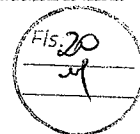




UNITAU
Universidade de Taubaté



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de empresa especializada para fornecimento de licença de uso de ferramenta de CRM "*Customer Relationship Management*" (Gestão de Relacionamento com os Clientes), especializado para área da educação.

2. Fundamentação da aquisição

Este Termo de Referência detalha e estabelece as condições necessárias para a contratação descrita no ETP MKT 026/2026.

A aquisição de um sistema de CRM pela UNITAU justifica-se pela necessidade de modernizar, integrar e automatizar todo o ciclo de relacionamento com o aluno, desde a captação de leads até a matrícula. O cenário atual exige processos mais digitais, centralizados e orientados por dados, capazes de suportar múltiplas formas de ingresso e garantir uma gestão eficiente do funil de captação e retenção.

Como benefícios, destaca-se o aumento da conversão de leads em matrículas, a oferta de uma experiência 100% digital ao candidato, a centralização do histórico de interações, a automação da comunicação. Além disso, o CRM contribui para uma gestão mais estratégica e integrada, promovendo maior eficiência operacional e apoiando a sustentabilidade financeira da instituição por meio do aumento no número de alunos matriculados e retidos.

A Universidade de Taubaté (UNITAU) identifica a necessidade de aprimorar a gestão do relacionamento com potenciais alunos, diante da crescente demanda por processos mais eficientes, integrados e orientados por dados nas atividades de captação e matrícula.

A ausência de uma solução tecnológica especializada que centralize e organize as informações de leads e interações institucionais compromete a eficiência operacional. Esse cenário dificulta o acompanhamento do funil de captação, limita a implementação de estratégias estruturadas de comunicação e não contempla, de forma integrada, os processos de inscrição e aplicação de provas, que hoje ocorrem em ferramenta semelhante. Como consequência, há risco de perda de potenciais alunos e redução nas taxas de conversão de interessados em matriculados.



Nesse contexto, a contratação de uma solução de gestão de relacionamento com candidatos (CRM) torna-se essencial para viabilizar o acompanhamento estruturado de toda a jornada do potencial aluno, desde o primeiro contato até a efetivação da matrícula. A ferramenta deverá contemplar, de forma unificada, o registro e acompanhamento das interações, a automação de processos por meio de réguas de relacionamento, o gerenciamento de campanhas de captação, bem como a operacionalização dos processos de inscrição, aplicação de provas diretamente na plataforma assim como a apuração de resultado de provas presenciais, gerenciamento de chamadas/convocação para matrícula e integração com o SGA e outras ferramentas necessárias.

Os resultados esperados incluem o aumento da eficiência nos processos de captação, a melhoria nas taxas de conversão e o fortalecimento do relacionamento institucional com os potenciais ingressantes.

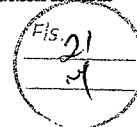
3. Especificações técnicas

A solução deve atender a jornada completa de ingresso, desde o lead até a matrícula, contemplando portal de inscrições, múltiplas formas de ingresso, processo seletivo digital, apuração, convocação, pagamento, pré-matrícula, entrega de documentos, integração com o SGA e relacionamento com o candidato. Deverá ter recurso integrado de orientação vocacional, destinado à captação de leads qualificados, com aplicação de teste ou jornada estruturada de perfil, recomendação de cursos aderentes ao portfólio da instituição, registro do resultado no CRM e disponibilização dessas informações para abordagem comercial e relacionamento com o candidato. A solução deverá ainda envolver serviços de instalação, configuração, operação assistida, capacitação da equipe interna, consultoria e suporte técnico.

A estimativa de leads (dados dos interessados inscritos, obtidos a partir de ações de captação em eventos, escolas, empresas, feiras) é de 30 mil anual. Para esta estimativa foi considerado a base atual de inscritos na plataforma de CRM. Cabe ressaltar que não há limite de número de inscritos anualmente. A empresa deverá comportar a atual base de inscritos que está em aproximadamente 200 mil leads.



UNITAU
Universidade de Taubaté



ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNID.	QUANT.
01	LICENÇA DE USO DO SISTEMA DO CRM EDUCACIONAL CAPTAÇÃO PROFISSIONAL DE ALUNOS PARA COLÉGIO, GRADUAÇÃO (PRESENCIAL E EAD) E PÓS- GRADUAÇÃO (PRESENCIAL E EAD) E EXTENSÃO;	LICENÇA	01

3.1. A empresa deverá disponibilizar um consultor de implementação de novas funcionalidades e integrações não contempladas neste termo de referência.

3.2. Cumpre salientar que a solução a ser contratada deverá, obrigatoriamente, ser integrada com o sistema atualmente utilizado para a Gestão Acadêmica e Financeira da UNITAU (MentorWeb), bem como estar apta a acompanhar eventuais mudanças futuras e integrar a outros sistemas da UNITAU. A integração deverá permitir o fluxo bidirecional de dados, de modo que as informações sejam compartilhadas entre os sistemas conforme as necessidades estabelecidas no Termo de Referência, garantindo consistência, atualização e disponibilidade das informações ao usuário final.

3.3. A solução deverá prover também a integração com o sistema bancário atualmente utilizado pela UNITAU, sem ônus para a contratante.

