

1 – FINALIDADE DE CONTRATAÇÃO

a. Contexto da consultoria

O Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, por meio da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – SENARC, é responsável pela gestão e operacionalização do Programa Bolsa Família e Auxílio-Gás em nível federal, com atribuições compartilhadas com estados, municípios e Distrito Federal.

Por conta da escala dos programas, é bastante expressivo o volume de demandas por informação, especialmente do público beneficiário, em geral sobre os benefícios (bloqueio, cancelamento etc.), mas também das gestões municipais, acerca de temas como acesso ao Sistema de Gestão do PBF, recebimento e uso dos recursos do IGD-M, entre outros.

Para atender tal demanda, a Central de Relacionamentos e a Ouvidoria do MDS buscam constantemente expandir a capacidade do atendimento ao público e qualificar as respostas dadas à população e às gestões municipais de todo país, o que acarreta em consequente aumento das demandas, exigindo constante aperfeiçoamento do atendimento e do fluxo para tornar mais eficiente o retorno dado às demandas recebidas.

Como ferramentas para organização do fluxo das demandas do atendimento, o MDS conta com o Sistema CitSmart X (da Central de Relacionamento) e a Plataforma FalaBR, da Ouvidoria.

O atendimento a tais demandas é estruturado em três níveis: o primeiro nível é quando a demanda entra no sistema e os atendentes realizam pesquisa na base de conhecimento existente. Caso não haja resposta capaz de atender a demanda, esta é encaminhada para o segundo nível, que faz a análise da demanda e, se necessário, encaminha para o terceiro nível, que é exercido pela equipe de Atendimento da Coordenação-Geral de Gestão Descentralizada (CGGD) do Departamento de Operação (DEOP), ponto focal na SENARC para recepção das demandas.

A CGGD por sua vez elabora resposta a partir da análise da demanda ou a encaminha para os outros departamentos (DEBEN/DECON) ou para o Gabinete da SENARC e, caso necessário, para as demais áreas do MDS, produzindo respostas específicas e individuais a cada caso.

As demandas encaminhadas às áreas são novamente devolvidas à CGGD, que pode ou não realizar ajustes na resposta antes de devolvê-la à Central de Relacionamento e à Ouvidoria, que por sua vez ainda podem realizar adequação final no texto da resposta antes de enviá-la ao requerente inicial, cidadão ou equipes municipais, finalizando assim a demanda.

É um fluxo complexo, com diferentes etapas, desde o recebimento da demanda até sua tramitação pelos níveis de atendimento.

Em termos quantitativos, de 2023 até o presente momento, a equipe de atendimento da CGGD/DEOP recebeu mais de 13 mil demandas. O volume das demandas para a Coordenação de Atendimento corresponde, atualmente, à maior parte das demandas por informação de todo MDS.

Houve um aumento significativo do volume de questões a serem tratadas. Alguns temas, como dúvidas sobre o benefício bloqueado do PBF, mais que dobraram de 2023 para 2024.

Apesar do intenso fluxo de demandas, contudo, ainda não foi estabelecidos padrões de modelos para as respostas elaboradas em terceiro nível, o que aumenta o tempo de atendimento como um todo, a fim de garantir a qualidade das respostas.

Pelo presente contexto, a CGGD considerou necessária a contratação de consultoria com a finalidade de elaborar proposta de padronização e organização das respostas tramitadas pela CGGD, com o intuito de tornar mais célere o fluxo e qualificado o retorno para as manifestações dos(as) usuários(as), além de revisar e adequar a linguagem da base de conhecimento existente.

Tal proposta de padronização deve resultar do levantamento e análise dos materiais elaborados pela equipe de atendimento da CGGD (demandas, respostas e respectivos fluxos utilizados), assim como da análise da própria experiência/percepção do público usuário da Central de Relacionamento e da Ouvidoria, em demandas relativas ao Programa Bolsa Família.

