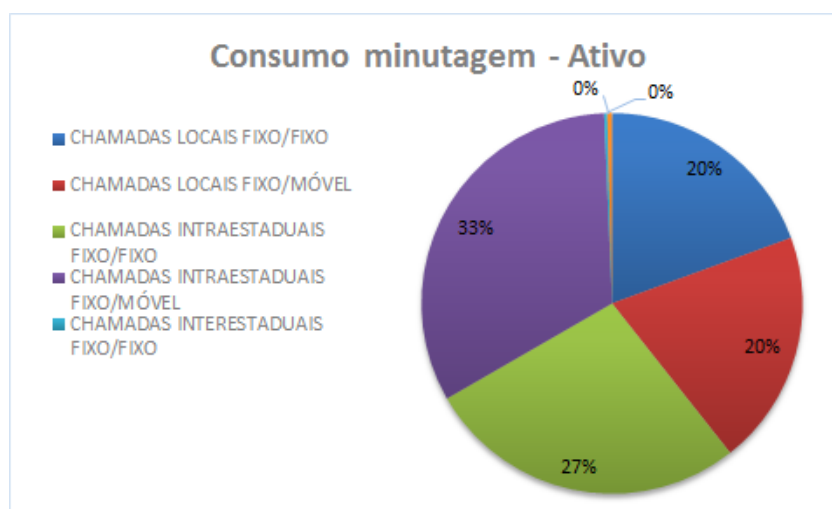
CHAMADAS	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	Total
CHAMADAS LOCAIS FIXO/FIXO	744	1.408	441	-	2.593
CHAMADAS LOCAIS FIXO/MÓVEL	37	2.610	19	-	2.666
CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/FIXO	1.409	1.814	425	-	3.648
CHAMADAS INTRAESTADUAIS FIXO/MÓVEL	99	4.261	2	-	4.363
CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/FIXO	8	27	2	-	37
CHAMADAS INTERESTADUAIS FIXO/MÓVEL	0	52	1	-	53

Consumo de Minutagem - Receptivo



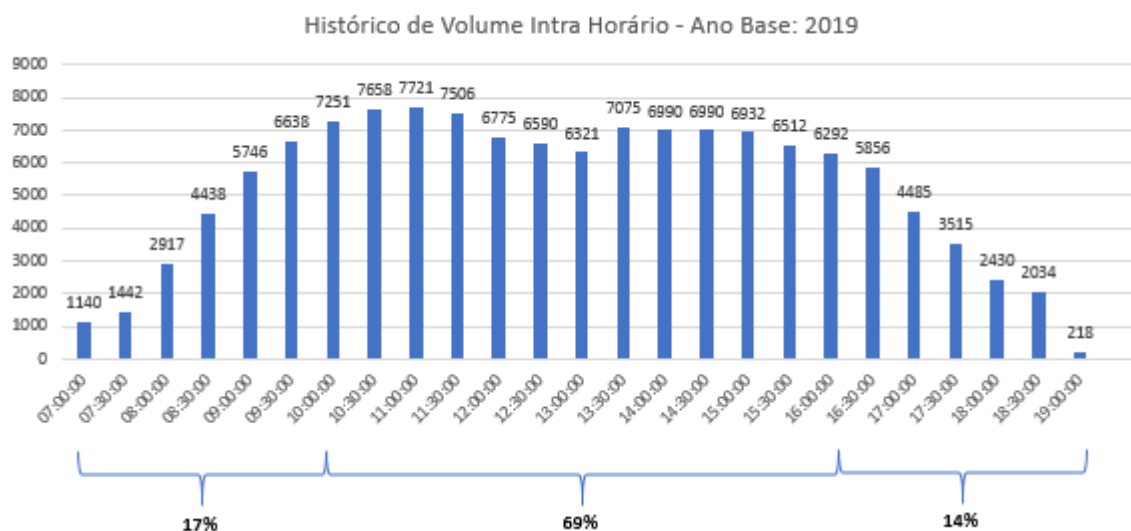


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA



3. Série Histórica de Volume Intra Horário, com base nas ligações entrantes

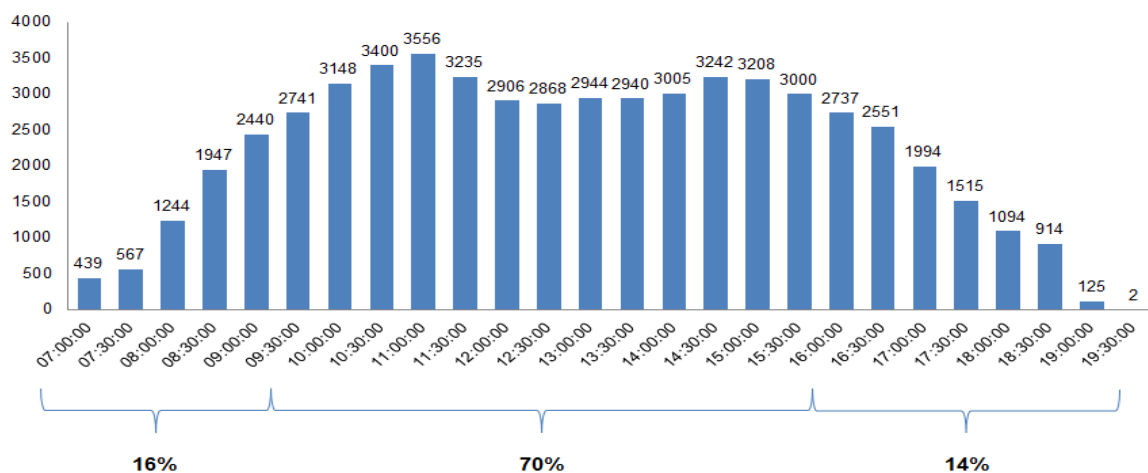
O gráfico apresenta os horários com maior pico de ligações entrantes (recebidas) durante a operação – data-base: 2019 e o segundo com a data-base: jan a abril de 2020.





