
SOMBRIO, 27 DE JANEIRO DE 2025.

Ofício Nº 001/2025

Assunto: Abertura de Edital para Contratação de Empresa Especializada em Gestão, controle e automação educacional.

Prezado,

O Centro Integrado de Ensino Joana Schmitt – IMAS vem, por meio deste, solicitar a publicação em Site do IMAS do edital para contratação de empresa especializada em desenvolvimento de soluções de plataforma de gestão e operação educacional.

A íntegra do edital, com todos os detalhes sobre os requisitos técnicos, está anexo a este e-mail.

Data de publicação: 28 de janeiro de 2025 às 09h00.

Data para esclarecimentos: até 06 de fevereiro de 2025 às 09h00.

Data da entrega das propostas: até 07 de fevereiro de 2025 às 09h00.

E-mail para entrega das propostas e esclarecimentos: ensino@imas.net.br.

Sem mais, agradecemos pela atenção e solicitamos a devida providência.

Suenoni Paladini

Ensino, Pesquisa e Extensão

Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento de Ensino,

Assistência Social e Saúde do Cidadão

REQUISITOS TÉCNICOS

Requisitos técnicos para a contratação de empresa especializada em soluções de software para gestão e operação dos processos educacionais conforme legislação vigente para atuação no ramo da educação nos níveis de ensino médio, livre, técnico e superior.

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZADO PARA CENTRO DE ENSINO

A contratação de um Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) para o Centro de Ensino se apresenta como uma necessidade estratégica para a modernização e ampliação das metodologias educacionais oferecidas, que alinhará às tendências pedagógicas atuais e critérios do mercado educacional.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Possuir acessibilidade e Interface Intuitiva com um ambiente de fácil navegação para alunos e professores de todos os níveis de habilidade digital;
2. A plataforma deverá ser acessível em diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones;
3. Permitir a disponibilização de materiais multimídia, como vídeos, áudios, animações, quizzes e simuladores, para elaboração de conteúdo interativo;
4. Possui recursos para criação de módulos de aprendizagem interativos, com atividades que estimulem a reflexão e a aplicação do conhecimento;
5. Fornecer ferramentas de comunicação, como chats, fóruns de discussão, e-mails e videoconferências, para promover interação entre professores e alunos;
6. O sistema deverá permitir o acompanhamento do progresso dos alunos, com a possibilidade de visualização de notas, prazos e feedbacks sobre as atividades realizadas, bem como possuir recursos para criação de avaliações,

como testes online, trabalhos e autoavaliações, com correção automática e/ou personalizada;

7. Dispor de funcionalidades que permitam a criação de trilhas de aprendizado personalizadas, adaptando o conteúdo ao ritmo e às necessidades de cada aluno, como ferramentas de gamificação, como badges (distintivos), ranking de progresso e desafios, para incentivar o engajamento e a motivação dos alunos;

8. A plataforma oferece ferramentas para gestão administrativa, incluindo controle de matrícula, registros de presença e relatórios de desempenho;

9. Disponibilizar suporte para integração com outras plataformas ou sistemas utilizados pela instituição de ensino;

10. A plataforma deverá assegurar a proteção dos dados dos alunos e a privacidade das interações com a implementação de políticas de segurança, como autenticação de usuários e criptografia de informações sensíveis;

11. Disponibilizar ferramentas para os professores criarem, gerenciarem e atualizarem seus conteúdos de forma simples e eficiente, com acesso a análises e relatórios sobre a performance dos alunos, ajudando a personalizar e aprimorar as práticas pedagógicas;

12. Disponibilizar suporte técnico para resolver problemas de acesso, usabilidade e funcionamento, bem como tutoriais e manuais para facilitar a adaptação ao uso da plataforma;