Para tanto, a consultoria deverá propor e executar metodologia para: a) padronização de modelos das respostas elaboradas; e b) Revisão e adequação da base de conhecimento.

b. Motivos e relevância

O grande volume de questões tramitadas pela Coordenação de Atendimento representa um desafio que exige tornar cada vez mais dinâmico o fluxo para atendimento das demandas e constante a qualificação das respostas ao público usuário.

As demandas encaminhadas à equipe de atendimento da CGGD são, em geral, de dois públicos distintos (beneficiários(as) e equipes das gestões municipais), sendo que cada um desses públicos usuários apresentam manifestações específicas, que exigem tratamento e tramitação diferenciados.

A maioria das manifestações recepcionadas pela Central de Relacionamento e pela Ouvidoria advém do público de beneficiários do Programa Bolsa Família. Este público, bastante heterogêneo, tem como característica comum enfrentar situações de vulnerabilidade social, em geral pela baixa renda e pela dificuldade de acesso a direitos sociais.

O principal motivo para as manifestações desse público diz respeito a solicitações de informação sobre os motivos para bloqueio ou cancelamento de seus benefícios, o que exige que as comunicações realizadas com este público sejam objetivas e elaboradas em linguagem simples e acessível.

Neste sentido, a elaboração de modelos e a qualificação das respostas passa, necessariamente, pela adequação de linguagem na elaboração das respostas, considerando o contexto sociocultural do usuário e a especificidade das demandas, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento (OGU, 2018).

O resultado esperado, portanto, é o aprimoramento, a partir da revisão e padronização das respostas produzidas pela equipe de atendimento da CGGD, assim como da proposição de modelos que contemplem as informações mínimas necessárias em cada tipo de demanda e a devida hierarquização dos conteúdos, a fim de que atendam de forma mais efetiva às demandas recebidas e alimentem a base de conhecimento agregado, com o intuito de tornar mais efetivo o fluxo de resolução das demandas e de qualificar cada vez mais a elaboração das respostas ao público usuário.

c. Necessidade da consultoria

Por conta da recente ampliação da capacidade de recebimento de demandas da Ouvidoria e da Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, a partir a expansão dos canais de atendimento, a Coordenação de Atendimento da Coordenação-Geral de Gestão Descentralizada (CGGD) da SENARC tem recebido diariamente um expressivo e crescente número de demandas por informação, em geral do público beneficiário e das gestões municipais, acerca do Programa Bolsa Família e do Programa Auxílio Gás, entre outros.

No entanto, apesar da demanda crescente, houve, desde 2023, diminuição na equipe responsável pela recepção e tramitação destas demandas na CGGD, passando de sete (7) colaboradores para apenas com quatro (4) colaboradores terceirizados.

Desde então, o fluxo de demandas cresceu significativamente. Enquanto em todo ano de 2023 houve um total de 6.177 demandas recebidas, até o mês de agosto de 2024, foram cerca de 7.179 demandas foram recebidas na CGGD.

Em 2023 uma nova empresa foi contratada para operar a Central de Relacionamento, o que acarretou no aumento das demandas recepcionadas e, conseqüentemente, no aumento das demandas encaminhadas ao chamado terceiro nível de atendimento.

Além da tramitação das demandas, a Coordenação de Atendimento da CGGD também é responsável por auxiliar os gestores, coordenadores estaduais e municipais, recebendo demandas para acesso ou ativação de perfis no SIGPBF e análises das solicitações encaminhadas via SIGPBF.

Considerando-se, também, que a partir de 1º de novembro será aberto o processo de adesão ao novo Programa Bolsa Família e ao Cadastro Único, ação que envolverá as gestões de 5.568 municípios, 26 estados e o Distrito Federal e, ainda, que haverá intensa rotatividade das equipes municipais com o início das novas gestões municipais em 2025, espera-se maior intensificação no fluxo de demandas recebidas pela equipe de atendimento da CGGD.