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Histórico de volume intra horário - jan/20 a abr/20





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ADENDO II - LAYOUTS

LAYOUT CADASTRO DE DIRETORIA REGIONAL DE ENSINO

O arquivo está em formato .xls permitindo migração para qualquer software compatível com o EXCEL. Exemplos: QPRO, ACCESS, etc.

O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP.

Estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANHO	DESCRIÇÃO
CÓDIGO	CARACTER	6	CÓDIGO DA DIRETORIA DE ENSINO
NOME DA DIRETORIA	CARACTER	30	NOME DA DIRETORIA DE ENSINO
ENDEREÇO	CARACTER	30	ENDEREÇO
NÚMERO	CARACTER	10	NÚMERO DO ENDEREÇO
BAIRRO	CARACTER	20	BAIRRO
DDD	CARACTER	3	DDD
TELEFONE	CARACTER	10	TELEFONE
MUNICÍPIO	CARACTER	30	MUNICÍPIO
JURISDIÇÃO	CARACTER	300	MUNICÍPIOS OU BAIRROS DA JURISDIÇÃO DA DIRETORIA DE ENSINO

LAYOUT CENTRO DE LÍNGUAS



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

O arquivo está em formato .xls permitindo migração para qualquer software compatível com o EXCEL. Exemplos: QPRO, ACCESS, etc.

O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP.

Estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANH O	DESCRIÇÃO
DIRETORIA DE ENSINO	CHARACTER	16	NOME DA DIRETORIA DE ENSINO
CÓDIGO	CHARACTER	7	CÓDIGO DO CEL
NOME	CHARACTER	30	NOME DO CEL
ENDEREÇO	CHARACTER	15	ENDEREÇO
NUM.	CHARACTER	7	NÚMERO DO ENDEREÇO
BAIRRO	CHARACTER	30	BAIRRO
MUNICÍPIO	CHARACTER	30	NOME DO MUNICÍPIO
DDD	CHARACTER	3	DDD
TELEFONE	CHARACTER	10	TELEFONE
AULAS DE ALEMÃO	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ALEMÃO
AULAS DE ESPANHOL	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ESPANHOL
AULAS DE FRANCÊS	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE FRANCÊS
AULAS DE INGLÊS	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE INGLÊS
AULAS DE ITALIANO	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ITALIANO
AULAS DE JAPONÊS	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE JAPONÊS
AULAS DE MANDARIM	CHARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE MANDARIM



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

AULAS DE ALEMÃO AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ALEMÃO AOS SÁBADOS
AULAS DE ESPANHOL AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ESPANHOL AOS SÁBADOS
AULAS DE FRANCÊS AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE FRANCÊS AOS SÁBADOS
AULAS DE INGLÊS AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE INGLÊS AOS SÁBADOS
AULAS DE ITALIANO AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ITALIANO AOS SÁBADOS
AULAS DE JAPONÊS AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE JAPONÊS AOS SÁBADOS
AULAS DE MANDARIM AOS SÁBADOS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE MANDARIM AOS SÁBADOS

LAYOUT CADASTRO DE ESCOLAS

O arquivo está em formato .xls permitindo migração para qualquer software compatível com o EXCEL. Exemplos: QPRO, ACCESS, etc. -

O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP.

Estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANH O	DESCRIÇÃO
ID_STATUS	CARACTE R	1	CÓDIGO DO STATUS: = "1" ESCOLAS ATIVAS = "2" ESCOLAS INATIVAS
STATUS	CARACTE R	10	"ATIVA" OU "INATIVA"