13. O software deverá possuir capacidade de coletar, armazenar, organizar e gerenciar dados detalhados dos clientes;

14. Possuir ambiente personalizável com a identidade de marca, abrangendo o logotipo e as paletas de cores distintivas;

15. Realizar a alocação de diferentes níveis de acesso e autoridade, de acordo com os requisitos da equipe;

16. Permitir armazenamento em banco de dados;
17. Realizar integrações com outras ferramentas para captação de leads de plataformas como o Facebook, Instagram, WhatsApp e site e/ou landing pages;
18. Dispor de templates com possibilidade de ser adaptados de acordo com as necessidades específicas;
19. Disponibilizar de versão web e que funcione plenamente em dispositivos móveis, garantindo flexibilidade de acesso aos usuários;
20. Disponibilizar práticas de segurança e conformidade referente ao armazenamento de arquivos e registros;
21. Fornecer métricas para avaliar a eficácia das operações de vendas e atendimento ao cliente (Taxa de Conversão, Tempo Médio de Atendimento, Status das Oportunidades e origem dos clientes potenciais);
22. Possibilidade de integrar de forma eficaz a outras ferramentas educacionais;
23. Rastreamento em tempo real do ciclo de atendimentos para insights estratégicos;
24. Sistema de alerta automatizado para informar sobre eventos cruciais;
25. Painel de métricas e indicadores-chave para suporte à decisão;
26. Sincronização central de compromissos, facilitando a gestão de prazos;
27. Experiências de atendimento consistentes via múltiplos canais;
28. Gestão de dados de clientes para abordagens de atendimento personalizadas;
29. Administração de perfis e permissão, incluindo histórico e logs de acesso;

30. Configuração para distribuição de filas ou atendentes específicos, considerando turmas e ausências;
31. Conter organização e segmentação de equipes dentro de ambientes colaborativos;
32. Possibilitar a personalização detalhada do fluxo para maximização de oportunidades;
33. Apoio no Desenvolvimento e Criação de conteúdos pedagógicos para prestação continuada de serviços de produção de conteúdo educacional em audiovisual para cursos na modalidade de educação a distância e/ou híbrida, que compreenderá o fornecimento de mão de obra necessárias e adequados à execução dos serviços.

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZADO PARA UNIVERSIDADE CORPORATIVA

A contratação de uma plataforma de ambiente virtual de aprendizagem para uma universidade corporativa irá auxiliar o instituto a fornecer uma educação acessível, flexível e personalizada para os colaboradores. Com a plataforma, será possível oferecer treinamentos e cursos online, permitindo que os funcionários aprendam de acordo com as necessidades do instituto. Além disso, a ferramenta facilitará o acompanhamento do desempenho individual, otimizará os processos de gestão de conteúdo e permite a integração de diferentes módulos educacionais. Isso contribui para a atualização constante da equipe e para o desenvolvimento contínuo das habilidades.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Possuir acessibilidade e Interface Intuitiva com um ambiente de fácil navegação para alunos e professores de todos os níveis de habilidade digital;

2. A plataforma deverá ser acessível em diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones;
3. Permitir a disponibilização de materiais multimídia, como vídeos, áudios, animações, quizzes e simuladores, para elaboração de conteúdo interativo;
4. Possui recursos para criação de módulos de aprendizagem interativos, com atividades que estimulem a reflexão e a aplicação do conhecimento;
5. Fornecer ferramentas de comunicação, como chats, fóruns de discussão, e-mails e videoconferências, para promover interação entre professores e alunos;
6. O sistema deverá permitir o acompanhamento do progresso dos alunos, com a possibilidade de visualização de notas, prazos e feedbacks sobre as atividades realizadas, bem como possuir recursos para criação de avaliações, como testes online, trabalhos e autoavaliações, com correção automática e/ou personalizada;
7. Dispor de funcionalidades que permitam a criação de trilhas de aprendizado personalizadas, adaptando o conteúdo ao ritmo e às necessidades de cada aluno, como ferramentas de gamificação, como badges (distintivos), ranking de progresso e desafios, para incentivar o engajamento e a motivação dos alunos;
8. A plataforma oferece ferramentas para gestão administrativa, incluindo controle de matrícula, registros de presença e relatórios de desempenho;
9. Disponibilizar suporte para integração com outras plataformas ou sistemas utilizados pela instituição de ensino;
10. A plataforma deverá assegurar a proteção dos dados dos alunos e a privacidade das interações com a implementação de políticas de segurança, como autenticação de usuários e criptografia de informações sensíveis;