3.4. A integração com o MentorWeb deve contemplar a troca de dados relacionados ao candidato, inscrição, curso, forma de ingresso, status do processo seletivo, resultado da avaliação, convocação, pagamento, documentos, pré-matrícula e retorno das informações necessárias ao acompanhamento da jornada no CRM.

3.5. É importante que a solução apresente espaço em disco compatível com o uso atual e com o crescimento projetado para atendimento durante a vigência do contrato, considerando o armazenamento de leads, inscrições, anexos, documentos de pré-matrícula, redações, registros de atendimento, histórico de interações, relatórios e demais dados operacionais da jornada de captação e ingresso. A contratação deve prever regra clara para expansão de armazenamento, sem prejuízo à continuidade da operação e sem ônus para a contratante.

3.6. Deverá ser apresentada documentação ou indicação do endereço eletrônico (link) do item respectivo para conferência das especificações técnicas, das marcas e modelos ofertados para verificação pelo responsável pela análise técnica. Considera-se documentação válida: catálogo, folder, certificado ou manual elaborado pelo fabricante;

e documento extraído da internet - deverá ser indicado o endereço eletrônico da página onde consta a informação apresentada.

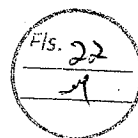
3.7. O Licitante detentor da melhor proposta deverá disponibilizar o espaço para armazenamento do sistema em Data Center especializado em Nuvem e será responsável por disponibilizar todas as licenças necessárias para o pleno funcionamento do sistema, os quais já deverão estar embutidos no valor mensal pactuado.

3.7.1. Torna-se imprescindível a contratação de uma solução de gestão de relacionamento com candidatos voltada à captação de alunos, com os seguintes objetivos:

a) Automatizar o processo de captação por meio de solução tecnológica especializada, possibilitando o acompanhamento e monitoramento das ações com base em indicadores de desempenho, com foco na melhoria da experiência do candidato e na otimização das taxas de conversão de leads em inscrições e de inscrições em matrículas;

b) Capacitar equipe da UNITAU, indicada pelo setor solicitante envolvendo a equipe gestora, o time de prospecção e captação e atendimento e relacionamentos para a qualificação do uso do software e adoção do uso das novas tecnologias especializadas, bem como melhores práticas no uso deste tipo de tecnologia. A capacitação deverá envolver minimamente os seguintes temas e suas definições:

- Introdução - Visão geral sobre as funcionalidades do software;
- Administração geral do CRM - Licenciamento, gerenciamento de usuários e direito de acesso;
- Gestão de Leads - Como trabalhar os leads dentro do CRM, como qualificar e desqualificar um lead, diferença de lead e inscrito, opções de formulário de interesse;
- Call center – gestão - Como distribuir ligações, criar scripts e definir informações da tela de telefonemas. Relatórios nativos;
- Call center – operação - Diferença de ativo e receptivo, como registrar ligações, diferença de situação do concurso x situação de funil;
- Comunicação - O que é e como criar campanha rápida e visão geral da régua de relacionamento, como criar e editar textos;
- Fluxos de régua de relacionamento - Conceitos, lógica dos fluxos e como fazer;



- Processo seletivo - Como criar cópia de concurso e ajustes necessários e possível a cada troca de intake; O que é e como configurar: ofertas; linhas de negócio; categoria de oferta; gestão de anexos; importação;

- Ficha de inscrição - Como personalizar de acordo com a sua IE;

- Processo seletivo digital - Como cadastrar temas de redação e questões de prova objetiva;

- Apuração - Modalidade de referência, critérios e fator de avaliação, Apuração parcial, lote de apuração;

- Funcionalidades Comerciais - Cupom de desconto, MGM e Lead Score;

- ROI - Como realizar o vínculo com CRM e relatório de ROI;

- Relatórios - Localização Avançada, Modelo de excel, relatórios do CRM, painéis.

- Cabe ressaltar que o treinamento de capacitação da equipe da UNITAU deverá ter atualização semestral, devido rotatividade da equipe.

c) Implantar novas práticas de gestão de relacionamento, com apoio do uso de tecnologia especializada, com foco na experiência do interessado, candidato de processo seletivo, sendo indispensáveis:

- A empresa deverá fornecer o serviço nativo ou a API necessária para integração com os canais digitais para relacionamento, tais como: WhatsApp, Facebook, E-mail, SMS, Chatbot. Deverá integrar com ferramentas contratadas pela UNITAU, durante a vigência do contrato. Sempre que houver a necessidade de implementação de nova integração a contratante deverá solicitar à contratada para que seja implementada em 03 meses. Além da empresa fornecer a API necessária, a mesma deverá proporcionar o suporte e acompanhamento para a integração; os canais deverão operar de maneira integrada e centralizada na plataforma, permitindo o registro, armazenamento e rastreabilidade de todas as interações realizadas com os candidatos, com identificação do histórico completo por usuário. A solução deverá possibilitar o gerenciamento unificado dos atendimentos, com distribuição automatizada de contatos, definição de filas, priorização e acompanhamento em tempo real. Deverá, ainda, permitir a automação de fluxos de comunicação (régua de relacionamento), com disparos programados e condicionais, segmentação de públicos com base em critérios parametrizáveis e personalização de mensagens, visando apoiar as estratégias de captação e conversão. A plataforma deverá contemplar recursos de mensuração e

análise de desempenho dos canais e campanhas, incluindo indicadores como taxa de abertura, taxa de resposta, tempo de atendimento, volume de interações e conversão por canal, possibilitando a geração de relatórios gerenciais e operacionais.