Deste modo, evidencia-se a necessidade de aprimorar a comunicação com o público beneficiário e com as gestões municipais, no sentido de torná-la mais objetiva e eficaz, a partir da adequação da linguagem e da estruturação de modelos, no intuito de dinamizar e aprimorar a elaboração das respostas, e, assim, a própria tramitação das demandas, para melhor atender às manifestações e solicitações do público usuário da Central de Relacionamento e da Ouvidoria.

Portanto, faz-se necessária contratação de consultor individual para consultoria individual para elaborar proposta de padronização de modelos das respostas elaboradas pela equipe de atendimento da SENARC e revisão e adequação da base de conhecimento utilizada pela Central de Atendimento e pela Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, para aprimoramento do fluxo de atendimento das demandas por informação relativas ao Programa Bolsa Família.

Legislação e normativas utilizadas para elaboração do Termo de Referência:

BRASIL. Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023. Institui o Programa Bolsa Família.

BRASIL. Decreto nº 12.064, de 17 de junho de 2024. Regulamenta o Programa Bolsa Família.

MDS. Portaria nº 773, de 5 de maio de 2022.

MDS. Portaria nº 769, de 29 de abril de 2022.

MDS. Portaria nº 766, de 20 de abril de 2022.

MDS. Portaria nº 897, de 7 de julho de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

CGU. Portaria nº 116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

OGU. Instrução normativa nº 5, de 18 de junho de 2018. Estabelece Orientações para atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

CGU. Manual de Ouvidoria Pública. 2018.

Em atendimento ao Decreto nº 5.151/2004, Art 4º, §6, registramos sobre a inexistência e/ou indisponibilidade de servidor neste Ministério para execução de serviço de consultoria proposto.

2 - ENQUADRAMENTO NO PRODOC/FIT

No âmbito do Projeto UNESCO 914BRZ3051 - PROMOÇÃO E FORTALECIMENTO DA CIDADANIA NO BRASIL, a contratação está enquadrada no Objetivo 1, que trata de “aperfeiçoar os instrumentos de políticas públicas de proteção social”. Assim a realização desta contratação atenderá ao Resultado 1, cujo que trata de "Instrumentos de gestão e operação de transferência de renda condicionada aprimorados em relação aos gestores de programas federais e aos seus beneficiários, incluindo adaptação a contextos e situações de vulnerabilidade, emergências e calamidades."

3 - PRODUTOS A SEREM ENTREGUES E/OU ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

PRODUTO 1: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO PLANO DE TRABALHO, CRONOGRAMA E PROPOSTA METODOLÓGICA PARA ATUAÇÃO DA CONSULTORIA.

Atividade 1: Realizar o levantamento e análise dos canais de comunicação e diálogo da Central de Relacionamento e da Ouvidoria, assim como a estrutura institucional do MDS, e as regras, dimensões e instrumentos do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único, os sistemas utilizados, as regras de benefícios, as condicionalidades do programa, os recursos do IGD-PBF.

Atividade 2: Realizar reuniões com a equipe de atendimento da Coordenação-Geral de Gestão Descentralizada (CGGD), da Divisão Central de Relacionamento e da Ouvidoria do MDS, a fim de alinhar o andamento dos levantamentos e elaboração do documento técnico.

Atividade 3: Realizar levantamento de experiências, práticas e metodologias de Centrais de Relacionamento e Ouvidoria pública, com foco na linguagem e na comunicação cidadã.

Atividade 4: Sistematizar o levantamento de experiências, práticas e metodologias de Centrais de Relacionamento e Ouvidoria pública, com foco na linguagem e na comunicação cidadã.

Atividade 5: Elaborar e apresentar, para a CGGD, o Plano de Trabalho, Proposta Metodológica para elaboração de modelos-padrão e da revisão e adequação da base de conhecimento, e cronograma para realização das etapas previstas da consultoria.

Atividade 6: Realizar os ajustes solicitados pela CGGD no plano de trabalho, na proposta metodológica e no cronograma.

PRODUTO 2: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO A SISTEMATIZAÇÃO DE RESPOSTAS ELABORADAS PELA EQUIPE DE ATENDIMENTO DA CGGD.