-
11. Disponibilizar ferramentas para os professores criarem, gerenciarem e atualizarem seus conteúdos de forma simples e eficiente, com acesso a análises e relatórios sobre a performance dos alunos, ajudando a personalizar e aprimorar as práticas pedagógicas;
 12. Disponibilizar suporte técnico para resolver problemas de acesso, usabilidade e funcionamento, bem como tutoriais e manuais para facilitar a adaptação ao uso da plataforma;
 13. O software deverá possuir capacidade de coletar, armazenar, organizar e gerenciar dados detalhados dos clientes;
 14. Possuir ambiente personalizável com a identidade de marca, abrangendo o logotipo e as paletas de cores distintivas;
 15. Realizar a alocação de diferentes níveis de acesso e autoridade, de acordo com os requisitos da equipe;
 16. Permitir armazenamento em banco de dados;
 17. Realizar integrações com outras ferramentas para captação de leads de plataformas como o Facebook, Instagram, WhatsApp e site e/ou landing pages;
 18. Dispor templates com possibilidade de serem adaptados de acordo com as necessidades específicas;
 19. Disponibilizar de versão web e que funcione plenamente em dispositivos móveis, garantindo flexibilidade de acesso aos usuários;
 20. Disponibilizar práticas de segurança e conformidade referente ao armazenamento de arquivos e registros;
 21. Fornecer métricas para avaliar a eficácia das operações de vendas e atendimento ao cliente (Taxa de Conversão, Tempo Médio de Atendimento, Status das Oportunidades e origem dos clientes potenciais);

-
22. Possibilidade de integrar de forma eficaz a outras ferramentas educacionais;
 23. Rastreamento em tempo real do ciclo de atendimentos para insights estratégicos;
 24. Sistema de alerta automatizado para informar sobre eventos cruciais;
 25. Painel de métricas e indicadores-chave para suporte à decisão;
 26. Sincronização central de compromissos, facilitando a gestão de prazos;
 27. Experiências de atendimento consistentes via múltiplos canais (e.g., WhatsApp, redes sociais);
 28. Gestão de dados de clientes para abordagens de atendimento personalizadas;
 29. Administração de perfis e permissão, incluindo histórico e logs de acesso;
 30. Configuração para distribuição de filas ou atendentes específicos, considerando turmas e ausências;
 31. Conter organização e segmentação de equipes dentro de ambientes colaborativos;
 32. Possibilitar a personalização detalhada do fluxo para maximização de oportunidades;
 33. Apoio no Desenvolvimento e Criação de conteúdos pedagógicos para prestação continuada de serviços de produção de conteúdo educacional em audiovisual para cursos na modalidade de educação a distância e/ou híbrida, que compreenderá o fornecimento de mão de obra necessárias e adequados à execução dos serviços.

SISTEMA DE GESTÃO EDUCACIONAL DE CONTROLE FINANCEIRO E ACADÊMICO

A contratação de um sistema de Gestão Educacional de Controle Financeiro e Acadêmico é fundamental para otimizar e modernizar a administração educacional, trazendo benefícios tanto para a instituição quanto para alunos e colaboradores. Este sistema será o responsável por realizar a gestão integrada de todos os serviços educacionais do instituto, facilitando o gerenciamento financeiro e organizacional.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. O sistema deverá possibilitar a centralização de dados acadêmicos e financeiros, garantindo que todas as informações estejam em um único local, acessível e organizado;
2. Realizar a automação dos processos como matrícula, controle de pagamentos, emissão de boletos, relatórios financeiros e acadêmicos, reduzindo significativamente o tempo gasto em tarefas administrativas;
3. Permitir controle sobre as finanças do ensino, oferecendo recursos como:
 - a. Emissão automática de boletos;
 - b. Controle de pagamentos e inadimplência;
 - c. Relatórios financeiros detalhados;
 - d. Previsão de fluxo de caixa, entre outros.
4. Garantir gestão financeira eficiente e transparente com confiabilidade das informações;
5. Disponibilizar de acompanhamento em tempo real do desempenho acadêmico dos alunos com análise do progresso educacional, histórico de notas, frequências e dados relevantes;
6. Fornecer ferramentas de geração de relatórios personalizados e ajustados conforme a necessidade da instituição;