- Estabelecimento de réguas de relacionamento e conversão que objetivam engajar o futuro novo aluno da instituição na experiência educacional, resolver as suas dúvidas e incentivá-lo em sua evolução no processo de ingresso.

- Padronização e organização dos diferentes canais e ferramentas no intuito de potencializar os resultados, conforme cada etapa do processo, dado que é sabido que para cada situação ou momento do processo de captação, recomenda-se canais específicos para promover o relacionamento, bem como o timing adequado para cada ação.

- Estruturação, formalização e gerenciamento de parcerias institucionais com empresas e demais organizações da sociedade, com vistas à ampliação do volume de indicações qualificadas e ao incremento dos resultados das ações de captação, incluindo o acompanhamento de desempenho e a mensuração dos resultados dessas iniciativas. A solução deverá estar apta a suportar a gestão de relacionamento tanto com pessoas físicas quanto com pessoas jurídicas, contemplando o cadastro, a gestão e o acompanhamento de instituições parceiras, possibilitando a geração de oportunidades e receitas para a UNITAU decorrentes dessas parcerias.

- Possibilidade de uma experiência de ingresso digital para o candidato que se inscreve nos processos seletivos, com a adoção de tecnologias integradas que permitem o candidato realizar a inscrição, fazer a prova digital, obter o resultado imediato. A partir da aprovação, deve ter compatibilidade (integração) com o sistema acadêmico atualmente utilizado pela UNITAU.

- Disponibilização da possibilidade do candidato ingressar por meio do uso das notas do ENEM com a aprovação automática utilizando a integração com o INEP, sem interrupção na jornada.

- Adoção de inteligência artificial, podendo realizar a correção automática de redações; disponibilização de banco de temas para elaboração de redação, com parametrização de critérios, tais como tempo de execução, quantidade mínima de caracteres e demais requisitos a serem definidos pelo setor competente da contratante. A solução deverá fornecer banco de temas e textos de apoio, com atualização mínima trimestral, contendo, no mínimo, 20 (vinte) temas randômicos por ciclo, passíveis de



UNITAU
Universidade de Taubaté



seleção automática ou manual. Os conteúdos deverão estar sujeitos à curadoria interna da UNITAU pelo setor competente da contratante, e a plataforma deverá permitir parametrização dos critérios de correção, contemplando, no mínimo, aspectos como aderência ao tema, coerência e coesão textual, domínio da norma padrão da língua portuguesa e capacidade argumentativa. O escopo com recursos de inteligência artificial deverá ser aplicado à jornada de ingresso, incluindo correção automática de redação, apoio à análise documental, identificação de pendências, leitura de documentos enviados e encaminhamento para validação da equipe responsável. A decisão final deve permanecer sob responsabilidade da UNITAU, conforme suas regras acadêmicas e administrativas.

- Integração, por meio de APIs, com o Sistema de Gestão Acadêmica (SGA) da UNITAU, para envio e sincronização dos dados do processo seletivo com o sistema acadêmico vigente, garantindo consistência, integridade e atualização das informações.

- Adoção de estratégias específicas de relacionamento e captação de alunos de acordo com a persona, curso, oferta, canal e a probabilidade de conversão em matrícula.

- Adoção de tecnologia de CRM para organizar e centralizar todas as informações dos interessados, candidatos e alunos com o objetivo de permitir conhecer, aprender e subsidiar decisões institucionais sobre os dados consolidados, com os históricos de relacionamento anteriores e dados de todos os sistemas utilizados na Instituição.

- Fornecimento de indicadores de desempenho da captação com base nas práticas de mercado, tais como:

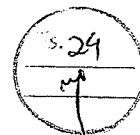
- Funil de captação;
- Desempenho das ações de captação;
- Produtividade do time;
- Desempenho das ferramentas e canais disponíveis;
- Taxas de conversão;
- Desempenho por campanha / curso / unidade / campus / modalidades, entre outros.
- Perfil do interessado e ingressante na UNITAU.



3.8. O software deve ser especializado no segmento educacional, desenvolvido com a finalidade de digitalizar a jornada e todas as suas etapas voltadas para captação de alunos para o ensino do ciclo básico e técnico – Colégio UNITAU, graduação (presencial e EaD), pós-graduação (presencial e EaD) e cursos de extensão.

3.9. A ferramenta deve contemplar:

- API para integração dos dados com os sistemas vigentes na Instituição. A contratada deverá fazer as integrações necessárias com os produtos atualmente contratados pela UNITAU, durante o prazo de implantação do sistema. Novas integrações poderão ser cobradas, mediante o item 2, horas de consultoria.
- Automação da Régua de Relacionamento.
- Captação de alunos com processos especializados em cada modalidade, como ciclo básico e técnico, graduação (presencial e EaD), pós-graduação (presencial e EaD) e cursos de extensão.
- Captação de alunos por múltiplas modalidades de ingresso, incluindo transferência externa e interna, reaproveitamento de processos seletivos anteriores da própria instituição, aproveitamento de processos seletivos de outras Instituições de Ensino Superior (IES), bem como quaisquer outras formas de ingresso adotadas pela UNITAU, permitindo parametrização, gestão e acompanhamento de cada modalidade ao longo do funil de captação.
- *Chat* integrado, com possibilidade de automação via *bot* e integrado a canais como Facebook Messenger e WhatsApp
- Dashboards e relatórios para gestão da Captação de Alunos.
- A solução deverá permitir, por meio da plataforma, o envio automatizado de comunicações via e-mail, WhatsApp e SMS, bem como o registro, armazenamento e rastreabilidade de todas as interações realizadas, possibilitando auditoria, acompanhamento do histórico por candidato e mensuração de desempenho das ações.
- Gerenciamento de ligações para equipe comercial
- Gestão da captação de alunos por meio da utilização das notas do ENEM, com integração aos dados disponibilizados pelo INEP, permitindo a convocação automática dos candidatos. A solução deverá possibilitar a parametrização dos critérios de elegibilidade e classificação, em conformidade com a Deliberação do



