Segue Parecer Técnico da Gerência de Educação, referente análise da proposta comercial da TOT SOLUÇÕES EDUCACIONAIS LTDA:

"Após análise da proposta apresentada pela Empresa TOT Soluções Educacionais LTDA e verificação do sistema apresentado pela Comissão de Licitação do Sesc SC, solicitamos em 04/05/2023 comprovação dos seguintes requisitos disponibilizados no TR – Termo de Referência itens 1.2 Descrição Geral do Objeto (1 a 25.4) e 1.3 Descrição dos Requisitos Funcionais (12.1, 16, 17, 22, 23, 25). Este detalhamento se fez necessário para garantia do atendimento dos requisitos de veiculação de conteúdos para a clientela externa e acompanhamento pedagógico e administrativo da oferta.

Sobre o item 1.2 Descrição Geral do Objeto, sobretudo os itens 24, 25, 25.1, 25.2, 25.3 e 25.4, fornecedora informa que não possui sistema de e-commerce nativo com fluxo financeiro disponível em área administrativa na plataforma, ficando a cargo do Sesc a disponibilização de acesso em sua fornecedora de pagamento para interligar seu gateway ao LMS da TOT Soluções Educacionais LTDA.

Entendemos que, ainda que o setor financeiro do Sesc faça a comunicação via gateway de pagamento, seus fluxos de caixa e demais necessidades com o LMS, a plataforma não nos permite a visualização geral dos cursos em relações as inscrições efetivadas, estagnadas/funil de vendas, recém matriculados, gráfico ou indicação dos cursos mais procurados, acessados/vendidos, suas formas de pagamento, extrato detalhado das vendas, ticket médio e valor transacionado e aceite de contrato no momento da efetivação do curso, além da gestão de reembolso individual, sendo todos estes, pré-requisitos indicados no TR (1.3 Descrição Geral do Objeto, 12.1). Além disto, o TR tem como base e apresenta com clareza, a necessidade de um sistema nativo de pagamento e de e-commerce base estrutural e conceitual da Escola Ead do Sesc SC.

No item 1.3 Descrição Geral do Objeto, ponto 22, espera-se que a solução possibilite o controle de andamento/acesso dos materiais e vídeos, permitindo ao estudante retomar de onde parou e acompanhar a percentagem de seu desenvolvimento estando essa visualização disponível tanto para o estudante, quanto para a equipe pedagógica administrativa. Essa funcionalidade não está inclusa na solução apresentada.

Em relação ao item 3, referente ao ponto 1.2 Descrição Geral do Objeto "Todas as páginas para divulgação, inscrição e criação deverão ser White Label". Sobre este requisito, destacamos que ainda que a área do administrativo seja possível editar ícones, imagens, textos dos cursos, Favicon, categorias, especialistas, nome do curso, objetivos e descrição, as fontes, cores, e interface gráfica não tem alinhamento com a qualidade estética requerida pelos produtos e serviços do Sesc Santa Catarina. É necessário que a interface gráfica das soluções digitais esteja alinhada à qualidade exigida nos produtos do Sesc Santa Catarina, bem como a experiência dos usuários.

No mundo digital, a interface gráfica assume um papel fundamental para proporcionais uma experiência adequada de aprendizagem aos usuários. A trajetória dos serviços da Escola Ead do Sesc Santa Catarina tem demonstrado essa exigência.

Ainda, a qualidade é um valor fundamental para o Sesc Santa Catarina, garantindo a satisfação e fidelização dos seus usuários. A interface gráfica é a primeira impressão que os usuários têm

ao interagir com os produtos digitais do Sesc. Uma interface bem projetada, efetivamente agradável e de fácil utilização, transmite profissionalismo, confiança e reforça a imagem de excelência da instituição.

A experiência do usuário, por sua vez, é um fator crucial no sucesso de qualquer produto digital. Uma interface gráfica alinhada à experiência do usuário tem como objetivo principal oferecer uma interação intuitiva, eficiente e agradável aos usuários, levando em consideração suas necessidades, expectativas e capacidades. Uma interface bem projetada contribui para a facilidade de navegação, engajamento dos usuários e consequentemente para maior utilização e aproveitamento dos produtos Sesc Santa Catarina.

A interface gráfica alinhada à qualidade e experiência do usuário precisa minimamente garantir 1. Satisfação dos usuários, 2. Melhoria da imagem institucional, 3. Aumento da eficiência e produtividade, 4. Redução de custos e suporte técnico.

Diante do exposto, a não adequação da interface gráfica proposta pela TOT Soluções Educacionais LTDA aos produtos do Sesc SC, dificulta a qualidade de experiência do usuário. Isso potencialmente gera a insatisfação dos usuários, prejudica imagem institucional e não contribui para experiência digital positiva. Entendemos ainda que o LMS da empresa TOT Soluções Educacionais LTDA atende parcialmente os critérios do TR em relação a Educação Corporativa e parcialmente os critérios de veiculação de cursos em formato e-commerce, sendo a não existência de sistema nativo de pagamento e impossibilidade de gestão financeira e administrativa do projeto na própria plataforma inviabilizadores da oferta de cursos pagos a clientela prioritária do Sesc, fator relevante para a decisão de que o produto não atende as necessidades apresentadas no TR."

Ana Luisa Moreira Silva ***Valdemir Klamt***

Setor de Educação ***Gerência de Educação e Cultura***