

EDITAL**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM GESTÃO DE COBRANÇA EDUCACIONAL**

A Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, com sede à Avenida da Liberdade, 532 - Liberdade - São Paulo, SP- CEP 01502-001, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 60.736.683/0001- 71, torna público, para conhecimento dos interessados que se encontra aberto o processo de concorrência para contratação de Empresa especializada em gestão de cobrança educacional.

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de cobrança amigável e recuperação de créditos de mensalidades inadimplentes, incluindo:

- Atuação em base recorrente (novos inadimplentes) e base histórica;
- Negociação de acordos ("colchão de acordos") dentro de políticas pré-aprovadas;
- Envio de notificações, gestão de boletos e integração com sistemas da IES;
- Migração, gestão de boletos e integração com sistemas da IES, dos acordos em andamento geridos pela empresa de cobrança anterior.

2. EXIGÊNCIAS MÍNIMAS

A empresa deverá comprovar:

- Experiência mínima de 3 anos no segmento educacional;
- Certificação de conformidade com LGPD (Art. 37 da Lei 13.709/18);
- Índice satisfação mínimo:

Reclame aqui: Nota > 7.0 ou Ótimo/Bom no último ano;

Google Reviews: Média > 4.0 estrelas (mínimo de 20 avaliações)

- Sistema de gestão com:

Discador preditivo, URA e gravação de ligações;

Relatórios mensais de performance (taxa de recuperação, acordos formalizados);

Plano de contingência para continuidade operacional.

3. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Critério	Peso	Detalhes
Menor taxa de comissão ("ad exitum")	35%	
Experiência em cobrança para IES	20%	Comprovar casos semelhantes
Reputação digital (Reclame Aqui + Google)	15%	Nota ≥ 8.0 (Reclame aqui) =15% Nota 7.0-7.9 =10% Nota < 7.0 desclassificação
Tecnologia e segurança de dados	15%	ISO 27001 ou equivalente
Política de descontos/alçadas flexíveis	15%	

4. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Dados compartilhados para cotação: Apenas dados não identificáveis (ex.: quantidade de inadimplentes, faixas de valor);

Após contratação:

Assinatura de Termo de Confidencialidade;
Proibição de compartilhamento com terceiros sem autorização;
Exclusão obrigatória dos dados ao final do contrato.

5. CRONOGRAMA

Etapa	Data
Publicação do edital	13/06/2025
Envio de propostas	20/07/2025
Análise técnica	31/07/2025
Agendamento das apresentações online	04 a 08/2025
Divulgação do resultado	11/08/2025
Assinatura do contrato	01/09/2025

6. ANEXOS OBRIGATÓRIOS

Proposta Comercial (com planilha de taxas por faixa de atraso);
Termo de Confidencialidade LGPD;
Matriz de Responsabilidades (ex.: quem emite boletos, quem registra acordos, prestação de contas).

7. ETAPA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. Formato da Apresentação

Envio prévio das propostas para o e-mail: edital@fecap.br

As empresas pré-selecionadas (após análise documental) deverão apresentar suas propostas em reunião online (via Google Meet, Teams ou Zoom);
Duração máxima: 1 hora por empresa (apresentação + perguntas);
Público: Comissão de avaliação da IES + setor jurídico (opcional).

7.2. Conteúdo Obrigatório da Apresentação

A proposta deve incluir:

- Demonstração prática do sistema de cobrança (ex.: tela do CRM, fluxo de negociação);
- Caso de sucesso no segmento educacional (com métricas de recuperação);
- Plano de ação para a carteira da IES (estratégia por faixa de atraso);
- Política de LGPD (como os dados serão protegidos).

São Paulo, 13 de junho de 2025

Assinado digitalmente por:
Edison Simoni da Silva
CPF: ***.970.668-**
Certificado emitido por AC FECAP
Data: 12/06/2025 12:01:33 -03:00

Assinado eletronicamente por:
Taiguara de Freitas Langrafe
CPF: ***.518.258-**
Data: 11/06/2025 18:01:23 -03:00

FECAP

FECAP

Fundação Escola de Comercio Alvares Penteado

Edison Simoni da Silva
Superintendente Geral

Taiguara de Freitas Langrafe
Superintendente Adjunto