processo seletivo vigente, garantindo aderência às normas institucionais e regulatórias.

- **Gestão das Inscrições:** A contratada deverá disponibilizar a funcionalidade de inscrição em processos seletivos em conformidade com os critérios definidos no edital vigente, contemplando a possibilidade de inscrição para dois ou mais campi. A solução deverá permitir a parametrização para que o candidato possa optar por concorrer a uma ou mais unidades/cursos, conforme regras estabelecidas, assegurando o correto registro, tratamento e classificação das opções no processo seletivo.
- **Gestão de Campanhas**
- **Gestão de Canais de Geração de Demanda**
- **Gestão de Leads**
- **Gestão de Times de Captação**
- **Gestão de vestibular tradicional, online e agendado.**
- **Modelos preditivos de Captação**
- **Operacionalização completa do processo de vestibular, contemplando, no mínimo:** ensalamento automatizado de candidatos, com distribuição por ordem alfabética, incluindo salas comuns e especiais; geração e impressão de documentos operacionais, tais como lista geral de candidatos, listas por sala, listas de presença com campo para coleta de impressão digital conforme modelo institucional, lista de presença apenas para assinatura, capas de porta e etiquetas de identificação para carteiras; importação e validação de dados de avaliação, incluindo gabaritos de provas objetivas e notas de redação; cálculo automatizado das notas das provas objetivas, bem como da nota final; e processamento da classificação dos candidatos de acordo com os critérios definidos no processo seletivo vigente.
- **Portal de Inscrições Integrado.** O Portal de Inscrições do CRM deverá ser integrado aos sistemas institucionais relacionados ao processo de captação e inscrição de candidatos como SMS, email, Whatsapp, permitindo o fluxo automatizado e bidirecional das informações necessárias ao acompanhamento da jornada do candidato. A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação das APIs, endpoints, métodos de autenticação, campos e regras de integração necessários à implantação e manutenção da solução.

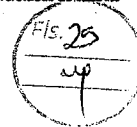
- Possibilidade de correção automática de redação por meio de inteligência artificial.
- Vestibular Digital com Prova Objetiva com correção por meio de gabarito. A solução contratada deverá disponibilizar módulo para realização de provas objetivas on-line, permitindo a configuração, aplicação, correção automática e disponibilização dos resultados dos processos seletivos da Instituição.

O módulo deverá contemplar, no mínimo:

- criação e edição de provas objetivas;
- cadastro e gerenciamento de banco de questões;
- configuração da quantidade mínima e máxima de questões por prova;
- definição da quantidade de alternativas por questão;
- possibilidade de utilização de questões com diferentes quantidades de alternativas;
- inserção de imagens nas questões e/ou alternativas;
- definição de gabarito para cada questão;
- atribuição de pesos ou valores às questões, quando aplicável;
- configuração de diferentes versões/cadernos de prova;
- possibilidade de randomização da ordem das questões e/ou alternativas;
- definição de período de disponibilidade da prova;
- controle de início e encerramento da avaliação;
- identificação e autenticação do candidato;
- registro da realização da prova pelo candidato;
- armazenamento das respostas apresentadas;
- correção automática das questões objetivas com base no gabarito previamente cadastrado;
- cálculo automático da pontuação obtida pelo candidato;
- geração de resultado individual e relatórios gerenciais;
- possibilidade de exportação dos resultados;
- associação automática do resultado ao cadastro do candidato no CRM;
- registro de data, horário e situação da realização da prova;
- mecanismos que impeçam alterações indevidas no gabarito após o início da aplicação;



UNITAU
Universidade de Taubaté



- possibilidade de reaplicação ou aplicação de diferentes provas conforme processo seletivo, curso, campus ou edital.
- Status do candidato: aprovado, reprovado, classificado, convocado, matriculado e matrícula cancelada;
- A solução deverá contemplar a gestão do pagamento da taxa de inscrição, incluindo integração com a instituição bancária já utilizada pela UNITAU, possibilitando a emissão de boletos e/ou outros meios de pagamento adotados, bem como a realização de baixa bancária automática, com conciliação dos valores recebidos. Deverá, ainda, disponibilizar relatórios financeiros gerenciais e operacionais, garantindo rastreabilidade, consistência das informações e conformidade para fins de auditoria interna e externa. A plataforma deverá permitir a parametrização de isenção da taxa de inscrição para casos previstos em normativas institucionais, com registro, controle e auditoria das concessões realizadas.
- A solução deverá permitir a customização das fichas de inscrição, incluindo adequação de layout, cores e identidade visual conforme os padrões institucionais da UNITAU. Deverá, ainda, possibilitar a inclusão e configuração de campos adicionais não nativos, tais como perguntas personalizadas e anexação de documentos, com flexibilidade para parametrização conforme as necessidades específicas de cada processo seletivo.
- Implementação e gestão de *landing pages* nativas ou não com foco em captação, permitindo customização de conteúdo, formulários dinâmicos e integração com campanhas digitais. A solução deverá suportar integração com ferramentas de mídia e mensuração, incluindo pixels de rastreamento. Deverá contemplar recursos analíticos para otimização contínua das estratégias de conversão.
- As customizações necessárias durante a vigência do contrato deverão ser atendidas pela empresa licitada, sem custo adicional para a contratante.
- Será de responsabilidade da contratada o desenvolvimento de customizações durante a implantação do sistema sem custo adicional para a contratante.

