



PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de central de atendimento multicanal para a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, abrangendo teleatendimento receptivo e ativo humano, no formato eletrônico (através de Portal de Voz/URA – Unidade de Resposta Audível), WEB via Portal de Atendimento da SEDUC, atendimento humano via *Chatbot*, aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e *inbox* das redes sociais.

2. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O objeto contido neste Termo de Referência deverá atender aos usuários de serviços públicos ou administrativos disponibilizados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

2.2 A contratação engloba a implantação, operação e gestão de uma “central de teleatendimento”, com perfil *omnichannel* (multicanais).

2.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software), todos de boa qualidade e condições de uso, e os demais recursos necessários à prestação dos serviços sempre de acordo com o especificado no Termo de Referência, em harmonia com as disposições da Norma Regulamentadora (NR) no 17, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), notadamente em seu Anexo II, com alterações posteriores.

2.4 O atendimento compreende o acolhimento, sondagem, pesquisa, tratamento, encaminhamento e controle das solicitações recebidas por meio dos canais colocados à disposição dos usuários da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.



3. JUSTIFICATIVA

3.1 Considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo das solicitações, torna-se imprescindível oferecer canais de atendimento ao cidadão, assim como sua unicidade no que tange às informações oferecidas, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil acesso do cidadão às orientações e demais serviços ofertados pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

3.2 Atendemos em média, mais de 200 mil solicitações (ano de 2021), por meio do 0800, URA, Portal de Atendimento, Chat humanizado, aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e *inbox* das redes sociais. 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.

3.3 Cabe esclarecer que devido ao alto volume de demanda, conforme devidamente apontado no ADENDO I - SÉRIE HISTÓRICA deste Termo de Referência, é imperioso ressaltar que não há atualmente, no aspecto quantitativo, correspondente humano suficiente na Administração, que suporte, de modo satisfatório, tal volumetria de atendimento.

3.9 Portanto, este termo ambiciona subsidiar o processo licitatório e a porvindoura contratação de empresa especializada em serviços inerentes ao objeto, haja vista que a contratação pleiteada é a opção mais conveniente e vantajosa à Administração, considerando a utilização inerente de tecnologias e estruturas específicas para proporcionar um atendimento minimamente satisfatório, além de seguir todas as regulamentações obrigatórias da Norma Regulamentadora 17 (Ergonomia), que visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho para os operadores de *Call Center*.

4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO

4.1 Para subsidiar o dimensionamento dos recursos e custos, abaixo é demonstrado histórico dos atendimentos prestados em 2021.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

4.1.2 Atendimentos prestados em 2021:

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
Atendimento Receptivo 0800	Aproximadamente 160 mil ligações atendidas e 180 mil informações prestadas
Atendimento Ativo	Aproximadamente 8 mil contatos realizados
Atendimento URA	Aproximadamente 7 mil informações prestadas
Portal de Atendimento	Aproximadamente 26 mil solicitações respondidas
Chatbot - atendimento humano	Aproximadamente 28 mil atendimentos
Inbox Redes Sociais	Aproximadamente 500 atendimentos
Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas	Aproximadamente 3 mil conversas

4.2 É possível verificar no ADENDO I - SÉRIE HISTÓRICA, a volumetria das ligações recebidas no intra-horário, trazendo luz aos horários de maior pico no recebimento das chamadas - demonstrado por meio de gráficos.



5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A Central de Atendimento deverá ser instalada nas dependências da CONTRATADA, na cidade de São Paulo, tendo em vista que a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo - SEDUC, representada pela Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidências e Matrícula - CITEM, que tem por meio do Centro de Atendimento - CEAT, seu representante, encontram-se sediadas neste município.

5.2 Justifica-se essa necessidade, a fim de propiciar maior agilidade e eficácia no desenvolvimento das atividades de gestão e fiscalização a serem levadas a efeito pela CONTRATANTE, de modo que é necessário que a Central de Atendimento esteja instalada dentro dos limites territoriais do município de São Paulo.

5.3 Ainda, complementa-se a escolha, pois, caso a instalação fosse em outro município, a CONTRATANTE, além do fato de ver prejudicada sua pronta ação para a resolução de eventuais problemas “in loco” no atendimento, com prejuízos ao público usuário desse sistema, haja vista a infinidade de assuntos e novidades rotativas da Pasta, também arcaria com dispêndio, tanto em termos de tempo de locomoção de seus funcionários, quanto em termos financeiros, considerando-se os gastos com diárias, combustível, pedágios etc. que essa locomoção acarretaria.

6. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

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

6.1.1 Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;

6.1.2 Atendimento Receptivo Humano: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;

6.1.3 Teleatendimento Ativo: de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 19:00;

6.1.3.1 A CONTRATANTE poderá, quando o *mailling* for de contatos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

internos, definir outros horários para o funcionamento do teleatendimento ativo.

6.1.4 Portal de Atendimento: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00 e aos sábados, esporadicamente, quando apresentar grande volumetria;

6.1.5 *Inbox* das Redes Sociais: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;

6.1.6 *Chatbot*: disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais na opção robô e no atendimento humano de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00;

6.1.7 Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas: de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00.

7. MODELO DE ATENDIMENTO

7.1 O *call center* funcionará de maneira híbrida, disponibilizando, num mesmo ambiente exclusivo, apartado das demais carteiras/produtos existentes da CONTRATADA.

7.2 Todas as frentes de atendimento devem estar juntas no mesmo ambiente, organizado de acordo com a tratativa de cada canal.

7.3 O teleatendente não atuará em formato concomitante.

8. FORMAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

8.1 Atendimento Telefônico

8.1.1 Teleatendimento Humano Receptivo

8.1.1.1 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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

ocorrências resolvidas;

- Aprofundar o entendimento sobre o problema relatado por meio de sondagem junto ao usuário solicitante;
- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio de consultas e pesquisas junto aos sistemas da CONTRATANTE, com o usuário em linha;
- 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 todas as solicitações e reclamações feitas pelo usuário no sistema receptivo 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, com a maior descrição, em detalhes, clareza e evidência, com a devida categorização do assunto;
- 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.
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação da Rede Estadual sobre a situação das ocorrências em aberto, se necessário;
- Propor melhorias nos artigos de conhecimentos de acordo com as solicitações dos usuários, que deverão ser validadas pela CONTRATANTE;
- Realizar testes de acesso aos sistemas da SEDUC, pré-definidos pela CONTRATANTE;
- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.

8.1.1.2 O serviço de atendimento receptivo eletrônico será pela URA (Unidade de Resposta Audível) com previsão de capacidade para recebimento até 100 ligações simultâneas.

8.1.1.3 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;

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

8.1.2 Teleatendimento Humano Ativo

8.1.2.1 Os ativos poderão ser realizados para práticas de pesquisa de opinião e satisfação, divulgação de programas, projetos, campanhas e demais ações relevantes à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;

8.1.2.2 A CONTRATADA deverá iniciar o ativo solicitado pela CONTRATANTE nos seguintes prazos:

- Em até 6 (seis) horas quando para discagem manual;
- Em até 12 (doze) horas quando para discagem por meio de discador automático.

8.1.2.3 Os prazos citados acima referem-se à iniciação da discagem, antes disso cabe à CONTRATADA elaborar o roteiro de atendimento - previamente validado pela CONTRATANTE - e alinhar junto aos tele atendentes.

8.1.2.4 Nos casos em que não se obtiver sucesso ou solicitar retorno na primeira tentativa, a CONTRATADA deverá discar quantas vezes necessário até o prazo final do ativo determinado pela CONTRATANTE.

8.2 Atendimento Multimeios



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

8.2.1 Portal de Atendimento (WEB)

8.2.1.1 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.

8.2.1.2 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), *chatbot*, redes sociais, mensagens instantâneas sempre que necessário.

8.2.1.3 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.

8.2.1.4 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.

8.2.1.5 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.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

8.2.1.6 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 9. SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE, que será o responsável pela análise e tratativa dessas solicitações.

8.2.1.7 O atendimento via Portal compreenderá:

- Análise das ocorrências pré-definidas pela CONTRATANTE;
- O Atendente de Multimeios deverá efetuar a escolha da ocorrência - via sistema - e recategorizar, se necessário, conforme assunto descrito pelo usuário;
- Fornecer informações e esclarecimentos com base nos artigos 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;
- Aprofundar o entendimento sobre o problema relatado, sendo necessário pedindo mais esclarecimentos e/ou print de tela junto ao usuário solicitante;
- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio de testes, consultas e pesquisas junto aos sistemas da CONTRATANTE;
- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE;
- Atentar-se para tratativa da ocorrência respeitando o prazo máximo de 5 (cinco) dias com base em sua data de criação;
- Encaminhar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis, no momento, para às áreas competentes para o tratamento e solução, com a maior descrição, em detalhes, clareza e evidência, com a devida categorização do assunto.

8.2.1.8 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-



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

mail da CONTRATANTE, complementando-o com interações via telefone (ativas), *chatbot*, redes sociais, mensagens instantâneas, sempre que necessário.

8.2.2 Chatbot

8.2.2.1 Um *chatbot* é um software que irá prestar algumas orientações ao usuário a partir de palavras-chave, pré-cadastradas e que poderão ser alteradas conforme assuntos em pauta. Será ofertado a opção para falar com um atendente humano caso a dúvida do usuário não fique esclarecida no contato com o robô ou ele desejar acionar essa opção.

8.2.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar essa ferramenta, que indicará a posição de atendimento do solicitante e deverá ter integração com a Solução de Atendimento da CONTRATANTE e poderá ser inserida nas plataformas, portais e aplicativos móveis da SEDUC.

8.2.2.3 O atendimento via CHAT compreenderá:

- analisar o histórico do atendimento para entender a dúvida do usuário, verificar se selecionou alguma opção do robô e mesmo assim a dúvida persiste;
- Atender e registrar, na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, todos os chamados e ocorrências, diagnosticar sua severidade, categorizar e encerrar as ocorrências resolvidas;
- Aprofundar o entendimento sobre o problema relatado por meio de sondagem junto ao usuário solicitante;
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação da Rede Estadual sobre a situação das ocorrências em aberto, se necessário;
- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio da realização de testes e simulações com o usuário durante o atendimento;
- Realizar testes de acesso aos sistemas da SEDUC, pré-definidos pela CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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;
- Esgotadas todas as suas possibilidades de resposta, registrar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas em Sistema de Atendimento ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende, isto é, o registro junto às áreas competentes para o tratamento e solução, com a maior descrição, em detalhes, clareza e evidência, com a devida categorização do assunto;
- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.