7. Integrar informações acadêmicas e financeiras para o cálculo automático de mensalidades, considerando bolsas, descontos e eventuais ajustes no valor;
8. Gerar relatórios que cruzam informações acadêmicas e financeiras, como a situação de inadimplência por turma, o impacto financeiro das bolsas de estudo e a previsão de receita por alunos matriculados;
9. Garantir funcionalidade de integridade e segurança dos dados, incluindo backups automáticos e processos de recuperação de dados em caso de falhas;
10. Fornecer acesso a suporte técnico para resolução de problemas ou dúvidas;
11. O sistema deverá possuir a possibilidade de ajustes na interface, nas funcionalidades e nos processos de gestão em caso de necessidade.

LOJA VIRTUAL DE CURSOS COM ROBÔ

A aquisição de uma loja virtual para vendas de cursos para um centro de ensino representa uma estratégia inteligente para otimizar operações, melhorar a experiência dos alunos e expandir a oferta de cursos de forma escalável e eficiente.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. A loja virtual deverá exibir um catálogo organizado de cursos, que possibilite aos usuários realizar a navegação por categorias, onde cada curso apresenta uma descrição detalhada, currículo, módulos, vídeos de apresentação e depoimentos de alunos;
2. Robô de Atendimento, baseado em inteligência artificial, que contemple as seguintes funcionalidades:
 - a. Respostas personalizadas e automatizadas, configuração de fluxos de conversação e treinamento do sistema para reconhecer termos e perguntas específicas, de acordo com os limites da tecnologia ofertada;

-
- b. Reconhecimento e processamento de linguagem natural para interações mais naturais;
 - c. Encaminhamento para atendimento humano, quando assim especificado;
3. Criação de listas segmentadas para impulsionar campanhas:
- a. Gerenciamento e monitoramento de campanhas para avaliar desempenho e ROI;
 - b. Centralização de ativos promocionais, assegurando consistência de branding;
 - c. Base de dados de produtos para facilitar vendas e suporte;
 - d. Registro de interações-chave para planejamento de seguimentos;
 - e. Lista de canais disponíveis, personalizando segundo preferências;
 - f. Atalhos para respostas frequentes, garantindo consistência;
 - g. Análise dos motivos das perdas para identificar padrões de melhoria;
 - h. Gestão de bots automatizados, otimizando o atendimento;
 - i. Palavras-chave para organização e segmentação efetiva.

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADO A PLATAFORMAS CRM

Contratar um sistema de comunicação integrado a plataformas CRM (Customer Relationship Management) é uma solução que combina ferramentas de comunicação (como e-mail, chat, chamadas telefônicas, mensagens de texto e redes sociais) com sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM). Essa integração permitirá que o instituto otimize o processo de interação com seus clientes, tornando a comunicação mais eficiente, personalizada e organizada. O objetivo é centralizar todas as informações de contato e interações, melhorando a gestão e a experiência do cliente, além de otimizar as atividades de vendas, marketing e suporte.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. O sistema deverá permitir a integração de diversos canais de comunicação em um único lugar. Todos os dados das interações com os clientes deverão ficar centralizados, facilitando o acesso e o controle;
2. A plataforma CRM deverá registrar todo o histórico de interação com o cliente, desde o primeiro contato até a comunicação mais recente. Isso inclui e-mails trocados, chamadas feitas, mensagens de chat e interações nas redes sociais e permite que a equipe entenda rapidamente o contexto de cada cliente;
3. O sistema deverá permitir monitorar e classificar leads com base nas interações e comportamentos dos clientes. A equipe visualizará os dados de cada lead e possibilitará o ajuste de suas abordagens de comunicação conforme a fase do funil de vendas em que o cliente se encontra;
4. Realizar integrações com plataformas de automação de marketing e CRM possibilitando o envio automático de e-mails de seguimento, lembretes de chamadas e agendamento de tarefas para as equipes de vendas e atendimento, com base em interações anteriores;
5. Possibilitar a segmentação dos clientes em grupos personalizados para campanhas de marketing direcionadas, ofertas específicas e mensagens mais pertinentes, aumentando as chances de conversão;
6. A plataforma CRM deverá gerar relatórios detalhados sobre as interações com os clientes, como número de mensagens enviadas, chamadas realizadas, tempo médio de resposta e taxa de sucesso das comunicações;
7. Dispor de ferramenta de análise de sentimentos, que monitora o tom e o conteúdo das interações para identificar oportunidades de melhoria no atendimento ao cliente ou mesmo para prever a probabilidade de conversão de leads;
8. O sistema deverá oferecer métricas de desempenho chave (KPIs), como taxa de resposta, tempo de resolução de casos, taxa de conversão e satisfação do cliente, para permitir ajustes nas estratégias de comunicação;