Atividade 1: Levantar e sistematizar as respostas elaboradas pela CGGD e organizar por temas, a partir da consulta à base de dados da equipe de atendimento, à matriz de capacitação e à base de conhecimento existentes.

Atividade 2: Realizar: a) reuniões de acompanhamento do processo de elaboração das respostas com a equipe de Atendimento da CGGD; b) reuniões para escuta e análise dos atendimentos realizados pela Central de Relacionamento; e c) Reuniões com a Ouvidoria, com os demais departamentos e com o Gabinete da Senarc.

Atividade 3: Apresentar a sistematização e análise das respostas elaboradas pela CGGD e das reuniões de acompanhamento e escuta.

Atividade 4: Realizar os ajustes solicitados na sistematização dos levantamentos realizados.

PRODUTO 3: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO MODELOS DE PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS REALIZADAS PELO TERCEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO E A PROPOSTA DE ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM DA BASE DE CONHECIMENTO.

Atividade 1: Definir e elaborar a estrutura de cada modelo, considerando as informações mínimas para cada tipo de manifestação, indexação por temas (palavras-chave) e a devida hierarquização das informações, de modo adequado às características do público usuário, segundo os critérios de adequação à norma-padrão, objetividade e uso de linguagem simples e acessível.

Atividade 2: Apresentar a proposta de padronização e a estrutura de cada modelo, considerando as informações mínimas para cada tipo de manifestação, indexação por temas (palavras-chave) e a devida hierarquização das informações, de modo adequado às características do público usuário, segundo os critérios de adequação à norma-padrão, objetividade e uso de linguagem simples e acessível.

Atividade 3: Realizar os ajustes solicitados na proposta de padronização e a estrutura de cada modelo, considerando as informações mínimas para cada tipo de manifestação, indexação por temas (palavras-chave) e a devida hierarquização das informações, de modo adequado às características do público usuário, segundo os critérios de adequação à norma-padrão, objetividade e uso de linguagem simples e acessível.

Atividade 4: Elaborar a proposta de revisão e adequação textual da base de conhecimento existente, segundo os critérios de norma-padrão, objetividade e uso de linguagem simples e acessível.

Atividade 5: Apresentar a proposta de revisão e adequação textual da base de conhecimento existente, segundo os critérios de norma-padrão, objetividade e uso de linguagem simples e acessível.

Atividade 6: Realizar os ajustes solicitados pela CGGD na sistematização do levantamento.

4 - CRONOGRAMA DE ENTREGAS

Produto	Data para Entrega
Produto 1: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO PLANO DE TRABALHO, CRONOGRAMA E PROPOSTA METODOLÓGICA PARA ATUAÇÃO DA CONSULTORIA	49 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.
Produto 2: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO A SISTEMATIZAÇÃO DE RESPOSTAS ELABORADAS PELA EQUIPE DE ATENDIMENTO DA CGGD	97 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.
Produto 3: DOCUMENTO TÉCNICO CONTENDO MODELOS DE PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS REALIZADAS PELO TERCEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO E A PROPOSTA DE ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM DA BASE DE CONHECIMENTO	180 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.
TOTAL	

5 - INSUMOS

Não está prevista a emissão de diárias e passagens para realização de viagens neste Termo de Referência

Devem ser relacionados os documentos e materiais a serem disponibilizados pelo MINISTÉRIO ao consultor para execução do trabalho.

6 - REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO

Os requisitos devem estar de acordo com a planilha de avaliação.

6.1 Obrigatórios:

A formação acadêmica e a experiência profissional obrigatórias devem obedecer aos requisitos mínimos exigidos na tabela de remuneração de consultores.

1. Formação Acadêmica:

- Graduação em Ciências Humanas ou Sociais Aplicadas, preferencialmente Letras, Jornalismo, Relações Públicas e Ciência da Informação.
- Pós-Graduação em Ciências Humanas ou Sociais Aplicadas ou áreas afins.