8.2.3 Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas

8.2.3.1 Esta ferramenta viabiliza o atendimento via aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, proporcionando ao usuário um atendimento rápido e eficiente. Sua utilização somente será feita mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

8.2.3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar essa ferramenta que poderá ter integração com a Solução de Atendimento da CONTRATANTE e poderá ser inserida nas plataformas, portais e aplicativos móveis da SEDUC, se necessário.

8.2.3.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar link ou número específico para divulgação aos usuários da SEDUC.

8.2.3.4 O atendimento via Aplicativo multiplataforma de Mensagens Instantâneas compreenderá:

- Atender e registrar, na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, todos os chamados e ocorrências, diagnosticar sua severidade, categorizar e encerrar as ocorrências resolvidas;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- Aprofundar o entendimento sobre o assunto relatado por meio de sondagem junto ao usuário solicitante;
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários;
- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio da realização de testes e simulações com o usuário durante o atendimento, se for o caso;
- Realizar testes de acesso aos sistemas da SEDUC, pré-definidos pela CONTRATANTE, 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 artigos de conhecimentos de acordo com as solicitações dos usuários, que deverão ser validadas pela CONTRATANTE;
- Esgotadas todas as suas possibilidades de resposta, registrar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas em Sistema de Atendimento ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende, isto é, o registro junto às áreas competentes para o tratamento e solução, com a maior descrição, em detalhes, clareza e evidência, com a devida categorização do assunto;
- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.

8.2.3.3 Será utilizado sempre que demandado pela CONTRATANTE para assuntos, ações ou programas necessários.

8.2.4 *Inbox* das Redes Sociais

8.2.4.1 A CONTRATADA fornecerá Solução de Atendimento para esta ferramenta que poderá integrar com a Solução de Atendimento da CONTRATANTE, viabilizando o atendimento via mensagens *inbox* das redes sociais vigentes de páginas de Projetos/Programas da SEDUC, e sua utilização somente será feita



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

através de prévia autorização da CONTRATANTE.

8.2.4.2 O atendimento via *inbox* das Redes Sociais compreenderá:

- Atender e registrar, na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, todos os chamados e ocorrências, diagnosticar sua severidade, categorizar e encerrar as ocorrências resolvidas;
- Analisar o histórico do atendimento para entender a dúvida do usuário, caso tenha mandado antes da inicialização do atendimento;
- Aprofundar o entendimento sobre o problema relatado por meio de sondagem junto ao usuário solicitante;
- Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação da Rede Estadual sobre a situação das ocorrências em aberto, se necessário;
- Diagnosticar tecnicamente a severidade de cada solicitação (incidente ou pedido), por meio da realização de testes e simulações com o usuário durante o atendimento;
- Realizar testes de acesso aos sistemas da SEDUC, pré-definidos pela CONTRATANTE;
- 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;
- Esgotadas todas as suas possibilidades de resposta, registrar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas em Sistema de Atendimento ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende, isto é, o registro junto às áreas competentes para o tratamento e solução, com a maior descrição, em detalhes, clareza e evidência, com a devida categorização do assunto;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.

8.2.4.3 Será utilizado apenas quando demandado pela CONTRATANTE.

9. SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE

9.1 Sistema Operacional

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

9.1.2 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 (artigos de conhecimento), disponíveis na base de conhecimento na SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE.

9.1.3 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.

9.1.4 Deve haver o registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos, mesmo que haja queda de ligação (registrar com esse motivo), a ligação esteja/fique muda (tabular com motivo de ligação muda) ou o usuário não retorne pelos canais chat, aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e redes sociais.

9.1.5 Atualmente a Solução de Atendimento utilizada pela SEDUC é o Microsoft Dynamics 365. A Administração, poderá a qualquer momento, utilizar outra Solução, porém será garantido tecnicamente a permissão da integração com os sistemas da CONTRATADA caso isso ocorra.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

9.1.6 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.

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

9.2 Acesso à Solução de Atendimento da Contratante

9.2.1 O acesso ao Sistema pelo Tele atendente e Atendente de Multimeios na SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATANTE será por meio de login e senha únicos e intransferíveis, que serão previamente concedidos pela CONTRATANTE, para acesso ao sistema. Após efetuar login, o atendente deverá realizar o cadastro do atendimento, solicitando ao usuário CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou RA (Registro do Aluno). O atendente 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.

9.2.2 O atendente 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, deverá fazer uma coleta de evidências, testando os procedimentos descritos na solicitação do usuário conforme orientação de procedimentos informados pela CONTRATANTE.

9.2.3 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 atendente 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.

9.2.4 O acesso ao Sistema pelo Monitor de Qualidade e pelo Analista de Treinamento é o mesmo citado nos itens 9.2.1, 9.2.2 e 9.2.3, além de ter acesso às opções de relatório.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

9.2.5 O acesso ao Sistema pelo Supervisor é o mesmo citado nos itens 9.2.1, 9.2.2 e 9.2.3, além de ter acesso às opções de relatório e painéis para acompanhamento de resultados.

9.2.6 O acesso ao Sistema pelo Coordenador é o mesmo citado nos itens 9.2.1, 9.2.2 e 9.2.3, 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.

10. ROTEIROS DE ATENDIMENTO

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

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

10.3 Depois de validados os roteiros de atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento.

10.4 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.

10.5 A CONTRATADA deverá elaborar roteiros interativos quando houver campanhas de ativo, os roteiros deverão ser encaminhados em até 1 (uma) hora para validação após a solicitação da CONTRATANTE.

11. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO

11.1 Os serviços da CONTRATANTE estarão disponíveis para usuários de todo o Brasil.

12. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

12.1 Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.

12.2 A sala da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequados, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) - e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

12.3 As "PA's" (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo "Box" (caixa), acusticamente isoladas entre si.

12.4 As "PA's" de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.

12.5 As "PA's" devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo "*hands free*" (dispensa do uso das mãos).

12.6 As "PA's" deverão ser de uso exclusivo para atendimento à CONTRATANTE não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA.

12.7 A CONTRATADA deverá reservar uma sala destinada à coordenação da operação, dentro do mesmo ambiente de execução dos serviços. Nesta sala dispor, ainda, de 2 (duas) posições de trabalho equipadas e com acesso restrito aos gestores da CONTRATANTE, para que eles possam desempenhar as suas atividades, devendo esta estrutura está equipada com os mesmos recursos dos gestores da CONTRATADA, cujos custos serão de total responsabilidade desta última.

12.8 A sala destinada à Central de Atendimento da CONTRATANTE (operação, supervisão, coordenação e cliente) deverá ser de uso exclusivo dela.

12.9 A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos e aprimoramentos: microcomputadores (para grupos de até 10 pessoas: 1 por pessoa; para grupos de mais de 10 pessoas: 1 para cada duas



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

peças) com capacidade e sistemas de execução, softwares e acessos semelhantes aos das “PA’s”, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia e outros equipamentos que se fizerem necessários.

12.10 Não é exigida a exclusividade da sala de treinamento, mas a CONTRATADA deverá garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

12.11 A sala de treinamento deverá ter o mesmo tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

12.12 É necessário que haja sala de descanso e descompressão para os operadores.

13. TELEFONIA (URA, PABX E RECURSOS TECNOLÓGICOS)

13.1 Telefonia: 0800

13.1.1 O sistema de telefonia deverá obedecer aos seguintes itens:

13.1.1.1 Será utilizado para o serviço 0800 o número (08007700012) de titularidade da CONTRATANTE.

13.1.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade - gestão e custos – as eventuais novas terminações a serem programadas nos serviços 0800.

13.1.1.3 A CONTRATANTE arcará com o ônus relativo às despesas telefônicas do número 0800 referentes às chamadas recebidas para a realização dos serviços objeto desta contratação junto à Concessionária de STFC - Sistema Telefônico Fixo Comutado e a CONTRATADA arcará com os custos da terminação a ser por ela fornecida.

13.1.1.4 Os gestores da CONTRATADA, supervisores e coordenador de operação deverão possuir linhas telefônicas dedicadas – linhas telefônicas diretas ou



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.

13.1.1.5 A CONTRATANTE será responsável pelos custos do PABX do prédio sede da SEDUC, atualmente com o nº (011) 2075-4000 e pelos custos de tarifação do receptivo pelo número 0800. 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 Termo de Referência.

13.1.1.6 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.

13.1.1.7 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.

13.2 Soluções de Telefonia (PABX/DAC)

13.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento telefônico receptivo das chamadas originadas de todo o território nacional e para o atendimento telefônico ativo, bem como todos os links necessários à interligação com as prestadoras de serviço de telefonia.

13.2.2 Os terminais deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL, com troncos dimensionados adequadamente pela CONTRATADA para o recebimento e realização das ligações telefônicas originadas e efetuadas para todo o território nacional.

13.2.3 O dimensionamento dos troncos deverá ser elaborado pela



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

CONTRATADA, garantindo-se o pleno atendimento aos Níveis de Serviço.

13.2.4 Os terminais receberão as chamadas supramencionadas por processo de redirecionamento de ligações a ser implantado pela CONTRATANTE, através dos números de serviços 0800 e da terminação fornecida pela CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE acrescentar outros de sua propriedade.

13.2.5 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE a designação dos troncos-chave a serem utilizados, para que seja definida a estrutura de redirecionamento mais adequada.

13.2.6 A CONTRATADA deverá permitir acesso às suas instalações e conexões aos seus equipamentos de atendimento, caso seja necessário, para que sejam instalados recursos de tecnologia necessários à solução de redirecionamento a ser definida pela SEDUC.

13.2.7 Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, para que sejam feitas as devidas adequações.

13.3 Serviço de telefonia

13.3.1 Quando da assinatura do contrato, a CONTRATANTE disponibilizará um número telefônico 0800 para o serviço de teleatendimento a ser realizado pela CONTRATADA, que estará apto a receber ligações de todo o território nacional.

13.3.2 Os troncos E1's serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo que devem ser bidirecionais e seus quantitativos de sua inteira gestão. O pagamento das despesas de tráfego telefônico será de responsabilidade do CONTRATANTE.

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

13.3.4 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.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.

13.3.5 A CONTRATADA deverá estar apta com os links de telefonia de qualquer operadora prestadora do serviço em questão no mercado até o momento da celebração do contrato.

13.3.6 Os custos das ligações efetuadas para a SEDUC ou para os cidadãos, em caso de má prestação do serviço (repasse de informação errada ou atendimento insatisfatório), são de responsabilidade da CONTRATADA.

13.4 Unidade de Resposta Audível - URA

13.4.1 A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pela CONTRATANTE, informando:

13.4.1.1 No horário de atendimento telefônico: Mensagem de boas-vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera.