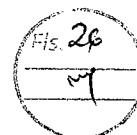


Em relação à captação deve possibilitar:

Permitir cadastro de leads
Disponibilizar visão 360 do lead e relacionamento organizado por linha do tempo
Possuir formulários de interesse para captura de leads
Permitir distribuição automática de leads
Permitir segmentação de leads (lista de marketing)
Possuir detecção de duplicidades
Permitir importações de leads
Possuir api's para captação de leads de fontes externas
Campanhas de marketing
Portal de inscrições personalizáveis e configurado por modalidade e por forma de ingresso
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por vestibular presencial tradicional
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por vestibular presencial agendado
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por vestibular digital (redação online)
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por vestibular digital (prova objetiva)
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por ENEM e Aprovação em Vestibular de Outras IES
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por transferência
Portal deve permitir configuração de regras do ingresso por portador de diploma (2a graduação)
Portal deve permitir possibilidade de múltiplas inscrições no mesmo processo seletivo
Portal deve estar em conformidade com a LGPD
Portal deve permitir a possibilidade de inserção de responsável legal e responsável financeiro do candidato



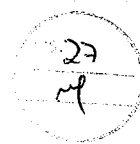
UNITAU
Universidade de Taubaté



Portal deve permitir a possibilidade de inserção de anexos categorizados no formulário para documentos e fotos dos inscritos
Portal deve estar conectado com régua de relacionamento para cada etapa do funil (vide tópico régua de relacionamento)
Portal deve conter recurso de pagamento online integrado da taxa de inscrição
Portal deve oferecer opções de pagamento disponíveis ao candidato: boleto com registro online e/ou cartões de crédito ou débito
Portal deve ter emissão automática de 2ª via de boleto, considerando que há casos em que a 2ª via é com atualização de valores (juros, multa) e outros casos em que não.
Permitir visão 360 das inscrições da campanha
Permitir a gestão de cupons de desconto na captação de alunos
Gestão e controle de agenda de visitas para a captação no ensino básico
Atividades organizadas por situação do funil
Funil de captação conectado às régua de relacionamento automatizadas para cada etapa e específicas por modalidade
Possuir funcionalidade para pré-matrícula online por meio de integração com o SGA
Permitir upload de documentos anexos
Permitir gerenciar o vestibular tradicional
Permitir gerenciar o vestibular agendado
Permitir o ensalamento automático de candidatos por evento
Permitir a digitação e importação de notas do vestibular de leitores de gabaritos
Permitir a impressão de documentos do vestibular
Possuir a opção de correção automática de redação online via IA
Possuir a correção automática de prova objetiva online a partir da validação do gabarito
Permitir a apuração e classificação de resultados
Permitir a definição de notas de corte para aprovação automática do ENEM via integração com INEP

Permitir correção de prova objetiva – automática e por lote (importação de arquivo)
Disponibilizar o gabarito online / contestação de nota
Possuir e-mail mkt integrado
Possuir SMS integrado
Possuir recurso de disparo de notificação de whatsapp de forma automática na régua
Gerenciar tarefas do time comercial
Permitir a configuração de réguas de relacionamento e nutrição de leads
Permitir a configuração de réguas de conversão de candidatos (agendado, ENEM, tradicional, 2a graduação, transferência, redação online, pós-graduação, extensão)
Permitir a configuração de réguas de abandono de funil
Permitir a configuração de réguas de fidelização
Permitir a configuração de régua de cancelamento de atividades agendadas quando lead avança no funil ou quando ele se torna desistente
Possuir dashboards para gestão dos indicadores da captação de alunos
Recurso de Análise de Documento por IA
Correção de redação por IA
Créditos para uso de orientação vocacional
Espaço em disco flexível, com base na demanda da instituição e pacote de horas de sustentação/customização.
Possuir integração c/ sistema de gestão acadêmica utilizado pela instituição
Armazenamento nuvem, com espaço em disco compatível com o uso atual e com o crescimento projetado para suportar todo o período de vigência contratual, considerando o armazenamento de leads, inscrições, anexos, documentos de pré-matrícula, redações, registros de atendimento, histórico de interações, relatórios e demais dados operacionais da jornada de captação e ingresso. A contratação deve prever regra clara para expansão de armazenamento, sem prejuízo à continuidade da operação.