2. Experiência profissional comprovada (anos/período):

- Experiência profissional mínima de 3 (três) anos em produção/revisão textual (Cartilhas, manuais, Perguntas e Respostas Frequentes), preferencialmente para o setor governamental.

Os candidatos que não apresentarem os requisitos obrigatórios de qualificação não serão considerados para as demais fases do processo de seleção.

Requisito obrigatório a ser considerado mais importante para a formação da lista curta: Experiência profissional comprovada (item 2 do 6.1)

6.2 Desejáveis:

a. Qualificação Acadêmica desejável:

Especialização ou Capacitação em:

- Design Thinking/Design Instrucional
- Ouvidoria, Comunicação Cidadã,
- Gestão do Relacionamento

b. Experiência profissional desejável:

- Ouvidoria e/ou Central de Relacionamento em área governamental;

- Experiência com trabalho em Programas Sociais Governamentais
- Experiência em programas de capacitação e formação;

Os participantes que não apresentarem os requisitos obrigatórios de qualificação não serão considerados para o processo de avaliação.

7 – TABELA COM CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

	Critério	Detalhamento do critério	Peso	Critério eliminatório? Sim ou Não	Pontuação máxima por critério	Peso ajustado (critérios sem ocorrência)	Graus para uso dos avaliadores	Nota por grau		Definição de graus compartilhada dos avaliadores, com base no TDR
			SEMPRE 1							
CRITÉRIOS OBRIGATORIOS - 70 pontos	1	Graduação em Ciências Humanas ou Sociais Aplicadas, preferencialmente Letras, Jornalismo, Relações Públicas e Ciência da Informação	1	Sim	23,3	1	Satisfatório	14,00	16,33	Graduação em Ciências Humanas ou Ciências Sociais Aplicadas, cuja pontuação não esteja contemplada como “excelente”.
							Excelente	16,33	23,33	Graduação em Letras/Jornalismo/Relações Públicas/Ciência da Informação
	2	Pós-Graduação em Ciências Humanas ou Sociais Aplicadas;	1	Sim	23,3	1	Satisfatório	14,00	16,33	Especialização
							Muito bom	12,40	21,00	Mestrado
							Excelente	21,10	23,33	Doutorado e Pós-Doutorado
	70	3	Experiência profissional mínima de 3 (três) anos em produção/revisão textual (Cartilhas, manuais,	1	Sim	23,3	1	Satisfatório	14,00	16,33
Muito bom	12,40							21,00	entre 5 anos e 8 anos	

		Perguntas e Respostas Frequentes), preferencialmente para o setor governamental					Excelente	21,10	23,33	acima de 8 anos
CRITÉRIOS DESEJÁVEIS - 30 pontos	4	Experiência profissional em programas de capacitação e formação	1	Não	5,0	1	Satisfatório	3,00	3,50	experiência entre 1 ano a 2 anos
							Muito bom	3,50	4,50	experiência entre 2 ano a 4 anos
							Excelente	4,50	5,00	experiência acima de 4 anos
	5	Experiência com trabalho em Programas Sociais Governamentais	1	Não	5,0	1	Satisfatório	3,00	3,50	experiência entre 1 a 2 anos
							Muito bom	3,50	4,50	experiência entre 2 a 4 anos
							Excelente	4,50	5,00	experiência acima de 4 anos
	6	Experiência em Ouvidoria e/ou Central de Relacionamento em área governamental	1	Não	5,0	1	Satisfatório	3,00	3,50	experiência entre 6 meses e 1 ano
							Muito bom	3,50	4,50	experiência entre 1 e 2 anos
							Excelente	4,50	5,00	experiência acima de 2 anos
30										
7	Capacitação em: Design Thinking/Design Instrucional	1	Não	5,0	1	Satisfatório	3,00	3,50	Capacitação	
						Excelente	3,50	5,00	Especialização	
8	Capacitação em: Ouvidoria/Comunicação Cidadã	1	Não	5,0	1	Satisfatório	3,00	3,50	Capacitação	
						Excelente	3,50	5,00	Especialização	