13.4.1.2 Fora dos horários de atendimento telefônico: informação sobre dias e horários de funcionamento da CONTRATANTE.

13.4.1.3 Outras mensagens, a critério da CONTRATANTE.

13.4.2 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou até mesmo altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo será de até 2 (duas) horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo será de até 15 (quinze) minutos.

13.4.3 A manutenção da Unidade de Resposta Audível - 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.

13.4.4 A URA deverá ser digital e integrada à Solução de Atendimento da



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

CONTRATANTE para atendimento e atualização de dados.

13.4.5 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

13.4.6 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 do CONTRATANTE.

13.4.7 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.

13.4.8 A URA deverá oferecer recursos para disparo de mensagens de voz (URA ativa).

13.4.9 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.

13.4.10 Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE.

13.4.11 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.

13.4.12 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.

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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 de 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 dados da Cloud (nuvem).

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

13.4.15 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.

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

13.4.17 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.

13.4.18 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.

13.4.19 Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

WAN) TCP/IP.

13.4.20 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.

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

13.4.22 O número de porta de URA deverá ser igual ao número de linhas.

13.4.23 A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela.

13.4.24 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.

13.4.25 O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número de conexão por licença da URA.

13.4.26 As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema especificado neste Termo de Referência que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo.

13.4.27 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 do Interface WEB Gráfica, em idioma português Brasil, uma ferramenta de publicação e edição destas mensagens.

13.4.28 A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

13.4.29 A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.

13.4.30 Todos os atendimentos realizados por telefone trafegam inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

13.4.31 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.

13.4.32 Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR, TTS e AS, além de reconhecimento decádico.

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

13.4.34 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:

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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;
- 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 palavras etc.;
- Acompanhar e controlar a implantação de novos serviços;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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.

13.5 Sistema de gravação digital de voz

13.5.1 O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações), mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro atendente ou supervisor, possibilitando recuperação através de: busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora.

13.5.2 O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado.

13.5.3 O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 180 dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATANTE.

13.5.4 A CONTRATADA deve manter o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 5 (cinco) anos a partir da data de recebimento da ligação.

13.5.5 Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “midi”, “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”.

13.5.6 Todas as gravações devem ser disponibilizadas até o 5º dia útil do mês seguinte.

13.5.7 A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha.



13.6 Gravação Digital de Tela

13.6.1 O sistema da CONTRATADA deverá gerar 100% da gravação das telas consultadas pelo operador para a realização do atendimento, em sincronia com a gravação de voz.

13.6.2 Todas as gravações das telas sincronizadas com a voz deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de vídeo padrão, compatível com as seguintes extensões: “avi”, “mp4”, “mpg” ou “mpeg”.

13.6.3 Todas as gravações devem ser disponibilizadas à CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente.

13.7 Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

13.7.1 Critérios do Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:

13.7.1.1 Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);

13.7.1.2 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);

13.7.1.3 O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma *online* e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco próprio, o qual deverá ser externo ao equipamento;

13.7.1.4 Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;

13.7.1.5 O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

dentro do DAC;

13.7.1.6 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 com maior tempo livre desde seu último atendimento.

13.7.1.7 Possuir a facilidade de “eco”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros.

13.7.1.8 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;

13.7.1.9 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;

13.7.1.10 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;

13.7.1.11 Permitir a indicação da ausência do Teleoperador na PA;

13.7.1.12 Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

13.7.1.13 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;

13.7.1.14 Chamada, buscando garantir a conversa solução será reservar



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

recurso PA antes da geração da ação por parte da PA na chamada gerada;

13.7.1.15 Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

13.7.1.16 Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC, em ambiente WEB;

13.7.1.17 Os dados estatísticos das chamadas associadas aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até 01(um) ano;

13.7.1.18 Nesse aplicativo, a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto de lote;

13.7.1.19 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;

13.7.1.20 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;

13.7.1.21 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;

13.7.1.22 A CONTRATADA será responsável pela configuração e/ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP da Central de Atendimento da CONTRATANTE.

13.7.1.23 Para as chamadas de saída (Ativas) poderá ser utilizado, a



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.

13.8 Display para Acompanhamento Operacional

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

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

13.9 Plataforma de Gerenciamento Operacional

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

13.9.2 Plataforma dos Supervisores de Operação

13.9.2.1 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:

- Ativar e desativar a posição de supervisão;
- Ativar e desativar o estado de pausa;
- Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- Ativar e desativar a posição de teleoperador;
- Bloquear e desbloquear a posição de teleoperador;
- Ajustar o skill do teleoperador de forma individual ou para todo um grupo de teleoperadores;
- Colocar a chamada em mensagem ou música de espera;
- Transferir a chamada;
- Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
- Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; k. Consulta aos ramais do PABX/IP;
- Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, para a supervisão “online” das Posições de Atendimento, sendo destinada aos administradores do sistema e supervisão do DAC;
- 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:
 1. Número de teleoperadores logados;
 2. Número de teleoperadores disponíveis;
 3. Número de teleoperadores em pausa (tipos de pausa);
 4. Número de teleoperadores ocupados;
 5. Número de teleoperadores em pós-atendimento;
 6. Número de chamadas em espera;
 7. Maior tempo de espera;
 8. Número de chamadas entrantes no período;
 9. Número de chamadas atendidas;
 10. Chamadas abandonadas;
 11. Tempo médio de atendimento (TMA);
 12. Tempo médio de desistência (TMD);
 13. Tempo médio de espera (TME);



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 14. Maior tempo de atendimento;
- 15. Percentual de nível de serviço;
- 16. identificação da chamada.

13.9.3 Plataforma dos Monitores de Qualidade

13.9.3.1 O sistema de monitoria deverá ser em idioma português Brasil. O sistema de monitoria é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições dos monitores e deverá possuir dos recursos:

- Visualização da relação de operadores que serão monitorados no mês;
- Campo para inserção de monitorias;
- Campo para consulta de monitoria realizadas;
- Campo para visualização dos itens aferidos;
- Campo para a visualização da média individual do operador

13.9.3.2 O módulo de inserção de monitoria deverá dispor da opção "origem de monitoria" para que a CONTRATANTE possa lançar as contestações no sistema na CONTRATADA e consiga mensurar através de relatórios extraídos pelo sistema da CONTRATADA, quais monitorias possuem a origem "AUDITORIA" - Monitorias lançadas pela CONTRATANTE e quais monitorias possuem a origem "MONITORIA" - Monitorias lançadas pela CONTRATADA.

13.9.3.3 O módulo de inserção de monitoria deverá dispor da opção "Tipo de monitoria", para que a CONTRATANTE consiga identificar através de relatórios extraídos pelo sistema da CONTRATADA qual modo foi realizado a monitoria (por meio de gravação, online ou lado a lado).

13.9.3.4 O módulo de inserção de monitoria deverá dispor de um campo para inclusão da gravação que corresponde a monitoria realizada, desse modo, o atendente terá acesso a ligação avaliada.

13.10 Acompanhamento de Fila por Skill (célula) de atendimento



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

13.10.1 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.

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

13.10.3 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.

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

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

13.10.5 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 ou tipo da ligação, ativa ou receptiva.

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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 tele atendentes logados, teleoperadores livres, teleoperadores em conversação e teleoperadores em pausa;
- d. Gráfico em forma de pizza enumerando as pausas e os tipos de pausa.

13.11 Software do Teleoperador

13.11.1 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;
- 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;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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 Termo de Referência;
- r. Previsão de utilização dos teleoperadores de serviços na nuvem para atendimento das demandas de Atendimento e compartilhamento de arquivos;
- 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.

13.12 Sistema de discador automatizado

13.12.1 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;

13.12.2 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*;

13.12.3 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,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

o modo de discagem (Preview Dial e Power Dial) poderá ser definido pelo gestor da campanha antes e durante a sua execução;

13.12.4 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;

13.12.5 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.

13.12.6 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;

13.12.7 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;

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

13.13 Relatórios

13.13.1 Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços

13.13.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.

13.13.2 Relatório em Tempo Real

13.13.2.1 A solução deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real

13.13.2.1.1 Estado dos teleoperador e da supervisão:

- a. Nome do teleoperador/supervisor;
- b. Estado do atendimento (em pausa, disponível, indisponível, em atendimento, entre outros);
- c. Chamadas em espera;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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.

13.13.2.1.2 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.

13.13.2.1.3 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.

13.13.2.1.4 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

13.13.3 Relatórios Históricos

13.13.3.1 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.

13.13.3.2 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 que 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

13.13.4 Modelos de Relatórios:

- a. Quantitativo de chamadas efetuadas por tele atendente;
- b. Quantitativo de chamadas realizadas por tele atendente;
- c. Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d. Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por tele atendente;
- e. Eventos por tele atendente;
- 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;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- 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.

13.14 Licenças

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

13.14.2 Ao final do contrato, a CONTRATANTE deverá disponibilizar todos os arquivos e gravações voz e tela, em formato compatível com sistemas operacionais para computadores.

13.15 Hardware e Computadores

13.15.1 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;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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;

13.15.2 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.

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

13.15.4 O processamento dos computadores e seu tempo de resposta para acesso aos sistemas não deve gerar nenhum impacto no atendimento aos funcionários ou solicitantes.

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

13.16 Comunicação de Dados

13.16.1 A CONTRATADA deverá se utilizar de banda de internet suficiente para atender a prestação dos serviços indicados neste Termo de Referência em ótimo desempenho.

13.16.2 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.

13.17 Requisitos de Segurança na CONTRATADA

13.17.1 Firewall

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

13.17.1.2 Deverá ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação de dados contratados.

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

13.17.2 Sistema de Prevenção de Intrusão

13.17.2.1 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.

13.17.3 Antivírus

13.17.3.1 A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

a CONTRATADA e a CONTRATANTE (antivírus de gateway bidirecional). Deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado.

13.17.3.2 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.

13.17.4 Segurança da Conexão

13.17.4.1 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.

13.17.5 Acompanhamento Técnico

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

13.17.5.2 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.

14. RECURSOS HUMANOS

14.1 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

14.2 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 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.

14.3 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.

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

14.5 A equipe de profissionais alocados para a prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de atendentes (teleatendimento e de e-mail e chat), *BackOffice*, analista de treinamento, analista de qualidade, supervisor e coordenador durante todo o período de funcionamento da central, considerando:

- a) Tele atendentes e atendentes de e-mail e chat;
- b) Um *BackOffice* de apoio para cada grupo de até 40 (quarenta) atendentes;
- c) Um analista de treinamento para cada grupo até de 40 (quarenta) atendentes;
- d) Um analista de qualidade para cada grupo até 20 (vinte) atendentes;
- e) Um supervisor para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes;
- f) Um coordenador exclusivo.