3.10. Acordo de Nível de Serviço – ANS (Service Level Agreement – SLA)



3.10.1. Serviço de Suporte: o suporte visa a manutenção do sistema hospedado no data center disponibilizado pela empresa detentora do sistema para mantê-lo em pleno funcionamento. O sistema deverá estar disponível 24 X 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana) em 365 dias do ano. A empresa deverá atuar de forma proativa na identificação de possíveis erros e efetuar as devidas correções evitando, assim, que o sistema fique inoperante. Caso a contratante identifique algum problema, poderá proceder com a abertura de chamado, junto a contratada;

3.10.2. A demanda de suporte é denominada de "Chamado", e trata-se de uma incidência de dúvida, erro, sugestão, ou outro tipo que possa ser utilizado para melhor categorizar a demanda e melhorar o atendimento e o gerenciamento;

3.10.3. O prazo para primeiro atendimento dos chamados é contabilizado entre o tempo da abertura do chamado até o primeiro atendimento;

3.10.4. Entende-se por primeiro atendimento, a captura do chamado pelo atendente e o primeiro registro de início do atendimento;

3.10.5. O tempo padrão de primeiro atendimento para chamados é de até 2 horas, considerando o período de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 08h às 12h e das 14h às 18h, horário de Brasília;

3.10.6. O prazo para solução dos chamados é contabilizado entre o tempo da abertura do chamado até a solução, que poderá variar de acordo com o tipo de chamado e a prioridade. Este prazo será denominado de ANS - Acordo de Nível de Serviço (do inglês SLA – Service Level Agreement) conforme relacionado abaixo:

Tipo de Chamado	ANS/SLA
Erro de Sistema - Prioridade Alta: O serviço está seriamente afetado e não existe nenhuma alternativa para os usuários efetuarem o trabalho. A não realização do serviço pode resultar em perda de benefícios, prazos legais ou receitas monetárias para a instituição.	12 horas úteis para solução definitiva
Erro de Sistema - Prioridade Média: O serviço a um usuário individual está afetado, causando dificuldade para efetuar seu trabalho normal, existem alternativas disponíveis para efetuar o trabalho, embora outras atividades possam ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema. A não realização	40 horas úteis para solução definitiva



do serviço pode resultar em redução da produtividade, porém não afeta benefícios, prazos legais ou receitas monetárias.	
Erro de Sistema - Prioridade Baixa: O serviço a um usuário individual está afetado, mas existem alternativas disponíveis para executar o trabalho. A não realização do serviço não resulta em impacto direto sobre o negócio.	80 horas úteis para solução definitiva
Dúvidas: Dúvidas gerais sobre a utilização do sistema.	16 horas úteis para esclarecimento da dúvida

3.9.7. Para cálculo do prazo de ANS de cada chamado, será sempre considerado o período de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 08h às 12h e das 14h às 18h, horário de Brasília, desconsiderando o tempo total em que a CONTRATADA esteve no aguardo de informações relevantes da CONTRATANTE.

4 Prazo, local e condições de execução

4.1. O prazo de vigência do Contrato será de 24 meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos até o limite previsto na Lei Federal nº 14.133/21.

4.2. A prestação dos serviços será mensal, no endereço Rua Quatro de Março, 432 - Reitoria - Centro, Taubaté - SP, e ocorrerá de forma contínua em todos os dias corridos do mês vigente e com todos os horários disponíveis.

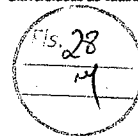
4.3. A empresa deverá oferecer prazo máximo de 03 (três) meses para serviços especializados de implantação, que incluem a consultoria especialista para implantação dos processos de CRM existentes na solução, a parametrização das funcionalidades do software e o treinamento das equipes operacionais e técnicas da UNITAU.

4.4. A empresa deverá fornecer, pelo prazo máximo do licenciamento do software para uso da UNITAU, os serviços especializados de suporte e garantia, que incluem: acesso às últimas atualizações, correções e melhorias, além de suporte para esclarecimento de dúvidas e correção de erros, mediante Acordo de Nível de Serviço (SLA).

4.5. O recebimento e aceite dos serviços ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de comprovação, pelo setor responsável, do cumprimento das especificações mínimas exigidas.



UNITAU
Universidade de Taubaté



4.6. O prazo de execução poderá ser prorrogado, desde que solicitado dentro do prazo de inicial estabelecido, devidamente justificado e fundamentado com o envio de documentação comprobatória dos fatos apresentados, os quais serão analisados pelo Setor Responsável, que autorizará ou não a prorrogação solicitada.

4.7. O ateste da nota fiscal/fatura pelo responsável será realizada após o recebimento e aceite dos serviços, desde que não sejam identificados defeitos ou imperfeições.

4.8. Se algum serviço for rejeitado, o resultado da avaliação será comunicado à empresa, com o registro dos defeitos encontrados.

4.9. A empresa deverá realizar as correções necessárias e reapresentar o serviço.

4.10. **O tempo gasto com a correção dos serviços rejeitados será contabilizado no prazo total de execução**, para efeito de aferição do prazo estabelecido inicial.