9. Disponibilizar ferramentas de automação, como chatbots e e-mails automatizados, configuradas para responder automaticamente a perguntas frequentes ou fornecer atualizações de status para os clientes, como confirmação de pedidos, envio de boletos ou mensagens personalizadas;
10. A integração com ferramentas de chat permite uma comunicação instantânea e proativa, permitindo respostas em tempo real a dúvidas, solicitações ou problemas de clientes;
11. O sistema precisará ter a possibilidade de ser acessado por diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones, permitindo que acessem informações e se comuniquem em tempo integral.

INFRAESTRUTURA PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO EM VÍDEO

Contratar infraestrutura para gravação de conteúdo pedagógico e institucional em vídeo, contendo estúdios com equipamentos de captura de áudio e vídeo de alta qualidade, bem como sistemas de edição e finalização do material produzido, incluindo o planejamento pedagógico do conteúdo, sua organização à luz das técnicas de design instrucional, bem como toda a assessoria pedagógica para o desenvolvimento.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Infraestrutura com no mínimo dois estúdios de gravação, possibilitando a geração de conteúdo simultaneamente;
2. Os estúdios devem possuir infraestrutura de chroma-key em diversas cores, para a captação de imagens com fundos virtuais;
3. Infraestrutura de iluminação compatível com as gravações que serão realizadas;
4. A disponibilidade de equipamentos de captura de áudio em quantidade suficiente para as gravações, inclusive de dois especialistas simultaneamente;

5. A disponibilidade de cenários virtuais para cada conteúdo produzido, incluindo a sua criação, personalização e inserção nos materiais;
6. Equipamentos de captura, gravação e edição em tempo real, incluindo-se os cenários virtuais;
7. Equipe pedagógica de apoio para o planejamento da produção do material, incluindo-se a análise do conteúdo a ser produzido, sua distribuição em módulos, aulas e objetos de aprendizagem, de acordo com as técnicas de design instrucional.

INFRAESTRUTURA PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO EM ÁUDIO E VÍDEO NO FORMATO DE PODCASTS

Contratar uma infraestrutura para gravação de conteúdo pedagógico e institucional em áudio e vídeo, no formato de podcast, contendo estúdios com equipamentos de captura de áudio e vídeo de alta qualidade, cenário com mesa, microfones e TV para a projeção da logomarca da empresa e/ou do projeto, bem como sistemas de edição e finalização do material produzido, incluindo o planejamento pedagógico do conteúdo, sua organização à luz das técnicas de design instrucional, bem como toda a assessoria pedagógica para o desenvolvimento.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Infraestrutura contendo estúdio de gravação de conteúdo em áudio e vídeo, no formato de podcast, contendo mesa, microfones em quantidade suficiente para até três participantes e TV para a projeção de logomarca da instituição e/ou do projeto;
2. Infraestrutura de iluminação compatível com as gravações que serão realizadas;

3. Equipe pedagógica de apoio para o planejamento da produção do material, incluindo-se a análise do conteúdo a ser produzido e sua adaptação ao formato de podcast.

INFRAESTRUTURA PARA REALIZAÇÃO DE FOTOS PROFISSIONAIS

Contratar infraestrutura para a realização de fotos profissionais e executivas para divulgação dos materiais produzidos.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Estúdios de fotografia com fundos infinitos nas cores branco, preto, azul e verde;
2. Iluminação profissional compatível com o trabalho de fotografia;
3. Equipamentos de captura em alta definição;
4. Fotógrafo profissional com experiência comprovada;
5. Infraestrutura e equipe para edição e tratamento das imagens capturadas.