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

14.7 Recursos de Gestão

14.6.1 Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá prover recursos de gestão nas suas dependências com as seguintes atribuições básicas:

14.6.1.1 Interagir com o gestor indicado pela CONTRATANTE para assuntos referentes à gestão operacional dos serviços previstos neste contrato, acatando sempre como decisão final aquela aprovada pela CONTRATANTE, mediante a ATA de reunião devidamente assinada pelas partes.

14.6.1.2 Propostas de modificação e customização serão analisadas e autorizadas através de ATA de reunião devidamente assinada pelas partes.

14.6.2 Analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado ao usuário, acatando sempre como decisões finais aquelas aprovadas pela CONTRATANTE.

14.6.3 Avaliar, diariamente, o desempenho dos atendentes, identificando as necessidades e promovendo ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

14.6.4 Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe, enviando à CONTRATANTE as “ATAS” das reuniões efetuadas, devidamente assinadas pelo gestor responsável da CONTRATADA.

14.6.5 Cuidar das questões administrativas relacionadas aos seus empregados.

14.7 Gestão de Qualidade

14.7.1 A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, para assuntos referentes à gestão da qualidade dos serviços previstos neste instrumento, acatando sempre como decisões finais aquelas aprovadas pela CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

14.7.2 Analisar, mensalmente, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e qualidade e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado ao usuário, acatando sempre como decisões finais aquelas aprovadas pela CONTRATANTE.

14.7.3 Avaliar a qualidade do serviço prestado utilizando-se de critérios e ferramentas aprovadas pela CONTRATANTE.

14.7.4 Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

14.8 Gestão de Treinamentos e Aprimoramentos

14.8.1 Deverá ser aplicado pela CONTRATADA o treinamento de formação na implantação da operação e sempre que forem contratados novos supervisores, analista de qualidade, *BackOffice* e atendentes.

14.8.2 Os treinamentos de formação deverão ter a seguinte duração:

- Primeiro treinamento: duração mínima de 5 (cinco) dias úteis, com carga horária de 30 (trinta) horas.
- Aprimoramentos: duração a ser definida pela CONTRATADA, nunca ultrapassando a carga horária do primeiro treinamento, aplicadas de acordo com a necessidade detectada pela Supervisão de Atendimento da CONTRATANTE.

14.8.3 O treinamento deverá prever fornecimento de material didático de apoio necessário ao desenvolvimento dos cursos, tais como: manuais, esquemas e apostilas.

14.8.4 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.

14.8.5 O conteúdo e a aplicação dos módulos referentes às atividades inerentes ao atendimento telefônico ou multimeios, assim como à postura profissional,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como os procedimentos operacionais.

14.8.6 Os recursos e o local dos treinamentos para implantação da operação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

14.8.7 A CONTRATADA deverá realizar aprimoramentos sempre que necessário.

14.8.8 Os custos dos treinamentos de formação e dos aprimoramentos deverão ficar a cargo exclusivo da CONTRATADA.

14.8.9 A CONTRATANTE validará todo material de treinamento.

14.8.10 A CONTRATADA obriga-se, sob a supervisão direta da CONTRATANTE, a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, *BackOffice*, supervisores, coordenadores e analistas de qualidade, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE na implantação de novos serviços e produtos.

14.8.11 Após o processo de treinamento, a CONTRATADA deverá submeter os colaboradores 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.

14.8.12 A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para, periodicamente, realizar acompanhamento e avaliação de desempenho, de forma a garantir a contínua adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados e identificar necessidade de formação. 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 melhorias.

14.8.13 A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser realizada



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

por meio das monitorias, visando 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.

14.9 Gestão do conhecimento

14.9.1 A CONTRATADA compromete-se a instruir os funcionários da CONTRATANTE por ela indicados quanto a utilização, o funcionamento e a gestão do sistema de modo que, mesmo com o encerramento do presente contrato, a CONTRATANTE esteja apta a utilizar as ferramentas do sistema, sem qualquer prejuízo aos dados armazenados durante o período em que o contrato vigore, bem como sem qualquer prejuízo ao desempenho das atividades da CONTRATANTE.

14.9.2 De modo a viabilizar essa transferência da gestão do conhecimento, a CONTRATADA compromete-se a realizar os treinamentos da equipe da CONTRATANTE quando por ela solicitados, em quantidade e local também definidos por ela.

14.10 Equipe de Operação para Prestação de Serviços à CONTRATANTE

14.10.1 A jornada de trabalho deverá ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe.

14.10.2 Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando-se o horário aos sistemas físicos e lógicos.

14.10.3 A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT - Consolidação das Leis do Trabalho - e deverá adotar, no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sindicato SINTETEL/SITESP.

14.10.4 A CONTRATADA compromete-se a substituir, a seu critério ou a pedido da CONTRATANTE, qualquer de seus empregados designados para executar



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE.

14.10.5 A CONTRATADA compromete-se a implementar ações no sentido de manter a operação com índice de "turnover" voluntário (por opção do funcionário) mensal máximo de 5%. A apuração deste índice não considerará a redução de quadro por ajuste de demanda e/ou desempenho do funcionário.

14.11 Perfil dos Recursos Humanos

14.11.1 A equipe de atuação da contratada deverá ter a seguinte escolaridade e conhecimentos mínimos:

Função	Escolaridade/Perfil	Atribuições Básicas
---------------	----------------------------	----------------------------



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Teleatendente e Atendente de Multimeios	Ensino Médio Completo; Capacidade de digitação mínima de 100 (cem) toques por minuto; Conhecimento básico de internet e em sistemas operacionais como Windows, Linux ou similares, bem como conhecimentos em Microsoft Word, Excel e Outlook e equivalentes; Boa fluência verbal, clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada, além de boa dicção e audição; Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros.	Conforme determinado nos itens 8.1 e 8.2.
--	--	--



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

BackOffice	Ensino Superior Cursando ou Concluído; amplo domínio de microinformática, software de produtividade (Microsoft Office e similares) e internet; Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de atendimento; Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional; Boa fluência verbal, dicção e audição; Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita; Capacidade de síntese; Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.	Suporte operacional; Revisar os textos redigidos pelos atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário; Analisar e tratar os registros acolhidos; Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, quando necessário; Propor melhorias nos artigos de conhecimentos de acordo com as solicitações dos usuários, ou sinalização dos atendentes que deverão ser validadas pela CONTRATANTE; Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos sistemas da CONTRATANTE.
------------	--	--



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Analista de Qualidade	Ensino Superior Cursando ou Concluído; Experiência mínima de 1 (um) ano em operações e qualidade em centrais de atendimento; Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento; amplo domínio de microinformática: Windows e Microsoft Office; amplo conhecimento de internet; Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada; Capacidade analítica, interpretativa e sintética;	Acompanhar calendário de eventos, sazonalidades e afins; acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e turnover; Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados; Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts; Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços; Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta online, via web; elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados; realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts; adotar os procedimentos para a correta classificação das
-----------------------	--	--



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

		solicitações entrantes; Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os scripts; analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a operação; Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados; Analisar os atendimentos prestados, verificando padrões de qualidade do atendimento, mostrando os pontos positivos e os pontos a melhorar; realizar a apresentação de melhorias e oportunidades dos processos; Elaborar planilhas e relatórios sobre os resultados; acompanhar os processos de certificação de qualidade prestando auxílio na elaboração de scripts; propor melhorias nos artigos de conhecimentos
--	--	--



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

que deverão ser validadas
pela CONTRATANTE.

Consulta Pública



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Analista de Treinamento	Ensino Superior Concluído; Experiência mínima de 1 (um) ano na função; Capacidade de síntese e interpretação; Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; Conhecimento e experiência em didática; Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas 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 multiplicadores, desenvolver módulos de treinamentos técnicos e comportamentais
-------------------------	---	--



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

	Ensino Superior Concluído; Habilidade em técnicas de relacionamentos interpessoais e experiência profissional na função de, no mínimo, 2 (dois) anos. Amplo domínio de microinformática, Windows e Microsoft Office; amplo conhecimento de internet; Conhecimentos em indicadores de desempenho de centrais de atendimento (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.); Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais; Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (scripts); Boa redação; Raciocínio lógico e matemático; Bom relacionamento interpessoal; Conhecimentos básicos	Reportar-se ao coordenador, para fins de gestão de sua operação; Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias etc.), apresentar boletim de frequência mensal da equipe que compõe a operação da CONTRATANTE, informando os afastamentos e substituições, os atendentes deverão ter substituição imediata, os demais perfis deverão ser substituídos nos afastamentos superiores a 3 (três) dias; organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes; efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento, bem como acompanhar os demais atendimentos realizados de forma escrita, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em
Supervisor		



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

	Ensino Superior Concluído com experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de atendimento; amplo domínio de microinformática: Windows e Microsoft Office; Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade; amplo conhecimento de internet; Domínio técnico de métricas de call center; Capacidade de síntese e interpretação; Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; Conhecimento e experiência em didática; Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços.	Responder pela gestão do contrato, atuando como o elemento de ligação entre a CONTRATADA e a SEDUC; Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da contratada; Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação; elaborar os relatórios gerenciais solicitados; Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários; Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
--	--	---



14.12 Demais Exigências

14.12.1 A descrição do item anterior não exige a CONTRATADA da responsabilidade por outras demandas e/ou habilidades necessárias ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento da CONTRATANTE.

14.12.2 Todas as exigências de perfil estabelecidas acima deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá encaminhar obrigatoriamente à CONTRATANTE a cópia dos instrumentos avaliativos utilizados pela mesma para a contratação do quadro de funcionários que atenderão a Central de Atendimento, no mês de sua contratação.

14.12.3 A CONTRATADA deverá treinar alguns recursos (substitutos) nas funções de supervisão para casos de impedimento dos supervisores titulares.

14.12.4 As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE decorrentes de férias, licenças, greves e folgas deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação dos serviços.

14.12.5 A CONTRATADA deverá elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços à CONTRATANTE de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade descritos no Item 18.

15. CRONOGRAMA DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 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 a CONTRATADA, organizada pelo Centro de Atendimento – CEAT.

15.2 A implantação da Central de Atendimento deverá ser realizada no prazo de até 30 (trinta) dias corridos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

15.3 A CONTRATADA deverá entregar em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração do serviço utilizado atualmente pela SEDUC para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população.

15.4 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;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

n) Proposta pela CONTRATADA de planilha de Avaliação da Monitoria para validação da CONTRATANTE.

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

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

15.7 Todos os processos dos serviços constantes deste Termo de Referência deverão ser elaborados pela CONTRATADA para o início da operação.

15.8 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.