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

COD_REDE	CARACTER	30	CÓDIGO DA REDE DE ENSINO: = "1" REDE ESTADUAL = "2" REDE MUNICIPAL = "3" REDE PARTICULAR = "4" REDE FEDERAL = "5" REDE ESTADUAL - OUT
REDE	CARACTER	15	NOME DA REDE DE ENSINO
CÓDIGO DE ESCOLA	CARACTER	7	CÓDIGO DA ESCOLA
NOME DE ESCOLA	CARACTER	30	NOME DA ESCOLA
ENDEREÇO	CARACTER	60	ENDEREÇO
NÚMERO	CARACTER	5	NÚMERO DO ENDEREÇO
BAIRRO	CARACTER	30	BAIRRO
CODCEP	CARACTER	6	CÓDIGO DO CEP
COMPCEP	CARACTER	5	COMPLEMENTO DO CEP
MUNICÍPIO	CARACTER	30	NOME DO MUNICÍPIO
DDD	CARACTER	3	DDD
TELEFONE 1	CARACTER	11	NÚMERO DO TELEFONE 1
TELEFONE 2	CARACTER	11	NÚMERO DO TELEFONE 2
APELIDO 1	CARACTER	15	APELIDO Nº 01
APELIDO 2	CARACTER	15	APELIDO Nº 02
APELIDO 3	CARACTER	15	APELIDO Nº 03



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

LAYOUT PABX DA SEDUC

O arquivo está em formato .xls permitindo migração para qualquer software compatível com o EXCEL. Exemplos: QPRO, ACCESS, etc.

O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP.

Estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANHO	DESCRIÇÃO
RAMAL	CHARACTER	6	NÚMERO DO RAMAL
SERVIDOR	CHARACTER	30	NOME DO SERVIDOR
ÓRGÃO	CHARACTER	15	ÓRGÃO DO SERVIDOR



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ADENDO III - QUANTITATIVOS ESTIMADOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)
1	Atendimentos 1 NÍVEL	
1.1	Ligações Atendidas - Receptivo	20.000
1.2	Unidade de Resposta Audível - URA*	2.000
1.3	Ligações Ativas para Informações da SEDUC	5.000
1.4	Portal de Atendimento (WEB)	5.000
1.5	Mensagens Instantâneas	50.000
1.6	Redes Sociais	2.000
1.7	Chatbot (humanizado)	50.000
SERVIÇO TELEFÔNICO 0800 - RECEPTIVO (LIGAÇÕES MENSAIS ESTIMADAS)		
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE (MÊS)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

2	Minutagem		
2.1	Mensalidade do serviço 0800	1	
ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)
2.2	Minutos locais fixo/fixo	Entrada (recebida)	28.930
2.3	Minutos locais fixo/móvel	Entrada (recebida)	39.070
2.4	Minutos intraestaduais fixo/fixo	Entrada (recebida)	12.640
2.5	Minutos intraestaduais fixo/móvel	Entrada (recebida)	14.870
2.6	Minutos interestaduais fixo/fixo	Entrada (recebida)	1.300
2.7	Minutos interestaduais fixo/móvel	Entrada (recebida)	2.690
SERVIÇO TELEFÔNICO - ATIVO (LIGAÇÕES MENSAIS ESTIMADAS)			
ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

3	Minutagem		
3.1	Minutos locais fixo/fixo	Saída (originada)	2.080
3.2	Minutos locais fixo/móvel	Saída (originada)	720
3.3	Minutos intraestaduais fixo/fixo	Saída (originada)	1.650
3.4	Minutos intraestaduais fixo/móvel	Saída (originada)	160
3.5	Minutos interestaduais fixo/fixo	Saída (originada)	20
3.6	Minutos interestaduais fixo/móvel	Saída (originada)	10

* Média referente ao consumo de minutagem considerados: 12 meses - janeiro 2019 a Dezembro de 2019 mais 04 meses - Janeiro 2020 a Abril 2020.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

ADENDO IV - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Quantitativos – URA				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Disponibilidade				
Capacidade				

Atendimento Humano Receptivo				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono				
Nota de Monitoria				
Nível de Serviço				
TMA (Tempo Médio de Atendimento)				
TME (Tempo Médio de Espera)				
Índice de Chamados Atendidos				

Teleatendimento Humano Ativo				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Contatos realizados				

Atendimento Receptivo via WEB				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução				



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

Mensagens Instantâneas				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução				

Atendimento inbox Redes Sociais				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução				

Chatbot (humanizado)				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução				

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NÍVEL 1

Quantidade de itens vistoriados = X				
	Qte (a)	Equivalência (e)		Pontos Obtidos (y = a x e)
Quantidade de Baixo		x 100	(Ótimo) =	
Quantidade de Médio		x 80	(Bom) =	
Quantidade de Alto		x 50	(Regular) =	
Quantidade de Extremo		x 30	(Ruim) =	
TOTAL				

A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de indicadores apresentados na tabela (X)

LEGENDA:			Fórmula de Arredondamento, considerando do Total (y) dividido pelo Total (a)
AVALIAÇÃO MÊS	NOTA		



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E
MATRÍCULA

RESULTADO FINAL	
Liberação total da fatura	NOTA MAIOR OU IGUAL A 90 PONTOS
Liberação de 97% da fatura	NOTA entre 70 a 89,9 PONTOS
Liberação de 94% da fatura	NOTA entre 60 a 69,9 PONTOS
Liberação de 91% da fatura	NOTA entre 50 a 59,9 PONTOS
Liberação de 88% da fatura	NOTA MENOR OU IGUAL A 49,9 PONTOS

São Paulo, ____ de _____ de ____.

Assinatura do Fiscal do Contrato

Assinatura do Gestor do Contrato

EMPRESA	
----------------	--