4.11. O tempo utilizado pela UNITAU para a avaliação dos serviços e aprovação não será considerado para este fim.

4.12. Ressalta-se que a **execução de serviços em desacordo com as especificações constante neste TR, não será considerada como cumprimento do prazo de execução pela empresa**, podendo resultar em sanções, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5 Prazo e condições de garantia

5.1. O prazo de garantia dos serviços será de no mínimo 12 meses, após o recebimento definitivo pelo responsável.

5.2. Durante o prazo de garantia dos serviços prestados, sendo constatados vícios de qualidade, que tornem inadequada sua utilização, poderá a UNITAU, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas, exigir alternativamente e à sua escolha, o seguinte:

- a) Prazo de 05 (cinco) dias uteis, contados da solicitação do setor requisitante, para solução do problema detectado, devendo ocorrer o refazimento do serviço, sem ônus;
- b) Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, se for o caso, relativa ao(s) serviço(s) executado(s), que apresentar(em) vício(s) de qualidade, conforme inspeção realizada pelo responsável da unidade requisitante da UNITAU, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação encaminhada.

6 Responsável pelo recebimento, acompanhamento e fiscalização da execução:

6.1. A execução do serviço será acompanhada e fiscalizada pela Coordenadoria de Marketing, localizado na Rua Quatro de Março, 432 - Reitoria - Centro, Taubaté - SP, telefone (12) 3625-4162, e-mail mkt@unitau.br, sob a responsabilidade de Luiz Guilherme de Brito Arduino.

6.2. A fiscalização da execução do serviço pela UNITAU não exclui nem reduz a responsabilidade da EMPRESA pela inobservância de qualquer obrigação assumida.

7 Condições e prazos de pagamento

7.1. Pagamento será em até 05 (cinco) dias úteis do mês subsequente a prestação do serviço, contados a partir do ateste definitivo da nota fiscal pelo responsável.

7.1.1. Nenhum pagamento será realizado a empresa caso exista alguma pendência na execução dos serviços, portanto nenhuma obrigação será gerada e poderá ser exigida da UNITAU com relação a mora ou juros no débito existente.

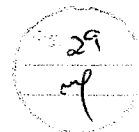
7.2. As notas fiscais juntamente com o arquivo "XML" deverão ser encaminhados ao e-mail mkt@unitau.br, para que sejam atestadas e enviadas para pagamento. Deverão constar os dados bancários da empresa.

7.3. Nos preços propostos deverão estar inclusos além do lucro, todas as despesas e custos operacionais, tais como: transporte (inclusive frete), encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, seguro contra todos os riscos existentes, garantia e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto.

7.4. Após 12 (doze) meses, contados a partir da data-base vinculada à data do orçamento estimado, o valor pactuado poderá ser reajustado mediante aplicação do índice IPCA/IBGE, com fundamento no Art. 25, § 7º, e Art. 92, V, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.5. Notas Fiscais em desconformidade (dados de faturamento, serviços diversos ao executado ou ao contratado, entre outros) não serão aceitas e DEVERÃO SER CANCELADAS, independente da data de emissão.

7.5.1. É de responsabilidade da empresa a conferência em sua totalidade dos itens da Ordem de Compras/Contrato recebido para a execução e emissão da Nota Fiscal.



7.6. Em atenção à Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26/06/2023, informamos que é obrigatório destacar o valor e a alíquota do IR a ser retido no corpo da Nota Fiscal. Caso o fornecedor seja isento ou imune, uma declaração deverá ser apresentada.

8 Obrigações da Contratada

8.1 Manter, durante todo o prazo de vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação e habilitação exigidas;

8.2 Não utilizar quaisquer informações às quais tenha acesso, em virtude desta aquisição, em benefício próprio ou em trabalhos de qualquer natureza, nem as divulgar sem autorização por escrito da CONTRATANTE;

8.3 Conduzir a execução da presente avença de acordo com o Termo de Referência e Proposta Comercial e de conformidade com as normas técnicas aplicáveis, observando estritamente a legislação vigente aplicável;

8.4 Arcar com todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação da seguridade social, trabalhista, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, no que se relacionem com a execução do objeto desta avença, inclusive no tocante a seus empregados, dirigentes e prepostos;

8.5 Responder, por si e por seus sucessores, integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por seus empregados ou serviços, indenizando quando for necessário;

8.6 Substituir, a suas expensas e responsabilidade, na forma da lei, os produtos que não estiverem de acordo com as especificações.

9 Obrigações da Contratante

9.1 Assegurar à CONTRATADA o recebimento dos créditos decorrentes do adimplemento de suas obrigações, acompanhada da atualização monetária entre a data do adimplemento e a do efetivo pagamento, com a aplicação do índice INPC/IBGE, se for o caso;

9.2 Permitir à CONTRATADA o livre acesso às dependências relacionadas a execução do objeto desta avença, em horários previamente estabelecidos;

9.3 Fiscalizar a execução do ajuste e documentar as ocorrências havidas em registro próprio.



10 Qualificação técnica

10.1. Atestado(s) emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do licitante, em pelo menos 50% da quantidade inscritos. O(s) atestado(s) deverá (ão) conter: prazo contratual e datas de início e término; local da prestação dos serviços; natureza da prestação dos serviços; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho do licitante; outros dados característicos; e a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome e o cargo do signatário.

10.2. A referida comprovação poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante.

10.3. O(s) documento(s) deve(m) conter a razão social, CNPJ, o nome e assinatura do representante legal, o endereço e o telefone de contato do(s) atestado (res), ou qualquer outra forma de que a Universidade de Taubaté possa valer-se para manter contato com a(s) empresa(s) declarante(s).

11 Critério de julgamento das propostas

11.1 O critério de julgamento será o menor preço unitário por item, visando ampliar a competitividade e melhor aproveitamento dos produtos disponíveis no mercado.