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

16. QUANTIDADES ESTIMADAS

16.1 Atendimento Nível 1

16.1.1 O atendimento do 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.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Ligações atendidas - Receptivo	18.000
Unidade de Resposta Audível - URA	1.000
Ligações Ativas para informações da SEDUC	5.000
Portal de Atendimento (WEB)	4.000
Aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas	2.000
<i>Inbox</i> Redes Sociais	1.000
<i>Chatbot</i> (Humanizado)	5.000

16.1.2 As estimativas foram elaboradas com base no serviço de atendimento da SEDUC nos anos de 2020 e 2021.

16.1.3 Todas as estimativas apresentadas são meramente indicativas, não originando qualquer obrigação da CONTRATANTE no efetivo envio destes quantitativos à CONTRATADA e, ainda, não cabendo qualquer indenização pelo não atingimento dos referidos quantitativos.

16.1.4 A Unidade de Resposta Audível - URA só deverá ser tarifada sobre a informação passada por ela, como telefone de escola e diretoria de ensino, ou outra solicitada pela CONTRATANTE. Para tanto, deverá haver a validação do usuário por



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

meio de inclusão da seguinte frase: (Essa informação foi útil: SIM ou NÃO).

16.1.5 Os atendimentos nos serviços: aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, *inbox* das redes sociais só deverão ser tarifados:

a) Quando sua execução for solicitada pela CONTRATANTE;

b) Será contado como atendimento efetivo quando comprovada a interação do atendente com o usuário, contados no mínimo 2 (duas) trocas de mensagens por contato.

16.1.6 No chat humanizado só deverão ser tarifados os atendimentos efetivos sob comprovação de interação do atendente humano com o usuário, contados no mínimo 2 (duas) trocas de mensagens por contato.

16.2 Do perfil de tráfego do serviço telefônico

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

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
Minutos intraestaduais	Saída (originada)	1.650



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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

16.2.2 O perfil do tráfego é estimado, não representando qualquer compromisso futuro e certo entre CONTRATANTE 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).

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

17. MONITORIA DOS SERVIÇOS

17.1 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.

17.2 Fica estabelecido que a CONTRATADA fará, no mínimo, 08 (oito) monitorias mensais por atendente, sendo 2 (duas) por semana, em todas as frentes de atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

17.2.1 As monitorias poderão ser apuradas pela CONTRATANTE.

17.2.2 Nos casos de desligamento, licença, férias e demais afastamentos legais, a quantidade de ligações monitoradas deverá ser em número proporcional aos dias efetivamente trabalhados, selecionadas de acordo com os procedimentos acima descritos.

17.3 A CONTRATADA realizará monitoria de qualidade dos atendimentos, diariamente, por amostragem. Além das monitorias regulares, sempre que necessário, deverão ser realizadas monitorias em grupos ou em operadores específicos.

17.4 As monitorias serão de acordo com os indicadores especificados abaixo, considerando-se os seguintes conceitos de avaliação:

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

17.5 Deverão ser realizadas reuniões entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, sempre que esta julgar necessário, para calibragem dos critérios de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

avaliação e revalidação do instrumento de monitoria, podendo gerar novos modelos mediante solicitação da CONTRATANTE.

17.6 Os critérios de avaliação serão alinhados junto à CONTRATADA em reunião que será definida na data da assinatura do contrato, na qual será elaborado, em conjunto, o Relatório de Aferição da Monitoria com seus respectivos critérios, parâmetros e pesos para cada ponto selecionado e tratado em reunião.

17.6.1 Os critérios de avaliação, os desempenhos esperados e os pesos de cada “não conformidade grave - NCG” serão definidos pelo CONTRATANTE e poderão ser periodicamente revistos, independentemente de anuência da CONTRATADA.

17.7 Os supervisores também deverão monitorar os atendimentos em tempo real, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos atendentes novos (em período de experiência). Ao identificar qualquer não conformidade no atendimento, deverá ser fornecido feedback imediato ao atendente.

17.8 Todo atendimento monitorado, tanto pela CONTRATADA quanto pelo CONTRATANTE, recebe uma nota que varia de 0 a 100 pontos e que ao final do processo irá compor a qualidade do atendimento. O cálculo da média da qualidade de atendimento deverá ser realizado até a apuração do faturamento mensal.

17.9 Após encerramento do período de monitoria, serão emitidos relatórios com registro das não conformidades porventura observadas, com os respectivos indicativos de ações de melhoria.

17.10 Em caso de discordância da CONTRATADA de uma avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a contestação deverá ser apresentada na calibragem seguinte da disponibilização da ligação. Não serão aceitos recursos recebidos no último dia útil do período avaliativo. O parecer final do CONTRATANTE terá caráter definitivo não cabendo apelação.

17.11 Mensalmente, após o encerramento do processo de avaliação, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório gerencial de monitoria no padrão definido pelo CONTRATANTE. O relatório comporá o faturamento mensal.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

17.12 O analista de qualidade da CONTRATADA deverá, mensalmente, averiguar através de relatórios extraídos pelo sistema da CONTRATADA e da CONTRATANTE o índice de satisfação dos usuários, e realizar uma amostragem pontuando o motivo da insatisfação: Insatisfeito com a informação, insatisfeito com o atendimento, insatisfeito com a informação e com o atendimento, o relatório deverá ser encaminhado para a CONTRATANTE.

17.13 Em todas as solicitações de atendimento ativo a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE uma amostragem da qualidade dos atendimentos realizados.

17.14 Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados do “feedback” deverão ficar à disposição para consulta da CONTRATANTE, assim como, as respectivas gravações das ligações e telas ou das conversas. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE todos os arquivos armazenados em mídia apropriada ao tamanho do arquivo.

17.15 Será permitida à CONTRATANTE o acompanhamento de toda a realização do processo de monitoria.

17.16 A CONTRATADA deverá tomar providências de curto, médio e longo prazos, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da CONTRATANTE.

18. FISCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

18.2 As soluções da CONTRATADA deverão ser acessíveis à CONTRATANTE, de forma a proporcionar consulta em tempo real aos indicadores de forma individual para cada frente de atendimento.

18.3 A fiscalização do Contrato analisará a todo momento aspectos como:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

- a) Disponibilidade e Capacidade da URA;
- b) Taxa de Abandono, NS, TMA, TME, Índice de chamados registrados e monitorias dos atendimentos;
- c) Qualidade dos atendimentos prestados;
- d) Capacidade e evolução dos ativos;
- e) Capacidade do quadro de pessoal versus demanda;
- f) Campanhas Motivacionais e Operacionais;
- g) Instalações físicas.

18.4 O Fiscal do Contrato será responsável pela aferição dos serviços da CONTRATADA. 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.

18.5 Os critérios para pagamento, relacionados à prestação dos serviços, serão definidos de acordo com a respectiva avaliação recebida pela CONTRATANTE.

18.6 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:

- 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

18.6.2 A nota será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos, dividido pelo número de itens vistoriados ADENDO III - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS e conforme tabelas apresentadas a seguir:

a) Avaliação para quantidade de itens vistoriados:

Quantidade de baixo	100	Igual a Ótimo
Quantidade de médio	80	Igual a Bom
Quantidade de alto	50	Igual a Regular
Quantidade de extremo	30	Igual a Ruim

b) Resultado para avaliação de qualidade dos serviços prestados:

Liberação total da fatura	NOTA MAIOR OU IGUAL A 95 PONTOS
Liberação de 90% da fatura	NOTA entre 80 e 94,9 PONTOS
Liberação de 80% da fatura	NOTA entre 60 e 79,9 PONTOS
Liberação de 65% da fatura	NOTA entre 50 e 59,9 PONTOS
Liberação de 50% da fatura	NOTA MENOR OU IGUAL A 49,9



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

	PONTOS
--	--------

18.6.2.1. A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X): $N = \sum Y/X$

N= nota final do relatório de avaliação;

Y= pontos obtidos na avaliação;

X= número de itens vistoriados.

18.7 Critérios para Avaliação dos Serviços

18.7.1 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) Unidade de Resposta Audível - URA

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Índice de Perda	Entende-se por Perda toda ligação que, por qualquer razão, não entrou no sistema de atendimento por falha ou omissão exclusiva da CONTRATADA. O sistema de atendimento consiste em toda ligação onde o usuário recebe a informação através do atendimento pela URA ou por um humano. O índice de perda aceitável é de até 2% mensal.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

IPT - Índices de chamadas atendidas no Primeiro Toque	IPT - Índices de chamadas atendidas no Primeiro Toque: 98% mensal. Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas sem transitarem em espera ("primeiro toque"), em relação ao total de chamadas atendidas.
--	--

b) Atendimento Humano Receptivo

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Taxa de Abandono	Coeficiente de chamadas abandonadas pelos solicitantes em espera, sem que tenham recebido atendimento por teleatendentes, em relação ao total de chamadas recebidas. Essa taxa não poderá ser maior que 5% ao mês.
Nota de Monitoria	Percentual igual ou superior a 90% considerando o modelo e critérios estabelecidos pela CONTRATANTE. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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. TMA aceitável é de 10 minutos (600 segundos).
TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo médio de espera do cliente para atendimento 80% em 20 segundos. O TME aceitável é de 74 segundos.
Índice de chamados registrados	Coeficiente de chamados registrados na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, no qual deve ser registrado 100% dos atendimentos.

c) Teleatendimento Humano Ativo

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Contatos realizados	Sobre o <i>mailing</i> com os contatos que a CONTRATANTE encaminhará para realização dos ativos, deverá ter sucesso de pelo menos 98% em discagem.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Nota de Monitoria	Percentual igual ou superior a 90% considerando o modelo e critérios estabelecidos pela CONTRATANTE. 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.
--------------------------	--

d) Portal de Atendimento (WEB)

DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
Nível de solução	Percentual de solicitações resolvidas ou tratadas sobre as disponíveis para atuação nas filas.
TSO (tempo de solução das ocorrências)	Priorizando os atendimentos mais antigos com o prazo máximo de 5 dias corridos para o direcionamento das áreas ou resolução do chamado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.
--------------------------	--

e) Aplicativo multiplataforma de Mensagens Instantâneas

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Taxa de Abandono	Coeficiente de atendimentos abandonados pelos solicitantes em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes, em relação ao total de recebidos. Essa taxa não poderá ser maior que 5% ao mês.
TME (tempo médio de espera)	Tempo médio de espera em fila para receber o atendimento humano. O TME aceitável é de 3 minutos.
Índice de chamados registrados	Coeficiente de chamados registrados na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, no qual deve ser registrado 100% dos atendimentos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.
--------------------------	--

f) *Inbox* Redes Sociais

INDICADOR	DESCRIÇÃO
TME (tempo médio de espera)	Tempo médio de espera em fila para receber o atendimento humano. O TME aceitável é de 3 minutos.
Índice de chamados registrados	Coeficiente de chamados registrados na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, no qual deve ser registrado 100% dos atendimentos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.
--------------------------	--

g) Chatbot (atendimento humano)