	9	Capacitação em: Gestão do Relacionamento	1	Não	5,0	1	Satisfat ório	3,0 0	3,5 0	Capacitação
							Excelent e	3,5 0	5,0 0	Especialização

Nota de corte: 70 pontos

Critérios de desempate:

Em caso de empate, será considerado vencedor:

(a) O candidato que apresentar o maior tempo de experiência no critério 5; e

Se ainda permanecer empate, será considerado vencedor:

(b) O candidato que apresentar o maior tempo de experiência no critério 6.

8 - LOCAL DE TRABALHO

A base de atuação do trabalho da consultoria será em Brasília/DF.

ANEXO 1 - FASES DA SELEÇÃO

Os currículos recebidos dentro do prazo previsto e no formato exigido no Edital serão avaliados em duas etapas a seguir descritas, de acordo com os critérios estabelecidos no item 7 do Termo de Referência.

Etapa 1 - Eliminatória: Nesta fase, os currículos dos candidatos serão analisados para verificação do cumprimento de todos os requisitos obrigatórios (e, portanto, eliminatórios), de acordo com as qualificações obrigatórias de formação acadêmica e experiência profissional informadas no Item 6 deste Termo de Referência.

Para que a seleção siga para a próxima etapa, é necessário que pelo menos 3 (três) candidatos possuam todos os requisitos obrigatórios.

Etapa 2 - Classificatória: Nesta fase, serão avaliados, exclusivamente, os currículos válidos, ou seja, aqueles aprovados na Etapa 1. A pontuação será o resultado da análise dos critérios de formação acadêmica e experiência profissional informadas no Item 7 deste Termo de Referência.

Para ser considerado classificado, a nota final do candidato deve estar acima da nota de corte.

Comprovação de Qualificações

Será solicitado ao candidato que obtiver a maior nota, na soma dos pontos obtidos na análise curricular a apresentação dos documentos comprobatórios de formação acadêmica e experiência profissional apresentadas no currículo, e que foram consideradas nas etapas 1 e 2.

No caso de experiência laboral, serão aceitos atestados tais como: declaração do empregador com a descrição da atividade e sua duração e/ ou a cópia de publicação de portarias de nomeação em diários oficiais (municipais, estaduais ou da União). No caso de publicações, a comprovação será feita pela cópia da capa e sumário do volume em questão, acompanhado da cópia da ficha catalográfica em que conste o ISBN ou o ISSN pertinente. No caso de processos de formação, a comprovação será feita pela cópia do

diploma ou certificado em questão. Para a comprovação de títulos de pós-graduação, na impossibilidade de apresentação da cópia dos diplomas correspondentes, será aceita, alternativamente, cópia da ata de defesa do trabalho final (monografia, dissertação ou tese, conforme o nível) acompanhada do respectivo histórico escolar.

Após a solicitação, o candidato terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis. Após o fim do prazo, se não houver a apresentação dos documentos solicitados, o candidato será desclassificado e o próximo candidato classificado na seleção será convocado para apresentação dos documentos.

Reunião de Alinhamento

Após a comprovação da qualificação, o candidato que obtiver a maior nota, na soma dos pontos obtidos na análise curricular, será convocado para uma Reunião de Alinhamento, na qual poderão ser discutidos o Termo de Referência, plano de trabalho, a metodologia, insumos (viagens, material, etc), método de coleta de dados e condições do contrato, etc. Na reunião o valor da consultoria é informado ao candidato para que seja aceito ou recusado. Caso o candidato não aceite o valor proposto, ele deverá assinar a ata da reunião, que será considerada fracassada. A reunião pode ser realizada presencialmente ou por áudio/videoconferência.

A Reunião ocorrerá na presença do candidato, de pelo menos 1 membro da Comissão Temporária de Seleção e de um membro da equipe da unidade de Cooperação Técnica.