12 Resultados esperados

12.1 Os resultados esperados são:

- Melhorar a captura e, principalmente, a conversão de leads, aumentando o % de matriculados.
- Proporcionar uma experiência 100% digital no processo de captação de alunos, centralizando em uma única plataforma o processo de inscrição, pagamento de taxas, realização de provas (redação e questões objetivas), classificação e convocação do candidato, de acordo com as regras do edital, entrega de documentos e demais informações para a realização da pré-matrícula e assinatura do contrato digital.
- Centralizar todo o histórico de contato com os candidatos, alunos e responsáveis, para que qualquer um da equipe da UNITAU tenha acesso e saiba informar-se sobre contatos anteriores.
- Automatizar parte da comunicação com os candidatos/alunos potenciais.



UNITAU
Universidade de Taubaté



12.2 A universidade precisa de um sistema que abranja, por um lado a captura e conversão de leads em matrícula, focado especificamente na captação.

Tal contratação visa atender às necessidades da Administração no tocante a adoção de processos automatizados para relacionamento com os candidatos/alunos potenciais.

13 Sanções

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto contratado, deixar de entregar documentação exigida, não manter a proposta, erro de execução, execução imperfeita, retardamento da execução ou da entrega do objeto, inadimplemento contratual ou ainda comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude de qualquer natureza ou constatar-se a não veracidade de informações prestadas à Administração, praticar atos ilícitos e lesivos, poderá a Administração aplicar a Licitante ou a Contratada, garantida a prévia e ampla defesa, nos termos do Art. 155, da Lei Federal nº 14.133/21, as sanções administrativas que seguem:

a) Advertência por escrito por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao objeto contratado, sendo exigida pronta reparação da falta cometida e comunicação formal das providências tomadas;

b) Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor total do contrato, por reincidência de 02 (duas) advertências;

c) Multa equivalente a 4% (quatro por cento), sobre o valor total do contrato, por dia, pelo não cumprimento dos prazos de entrega, admitindo-se o máximo de 05 (cinco) dias, após o que poderá ser reconhecida a inexecução do ajuste;

d) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato, por infração a qualquer condição do contrato e, aplicada em dobro, em caso de reincidência;

e) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução parcial deste ajuste, observando-se a proporcionalidade de parte do contrato cumprido, independentemente das demais sanções cabíveis;

f) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução total deste ajuste, independentemente das demais sanções cabíveis;

g) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total homologado, pela recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato;

h) No caso de reincidência em irregularidades na execução do objeto por 03 (três) vezes, poderá considerar caracterizada a inexecução do objeto e rescindir o ajuste, sem prejuízo das multas estipuladas nas alíneas anteriores;

i) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo, por prazo de 03 (três) anos, nos casos descritos nos incisos III, IV, V e VI do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, e por prazo de 02 (dois) anos, nos casos descritos nos incisos II, VII do **caput** do art. 155, da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, por prazo de 06 (seis) anos, nos casos descritos nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.

13.2 - As multas deverão ser recolhidas, por depósito bancário identificado, na conta corrente nº 45.000045-5, agência 0056, Banco Santander, em nome da Universidade de Taubaté, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

13.2.1. O comprovante de depósito deverá ser encaminhado, no prazo acima, ao e-mail do setor responsável pela intimação.

13.3 - Se o valor da multa aplicada e as indenizações cabíveis não forem pagos, os mesmos deverão ser descontados dos pagamentos eventualmente devidos à Administração, ou descontados da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

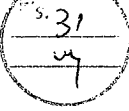
13.4 - A aplicação das penalidades não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.5 - Para as penalidades previstas, será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, a qual deverá ser apresentada pelo interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua notificação, que será dirigida para análise da Douta Procuradoria Jurídica;

13.6 - As sanções serão obrigatoriamente registradas em autos próprios, e no caso da aplicação do impedimento de licitar e contratar e da declaração de inidoneidade, requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, nos termos do Art. 158, da Lei Federal 14.133/21.



UNITAU
Universidade de Taubaté



13.7 - As penalidades só poderão ser relevadas nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente justificada e comprovada, a juízo da Administração.

14 Estimativas do valor da Aquisição

14.1. As estimativas estão discriminadas no item 6 do Estudo Técnico Preliminar – ETP MKT 026/2026.

14.2. A estimativa atualizada, constará em anexo neste Termo de Referência, após pesquisa de preços a ser realizada pelo Serviço de Licitações e Compras, conforme parâmetros estabelecidos nos incisos I, II, III, IV e V, do §1º, artigo 23, da Lei Federal nº 14.133/2021.

15 Adequação Orçamentária

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta dos recursos específicos consignados no Orçamento da Universidade de Taubaté do atual exercício financeiro.

15.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação 12.122.0104.4003.339040.

16 Condições gerais

Não se aplica.

17 Matriz de Risco

Não se aplica, em razão da natureza do objeto, pois não se trata de um objeto de grande vulto e complexidade, podendo ser dispensada a elaboração da “Matriz de Risco” nos termos do art.22, §3º, da Lei Federal nº14.133/21.

Documento assinado digitalmente
gov.br LUIZ GUILHERME DE BRITO ARDUINO
Data: 22/09/2026 16:53:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Luiz Guilherme de Brito Arduino
Presidente da Comissão Especial de Marketing