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Taxa de Abandono	Coeficiente de atendimentos abandonados pelos solicitantes em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes, em relação ao total de recebidos. Essa taxa não poderá ser maior que 5% ao mês.
TME (tempo médio de espera)	Tempo médio de espera em fila para receber o atendimento humano. O TME aceitável é de 3 minutos.
Índice de chamados registrados	Coeficiente de chamados registrados na Solução de Atendimento da CONTRATANTE, no qual deve ser registrado 100% dos atendimentos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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.
--------------------------	--

18.8 Itens do Relatório para Avaliação do Serviço Prestado

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

a) Unidade de Resposta Audível - URA

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Índice de Perda	≤ 2%	≤ 5%	≤ 10%	> 15%
IPT - Índices de chamadas atendidas no Primeiro Toque	≥ 98%	≥ 95%	≥ 93%	< 90%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

b) Teleatendimento humano receptivo

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 (em 10 segundos)	$\geq 85\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$< 70\%$
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	$\geq 100\%$	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$< 85\%$



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

registrados				
-------------	--	--	--	--

c) Teleatendimento Humano Ativo

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Contatos realizados	≥ 98%	≥ 96%	≥ 94%	< 94%
Nota de Monitoria	≥ 90%	≥ 80%	≥ 74%	< 74%

d) Portal de Atendimento (web)

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução	≥ 70%	≥ 68%	≥ 65%	< 65%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

TSO (tempo de solução das ocorrências)	≤ 5 dias	≤ 7 dias	≤ 10 dias	> 14 dias
Nota de Monitoria	≥ 90%	≥ 80%	≥ 74%	< 74%

e) Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono	≤ 5%	≤ 8%	≤ 14%	> 14%
TME (tempo médio de espera)	≤ 3 minutos	≤ 5 minutos	≤ 8 minutos	> 10 minutos
Índice de Chamados registrados	≥ 100%	≥ 95%	≥ 90%	< 85%
Nota de Monitoria	≥ 90%	≥ 80%	≥ 74%	< 74%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

f) *Chatbot* (Atendimento Humano)

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono	$\leq 5\%$	$\leq 8\%$	$\leq 14\%$	$> 14\%$
TME (tempo médio de espera)	≤ 3 minutos	≤ 5 minutos	≤ 8 minutos	> 10 minutos
Índice de Chamados registrados	$\geq 100\%$	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$< 85\%$
Nota de Monitoria	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 74\%$	$< 74\%$

g) *Inbox* das Redes Sociais

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

TME (tempo médio de espera)	≤ 3 minutos	≤ 5 minutos	≤ 8 minutos	> 10 minutos
Índice de Chamados registrados	≥ 100%	≥ 95%	≥ 90%	< 85%
Nota de Monitoria	≥ 90%	≥ 80%	≥ 74%	< 74%

18.9 Monitoria para Avaliação dos Serviços e Qualidade da Operação

18.9.1 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.

18.9.2 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.

18.9.3 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.

19. CONFERÊNCIA DA TARIFAÇÃO DAS LIGAÇÕES ATIVAS

19.1 Todas as despesas telefônicas relacionadas a tarifação das ligações ativas, quanto ao pagamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

19.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente o detalhamento das ligações efetuadas, fornecido pela Operadora de Telefonia, em arquivo .xls, .txt, .csv ou formato equivalente.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

19.3 De posse dos dados, a CONTRATANTE realizará a conferência, por meio da comparação dos dados enviados com o mailing utilizado para atestação e aprovação dos valores para pagamento e acionamento dos serviços.

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

20. RELATÓRIOS

20.1 A CONTRATADA deverá apresentar os seguintes relatórios para acompanhamento do serviço:

TIPO DE RELATÓRIO	FONTE	PERIODICIDADE
Volume de tráfego por hora e dia de todos os serviços	CONTRATADA	Diário e Mensal (analítico e consolidado)
Tempo médio de espera (tempo médio na fila de espera) por hora e por dia de todos os serviços os quais importam esse indicador	CONTRATADA	Diário e Mensal (analítico e consolidado)
Nível de serviço por hora e por dia de todos os serviços os quais importam esse indicador	CONTRATADA	Diário e Mensal (analítico e consolidado)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Tempo médio de atendimento por hora/ por dia / por mês de todos os serviços os quais importam esse indicador	CONTRATADA	Diário e Mensal
Volume de ligações recebidas, atendidas e efetuadas por hora e dia, bem como volume de atendimentos recebidos nos multimeios	CONTRATADA	Diário e Mensal
Número de serviços prestados (por serviço, serviços não prestados, redirecionamentos e consultas específicas)	Software da CONTRATADA	Diário e Mensal
Número máximo de agentes logados por hora e dia	CONTRATADA	Diário e Mensal
Duração das chamadas por serviço/por hora/por dia/por mês	Software da CONTRATADA	Diário e Mensal (analítico e consolidado)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Monitorias realizadas	CONTRATADA	Mensal (analítico e consolidado)
“Turnover” voluntário	CONTRATADA	Mensal (analítico e consolidado)
Relatório de resultados das campanhas motivacionais	CONTRATADA	Trimestral (Consolidado)
Top 10 de assuntos em todos os serviços	Solução de Atendimento da CONTRATANTE	Diário e Mensal

20.2 Os relatórios acima especificados, além da periodicidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE.

20.3 Todos os relatórios deverão estar disponíveis para consulta “online” e em tempo real para a CONTRATANTE.

20.4 A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, incluir, excluir ou alterar relatórios do rol acima especificado sem que isso lhe cause qualquer ônus.

20.5 Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

20.6 Os relatórios diários deverão ser remetidos via correio eletrônico no 1º dia útil imediato e na primeira hora seguinte ao de referência.

20.7 Os relatórios mensais deverão ser entregues no primeiro dia útil do mês seguinte ao de referência.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

20.8 Todos os demais componentes de sistema que não estiverem citados neste edital deverão respeitar as melhores e modernas práticas de mercado.

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

20.9.1 Relatório de avaliação da qualidade dos serviços referente à prestação de serviço, vide item 18.7 deste documento;

20.9.2 Relatório contendo o demonstrativo de despesas das contas do ativo e seu respectivo comprovante de pagamento, vide item 19.

20.9.3 Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a 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.

20.9.4 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.

20.9.5 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.

21. PAGAMENTO

21.1 Os pagamentos serão mensais e efetuados sobre os atendimentos, descontados os percentuais previstos pelo descumprimento, conforme a AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO.

21.2 Para fins de pagamento pelos serviços realizados, a CONTRATADA encaminhará ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE, por meio eletrônico, a respectiva nota fiscal/fatura.

21.3 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, no prazo de 30 (trinta)



dias, contados da data do recebimento da nota fiscal/fatura como indicado no subitem anterior.

21.4 Deverá ser emitido uma só nota fiscal/fatura dos serviços e da tarifação das ligações ativas, com seus respectivos serviços discriminados por meio do detalhamento de seus valores, para efeito de pagamento.

22. SUBCONTRATAÇÃO

22.1 A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços de telefonia em até 15% (quinze por cento) do valor do Contrato. A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste contrato, de modo que a CONTRATADA permanecerá por elas integralmente responsável perante o CONTRATANTE, inclusive na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

23. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

23.1 Efetuar a prestação dos serviços, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

23.2 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados neste ajuste.

23.3 Disponibilizar os atendentes em suas respectivas PA's, devidamente equipadas, conforme descrito neste Termo de Referência, de forma a atender às necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de atendimento.

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

23.5 Cumprir as metas de atendimento estabelecidas no Termo de Referência.

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

23.7 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 dos atendimentos, quantitativamente e qualitativamente, de forma online, para os destinatários designados pela CONTRATANTE, e realizar reuniões semanais para ajustes e tomada de decisões.

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

23.9 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.

23.10 Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do atendimento, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.

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

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

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

23.14 Cumprir toda exigência determinada pelo sindicato da categoria.

23.15 Executar o serviço, objeto deste Termo de Referência, nas suas dependências.

23.16 Disponibilizar, em seus ambientes operacionais, acesso à internet para os sistemas e serviços da central de atendimento, sem ônus à CONTRATANTE.



24. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

24.1 Definir políticas e padrões dos serviços de atendimento.

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

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

25. SIGILO

24.1 O início da execução do objeto deste instrumento somente será autorizado após a apresentação da relação de profissionais da CONTRATADA que atuarão no âmbito desta contratação e a assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso em conformidade com o modelo que constitui Apêndice 1 deste Anexo I, comprometendo-se a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados e informações.

26. GARANTIA DE EXECUÇÃO

26.1 A CONTRATADA, prestará garantia no valor correspondente a 5 % (cinco por cento), incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

27. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

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

27.2 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.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Consulta Pública



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

ADENDO I - SÉRIE HISTÓRICA

1. Dimensionamento do Atendimento

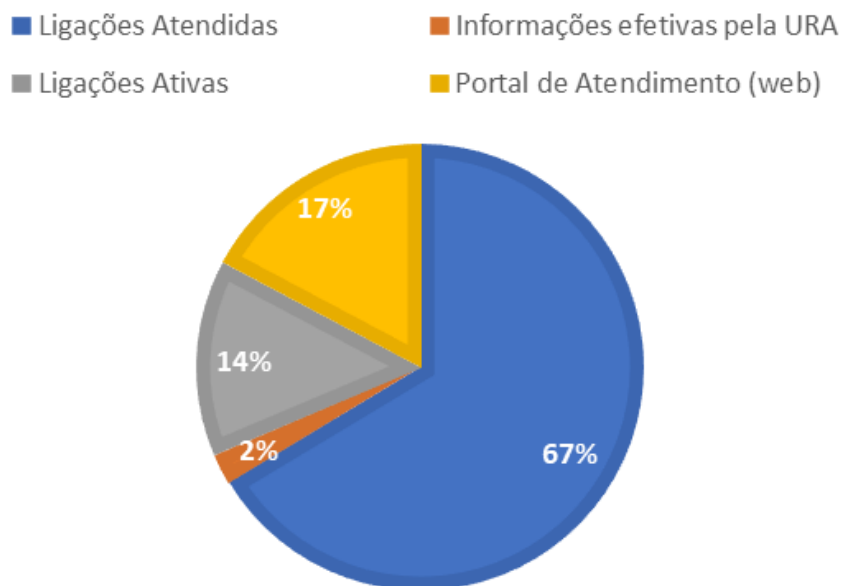
- a) Dados e gráficos sobre a volumetria de atendimentos, organizados por: ligações atendidas, URA, ligações ativas e portal de atendimento (web), referentes ao período de jan/2020 a dez/2020:

Mês	Ligações Atendidas	Informações efetivas pela URA	Ligações Ativas	Portal de Atendimento (web)	Total Mês
jan/2020	32.248	1.008	1.816	3.209	38.281
fev/2020	13.422	574	11.871	3.521	29.388
mar/2020	9.804	329	455	5.237	15.825
abr/2020	-	-	-	2.459	2.459
mai/2020	-	-	-	2.349	2.349
jun/2020	-	-	-	1.958	1.958
jul/2020	-	-	-	1.782	1.782
ago/2020	-	-	-	2.971	2.971
set/2020	-	-	-	3.169	3.169
out/2020	-	-	-	2.542	2.542
nov/2020	2.982	31	-	2.622	5.635
dez/2020	7.494	232	1	2.476	10.203
TOTAL	74.673	2.174	14.143	34.295	116.562
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.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

TIPOS DE ATENDIMENTO - 2020



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

- b) Dados e Gráficos sobre a volumetria de atendimentos, organizados por: ligações atendidas, URA, ligações ativas, portal de atendimento (web), atendimento humano via Chatbot, inbox das redes sociais e aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, referentes ao período de jan/2021 a dez/2021:

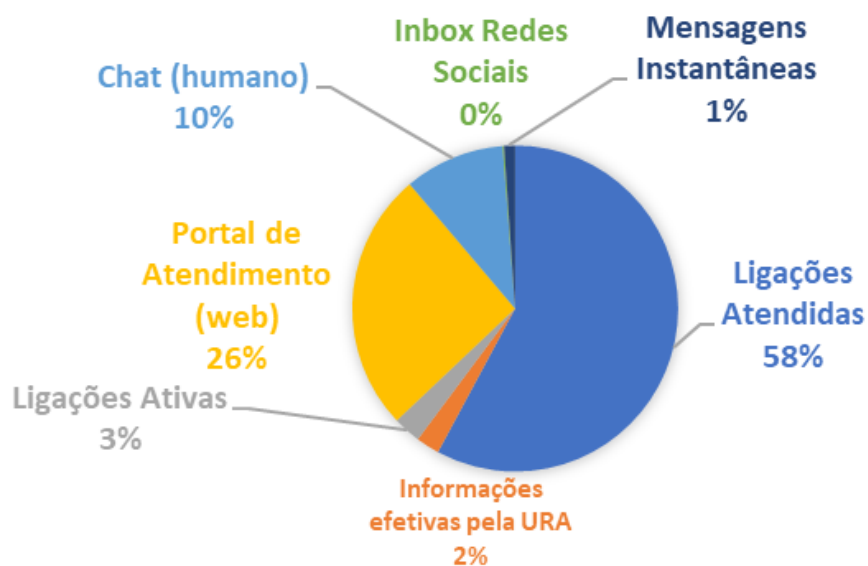
Mês	Ligações Atendidas	Informações efetivas pela URA	Ligações Ativas	Portal de Atendimento (web)	Chat (humano)	Inbox Redes Sociais	Mensagens Instantâneas	Total Mês
jan/21	17.788	371	67	3.103	-	-	-	21.329
fev/21	15.751	516	1.429	7.915	-	-	-	25.611
mar/21	13.446	277	1.129	7.103	-	-	-	21.955
abr/21	7.173	932	163	8.542	-	-	-	16.810
mai/21	7.141	-	0	8.585	-	-	-	15.726



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

jun/21	22.375	511	4	5.940	-	-	-	28.830
jul/21	11.036	488	187	8.465	157	-	960	21.293
ago/21	11.911	732	29	3.929	7.519	127	0	24.247
set/21	14.776	813	1.566	5.656	7.363	119	0	30.293
out/21	12.158	581	1.517	4.019	4.730	27	1.832	24.864
nov/21	9.342	520	301	3.615	3.751	31	133	17.693
dez/21	16.420	692	1.203	4.330	3.921	109	62	26.737
TOTAL	159.317	6.433	7.595	71.202	27.441	413	2.987	275.388

TIPOS DE ATENDIMENTO - 2021



2. Dimensionamento da Minutagem do Ativo

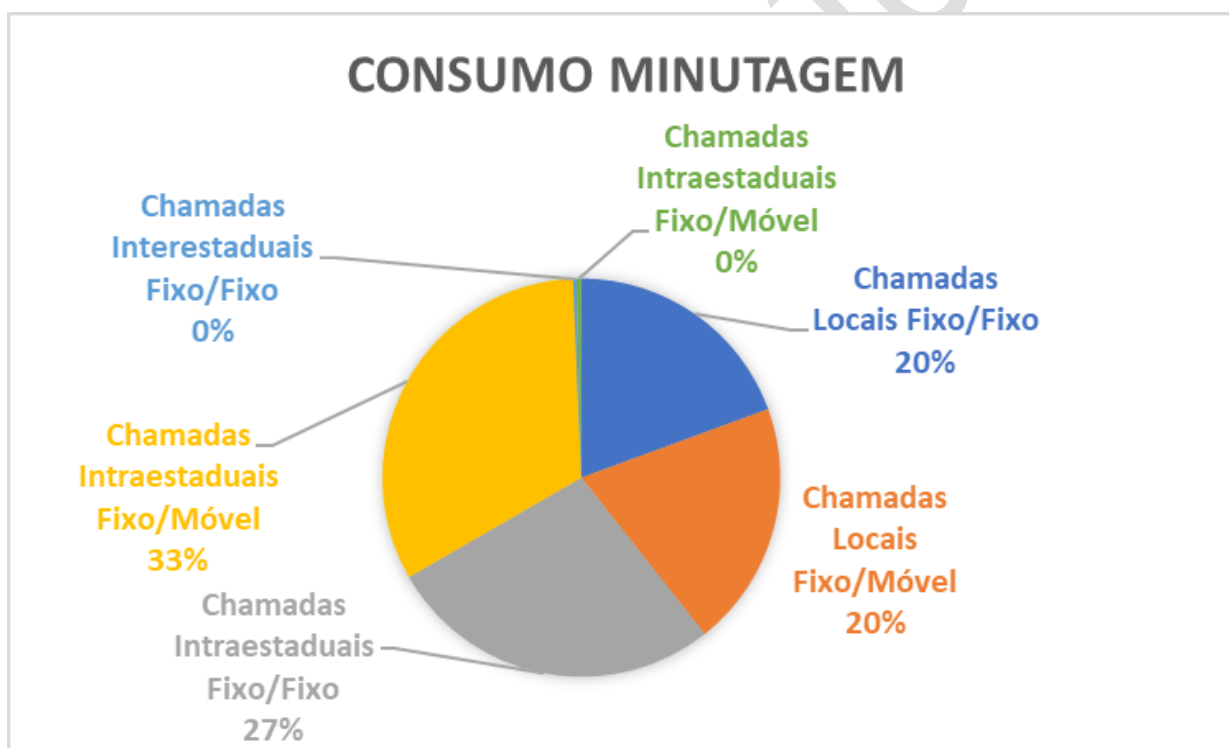
- a) Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem ativa, no período de janeiro/2020 a março/2020 (03 meses):

MINUTAGEM ATIVO	jan/20	fev/20	mar/20	TOTAL
-----------------	--------	--------	--------	-------



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Chamadas Locais Fixo/Fixo	744	1408	441	2593
Chamadas Locais Fixo/Móvel	37	2610	19	2666
Chamadas Intraestaduais Fixo/Fixo	1409	1814	425	3648
Chamadas Intraestaduais Fixo/Móvel	99	4261	2	4362
Chamadas Interestaduais Fixo/Fixo	8	27	2	37
Chamadas Intraestaduais Fixo/Móvel	0	52	1	53



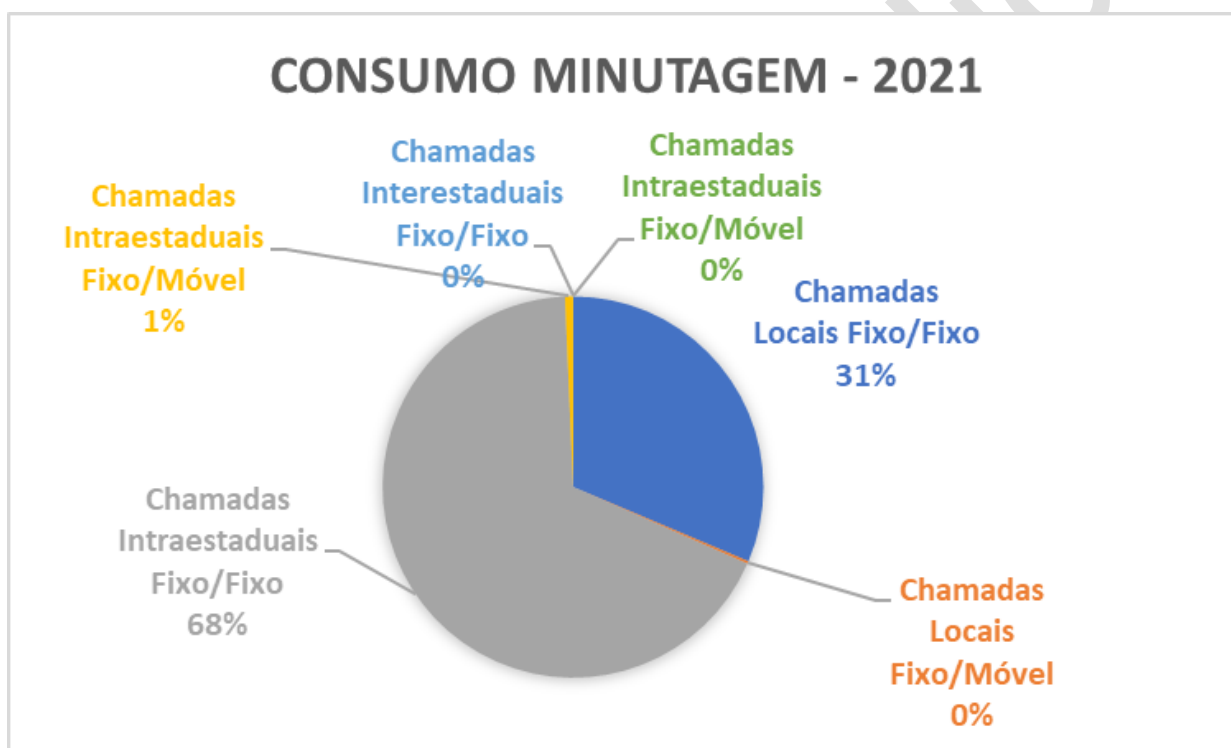
b) Dados e gráficos sobre o consumo de minutagem ativa, no período de maio/2021 a dezembro/2021 (08 meses):