ANEXO 2 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

1. Cargo do Supervisor: Coordenador-Geral de Gestão Descentralizada

2. Apresentação dos Produtos:

O consultor deverá garantir que os serviços executados sejam realizados com qualidade, atendendo a todas as especificações e no prazo estabelecido neste termo de referência.

O consultor deverá seguir as orientações do supervisor da consultoria e submeter os produtos para sua apreciação e aprovação em tempo hábil para que seja possível a realização de ajustes que venham ser necessários dentro do prazo da entrega do produto.

Não serão aceitos produtos que apresentem mera reprodução de conteúdos da internet ou livros de outros autores sem os créditos devidos ou ainda sem que tais conteúdos sejam minimamente tratados/analizados pelo consultor. Não serão aceitos produtos que apresentem textos já escritos pelo consultor em outros produtos ou publicações sem referência a eles. O produto elaborado requer ineditismo.

O consultor deve garantir sigilo e proteção dos dados pessoais que possam ser acessados durante a consultoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

O produto entregue pelo consultor, aprovado pelo supervisor do contrato, deve ser enviado via e-mail em formato PDF e Word (".DOC" - versão 2010 ou similar) certificado pelo consultor através da Declaração de Autoria de Produto via Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

3. Forma de pagamento dos produtos: Os serviços serão remunerados em moeda nacional corrente, de acordo com a entrega dos produtos, uma vez aprovados pelo Supervisor do Contrato.

4. Restrições para contratação de servidores públicos, professores federais e bolsistas

Segundo Decreto **5.151/2004**, não pode ser contratado servidor ativo, ainda que licenciado, da administração pública federal, do Distrito Federal, dos estados e municípios, direta ou indireta, bem como de empregado de suas subsidiárias e controladas. O candidato também não deve pertencer ao quadro funcional das instituições de ensino superior qualificadas para atuar enquanto agências implementadoras.

Durante a vigência da **Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO 2023** é permitida a contratação de servidores públicos que se encontrem em licença sem remuneração para tratar de interesse particular. Ainda, durante a vigência da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO 2023 é permitida a contratação de professor de Universidades, inclusive os de dedicação exclusiva, para realização de pesquisas e estudos de excelência, desde que: haja declaração do chefe imediato e do dirigente máximo do órgão de origem de inexistência de incompatibilidade de horários e de comprometimento das atividades atribuídas. Os projetos de pesquisas e estudos devem ser aprovados pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade ao qual esteja vinculado o professor.

Em conformidade com o artigo 1º da **Portaria conjunta CAPES/CNPq nº 1, de 15 de julho de 2010**, o bolsista de instituição federal (CNPQ e CAPES) pode exercer função de consultoria em projetos de cooperação técnica internacional, desde que relacionada à sua área de atuação e de interesse para sua formação acadêmica, científica e tecnológica, sendo necessária a autorização do orientador, devidamente informada à coordenação do curso ou programa de pós-graduação em que estiver matriculado e registrado no Cadastro Discente da CAPES.

Conforme a **Lei nº 12.813/2013**, que dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Público Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego, configura conflito de interesses após o exercício de cargo ou emprego no âmbito do Poder Executivo federal (alínea c, inciso II do artigo 6º):

...

II – no período de 6(seis) meses, contado da data da dispensa, exoneração, destituição, demissão ou aposentadoria, salvo quando expressamente autorizado, conforme o caso, pela Comissão de Ética Pública ou pela Controladoria-Geral da União:

...

c)celebrar com órgãos ou entidades do Poder Executivo federal contratos de serviço, consultoria assessoramento ou atividades similares, vinculados, ainda que indiretamente, ao órgão ou entidade em que tenha ocupado o cargo ou emprego;...