MINUTAGEM ATIVO	mai/ 21	jun/ 21	jul/21	ago/2 1	set/2 1	out/2 1	nov/2 1	dez/2 1	TOTAL
Chamadas Locais Fixo/Fixo	0	0	189	30	1823, 9	5207, 1	1139, 4	216,9	8606



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Chamadas Locais Fixo/Móvel	0	13	0	5	10,2	7,1	15,5	10,1	60
Chamadas Intraestaduais Fixo/Fixo	0	0	188	34	5713	5786,1	1216,4	5641,7	18580
Chamadas Intraestaduais Fixo/Móvel	0	0	0	4	14,7	28,3	19,7	120,5	187
Chamadas Interestaduais Fixo/Fixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chamadas Intraestaduais Fixo/Móvel	0	0	0	0	0	0	0	0	0

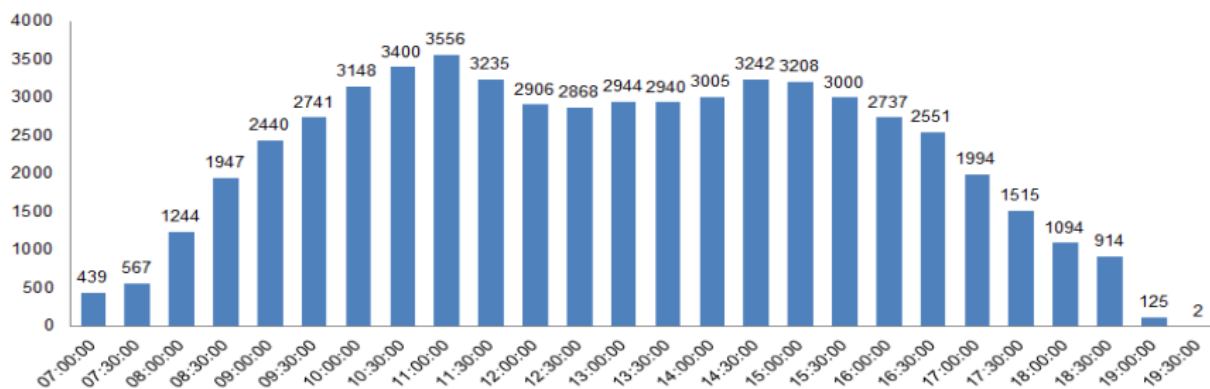


3. Volume Intra Horário dos serviços

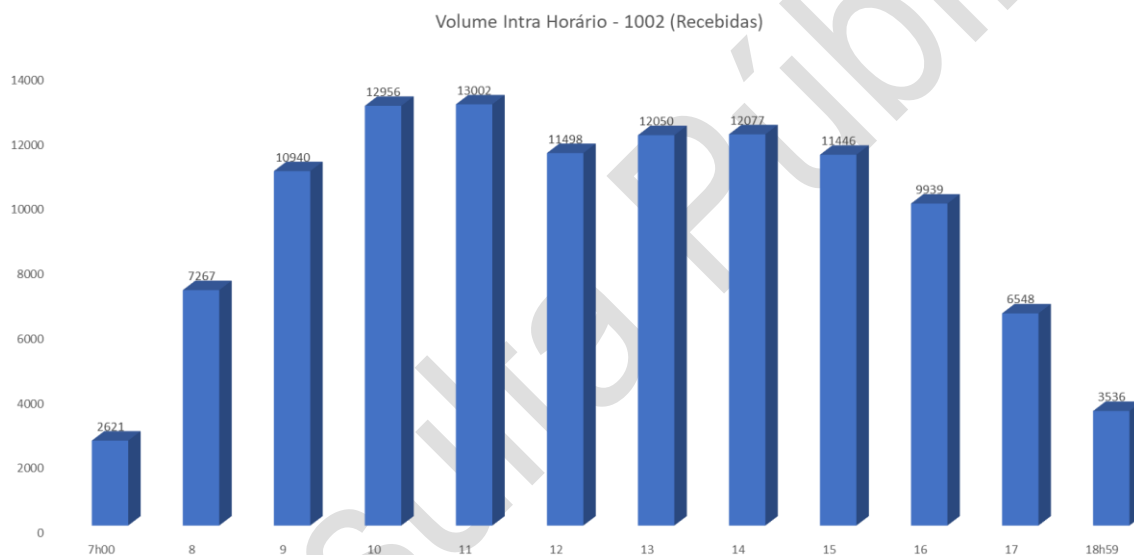
a) Histórico de volume intra horário do receptivo, no período de jan/20 a mar/2020:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010



b) Histórico de volume intra horário do receptivo, no período de de jan/2021 a dez/2021:

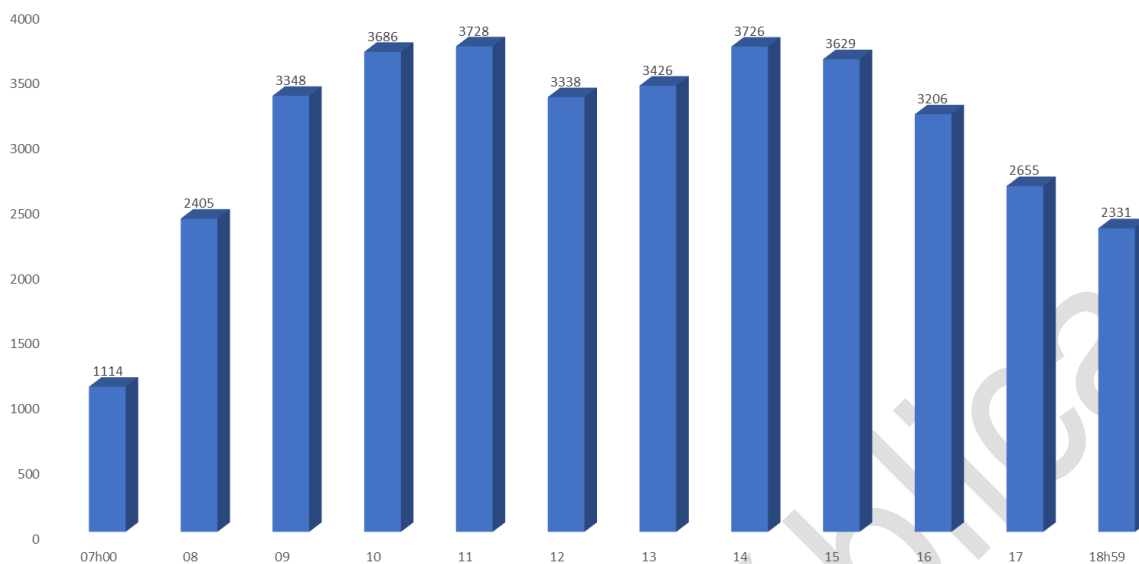


c) Histórico de volume intra horário do chatbot, no período de de jan/2021 a dez/2021:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Volume Intra Horário - Chat





ADENDO II - LAYOUTS

1. LAYOUT CADASTRO DE DIRETORIA REGIONAL DE ENSINO

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

1.2 O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP, nessa estrutura:

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

2. LAYOUT CENTRO DE LÍNGUAS

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

2.2 O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP, nessa estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANHO	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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

AULAS DE INGLÊS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE INGLÊS
AULAS DE ITALIANO	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE ITALIANO
AULAS DE JAPONÊS	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE JAPONÊS
AULAS DE MANDARIM	CARACTER	3	= "SIM" TEM AULAS DE MANDARIM
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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

3. LAYOUT CADASTRO DE ESCOLAS

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

3.2 O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP, nessa estrutura:

NOME DO CAMPO	TIPO DE CAMPO	TAMANHO	DESCRIÇÃO
ID_STATUS	CARACTER	1	CÓDIGO DO STATUS: = "1" ESCOLAS ATIVAS = "2" ESCOLAS INATIVAS
STATUS	CARACTER	10	"ATIVA" OU "INATIVA"
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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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

4. LAYOUT PABX DA SEDUC

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

4.2 O Cadastro pode estar compactado pelo ARJ ou WINZIP, nessa estrutura:

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

ADENDO III - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

URA				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Índice de Perda				
IPT				

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 Registrados				

Teleatendimento Humano Ativo



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Contatos realizados				
Nota de Monitoria				

Portal de Atendimento (WEB)				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Nível de solução				
TSO				
Nota de Monitoria				

CHAT				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono				
TME (tempo médio de espera)				
Índice de chamados registrados				
Nota de Monitoria				



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

Mensagens Instantâneas				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
Taxa de Abandono				
TME (tempo médio de espera)				
Índice de chamados registrados				
Nota de Monitoria				

Inbox das Redes Sociais				
INDICADOR	IMPACTO			
	BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO
TME (tempo médio de espera)				
Índice de chamados registrados				
Nota de Monitoria				

RELATÓRIO DE DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quantidade de itens vistoriados = X			
	Qte (a)	Equivalência (e)	Pontos Obtidos (y = a x e)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

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	

Liberação total da fatura	NOTA MAIOR OU IGUAL A 95 PONTOS
Liberação de 97% da fatura	NOTA entre 80 a 94,9 PONTOS
Liberação de 94% da fatura	NOTA entre 60 a 79,9 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 ____.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

ADENDO IV - PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇO

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
	ATENDIMENTOS			
1.1	Ligações Atendidas - Receptivo	18.000		
1.2	Unidade de Resposta Audível - URA	1.000		
1.3	Ligações Ativas para Informações da SEDUC	5.000		
1.4	Portal de Atendimento (WEB)	4.000		
1.5	Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas	2.000		
1.6	Inbox das Redes Sociais	1.000		
1.7	Chatbot Humanizado	5.000		
(A) SUBTOTAL - ATENDIMENTOS MENSAIS R\$ =				

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
2	SERVIÇO TELEFÔNICO - ATIVO (MINUTAGEM MENSAL ESTIMADA)			
2.1	Minutos locais fixo/fixo	2.080		
2.2	Minutos locais fixo/móvel	720		
2.3	Minutos intraestaduais fixo/fixo	1.650		
2.4	Minutos intraestaduais fixo/móvel	160		



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA, EVIDÊNCIA E MATRÍCULA.
Largo do Arouche, 302 – Centro – São Paulo – SP – CEP: 01219-010

2.5	Minutos interestaduais fixo/fixo	20		
2.6	Minutos interestaduais fixo/móvel	10		
(B) SUBTOTAL - MINUTOS MENSAIS R\$ =				

3	TOTALIZAÇÃO DOS VALORES MENSAIS			
(C) VALOR TOTAL MENSAL R\$ = (A) + (B)				

	TOTALIZAÇÃO DOS VALORES MENSAIS			
(D) VALOR GLOBAL DA PROPOSTA PARA 15 Meses R\$ = (C) x 15 meses				