A autorização da contratação pela CGU deverá dar-se nos termos das [Portarias Interministerial MP/CGU nº 333, de 19 de setembro de 2013](#) e [Portaria MC nº 603, de 05 de fevereiro 2021](#);

Ainda, nos termos da Lei nº 12.813/13, o candidato deve informar no currículo a informação sobre parentesco com servidor ou ex-servidor deste Ministério. Caso haja parentesco, previamente à contratação, deverá haver consulta à Comissão de Ética sobre possível risco de conflito de interesse.

Nos termos dos parágrafos § 4º e 5º da **portaria nº 8, de 4 de janeiro de 2017, do Ministério das Relações Exteriores**, que dispõe sobre normas complementares aos procedimentos a serem observados pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta ou indireta, para fins de celebração de Atos Complementares de cooperação técnica recebido, decorrentes de Acordos Básicos firmados entre o

Governo brasileiro e organismos internacionais, e da aprovação e gestão de projetos vinculados aos referidos instrumentos, é vedada a contratação de consultor que já esteja cumprindo contrato de consultoria por produto vinculado a projeto de cooperação técnica internacional, sendo necessário cumprimento de interstício para novas contratações conforme prazos estabelecidos:

"§ 5º A autorização para nova contratação do mesmo consultor, mediante nova seleção, nos termos do art. 5º do Decreto nº 5.151/04, somente será concedida após decorridos os seguintes prazos, contados a partir do encerramento do contrato anterior:

noventa dias para contratação no mesmo projeto;

quarenta e cinco dias para contratação em projetos diferentes, executados pelo mesmo órgão ou entidade executora;

trinta dias para contratação para projetos executados em diferentes órgãos ou entidades executoras."

A contratação de consultores, ainda, deve atender aos termos do [Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010](#), que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal, e [da Portaria MC nº 604, de 05 de fevereiro de 2021](#), que estabelece os procedimentos e as rotinas de verificação de situações de nepotismo no âmbito deste Ministério.

É vedada a contratação de candidato que tenha participado, mesmo que pontualmente, dos trabalhos de concepção, construção, autorização ou publicação do edital em questão.

5. Orientações para o preenchimento do currículos

Ao preencher o currículo, o candidato deverá descrever minuciosamente as experiências profissionais e se atentar para a precisão no emprego das palavras, de forma a deixar claras as atividades desempenhadas e os níveis de conhecimento e experiência em relação aos critérios de avaliação previstos no Edital. É recomendável especificar, por exemplo, para cada experiência, a data completa de início e fim, o tipo de vínculo, a instituição demandante ou à qual estava vinculada, o nome ou descrição dos projetos envolvidos, as atividades desenvolvidas e quaisquer outras informações que o candidato achar relevante para a sua avaliação. Devem constar como experiências separadas diferentes funções que o candidato exercer em uma mesma instituição.

No que se refere à formação acadêmica, o candidato deverá informar os cursos realizados, data de início e término e o nível do curso. Além disso, deverá incluir no campo de informações relevantes os temas da monografia, dissertação e tese, quando houver.

As informações prestadas devem ser relevantes para a consultoria que está sendo contratada.

Eventualmente poderão ser solicitados, por e-mail, esclarecimentos adicionais quanto à experiência profissional e acadêmica dos candidatos.

Só serão aceitos currículos preenchidos em português.



unesco

CONTRATA CONSULTOR NA MODALIDADE CONTRATO INDIVIDUAL

PROJETO 914BRZ3051 EDITAL Nº 17/2024

Publicação de 1 perfil para contratação de profissional na área de Ciências Humanas ou Ciências Sociais Aplicadas, cuja vaga está disponível na página da UNESCO, <https://roster.brasilia.unesco.org/app/selection-process-list>.

Os interessados deverão cadastrar o CV e submeter sua candidatura na plataforma Roster (<https://roster.brasilia.unesco.org/app/selection-process-list>) do dia 01/12/2024 até o dia 08/12/2024.

Em atenção às disposições do decreto nº 5.151, de 22/07/2004, é vedada a contratação, a qualquer título, de servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como empregados de suas subsidiárias ou controladas, no âmbito dos projetos de cooperação técnica internacional.