

TERMO DE REFERÊNCIA CONSULTOR PESSOA FÍSICA

Identificação do TR	
Código e Título do Projeto	914BRZ5018 –Direitos do Consumidor na Sociedade do Conhecimento
Local(s) de Trabalho	Brasília/DF. Exige-se disponibilidade para reuniões virtuais e presenciais. Os custos de deslocamento, alimentação e hospedagem em viagens consideradas essenciais para a execução das atividades previstas no Termo de Referência serão pagos pelo Projeto.
Período do contrato:	270 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.
Valor total:	R\$ 110.000,00
Número de vagas:	01
Enquadramento no Documento de Projeto - Prodoc	Modernização da infoestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre política pública de defesa do consumidor

1 – FINALIDADE DE CONTRATAÇÃO

Contratação de consultoria especializada para realizar análise das implantações realizadas e do aprimoramento da qualidade da informação produzida pelos órgãos de Defesa do Consumidor Integrados ao Sistema PROCONSUMIDOR, que está substituindo o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, com o intuito de aperfeiçoar a metodologia aplicada na capacitação técnica de usuários do sistema, no monitoramento das informações inseridas no Sistema e de avaliar os principais problemas e desafios para os Integrados.

O projeto 914BRZ5018 – Direitos dos Consumidores na Sociedade do Conhecimento - tem como primazia desenvolver a gestão da informação e do conhecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor por meio do desenvolvimento institucional da Secretaria Nacional do Consumidor para aprimorar as políticas públicas de defesa do consumidor.

O SINDEC tem sido o sistema utilizado por PROCONS de todo o país, desde o início dos anos 2000, quando representou uma iniciativa essencial à maior integração desses agentes que, a partir de uma ferramenta comum para registro e tratamento dos conflitos de consumo a eles apresentados, em todo o país, puderam construir uma linguagem comum de trabalho, o que permitiu que as questões mais desafiadoras da defesa do consumidor alcançassem um novo patamar de visibilidade, o que viabilizou a concepção, estruturação e implantação de uma série de políticas públicas de proteção ao consumidor, em nosso país.

Como é um processo normal de todo software, sendo absolutamente natural que eles sofram evoluções constantes para manterem sua capacidade e disponibilidade, bem como para melhor responder às necessidades e fluxos das demandas individuais registradas nos Órgãos de Defesa do Consumidor, surgiu

a necessidade de atualização do sistema Sindec.

Como foco em propiciar as bases dessa atuação coordenada e harmoniosa, para os próximos anos, o Ministério da Justiça e Segurança Pública vem desenvolvendo, ao longo dos últimos anos, o sistema ProConsumidor, cuja implantação vem se dando de forma progressiva e monitorada, junto a alguns Órgãos de Defesa do Consumidor. Destaca-se que a implantação do ProConsumidor foi iniciada em outubro de 2019 e hoje já integra mais de 470 órgãos entre Procons e Defensorias Públicas. Para os Órgãos já integrados ao ProConsumidor, o Sindec permanece apenas para consulta dos dados e finalização dos atendimentos em aberto.

O Sistema ProConsumidor é o novo sistema nacional de atendimento ao consumidor voltado aos Órgãos de Defesa do Consumidor melhor adaptado às necessidades atuais de atuação dos destes Órgãos no atendimento aos consumidores. O objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, evitando retrabalho e chegando às soluções desejadas com maior rapidez.

O Sistema visa proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo que é típico dos setores de atendimento até a decisão de cadastro. A nova solução proposta pretende prover melhor estruturação aos órgãos de defesa do consumidor. Os novos recursos no sistema, objetivam também, tornar os procedimentos mais céleres e mais flexíveis, se adequando às realidades comuns ou particulares de todos os atores dessa conjuntura.

Ao contrário do Sindec, a Senacon assume a infraestrutura do sistema e a segurança dos dados, e com isso, um dos maiores benefícios dessa nova estrutura é a centralização do cadastro eletrônico do fornecedor, que será atualizado e mantido pela Senacon.

Sabe-se que toda mudança, ainda que com a certeza de que o movimento irá favorecer e melhorar os processos e procedimentos, gera insegurança, resistência; requer muita integração e confiança entre todos os protagonistas. Apoiar a construção de confiança mútua e de práticas colaborativas entre os atores envolvidos mostra-se tarefa indispensável à consolidação do ProConsumidor como nova plataforma a sustentar a atuação integrada e consistente dos membros do SNDC.

Quais as percepções dos agentes que têm utilizado a ferramenta, ainda nesse estágio inicial? Quais os principais avanços e desafios que o sistema tem representado para esses primeiros usuários? Em que medida as experiências anteriormente vivenciadas com o próprio SINDEC e, ainda, com a plataforma Consumidor.gov.br, podem apoiar melhorias e indicar caminhos exitosos a serem construídos, nesse novo desafio? Questões como essas deverão orientar o presente trabalho, de modo a que se construam, nesse processo, os resultados ora buscados pela SENACON/MJSP, na implantação do PROCONSUMIDOR, em âmbito nacional.

Assim, este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da Coordenação Geral do SINDEC (CG-SINDEC), tem uma atuação intensa e estratégica em implementar o ProConsumidor, propor melhorias e capacitar os usuários (Órgãos de Defesa do Consumidor e Empresas), desenvolver melhorias na qualidade dos dados captados pelo ProConsumidor, haja vista se tratar de um Sistema responsável pela gestão de todo atendimento individual dos consumidores realizados nos Órgãos Integrados.

Diante desse quadro, e a fim de garantir que o ProConsumidor cumpra seu papel de melhora na prestação do serviço de atendimento aos consumidores que enfrentam diariamente problemas no mercado de consumo, evidencia-se a necessidade de que o DPDC desenvolva metodologia de análise e monitoramento das informações inseridas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor integrados no ProConsumidor e aprimore a capacitação dos usuários do Sistema.

É justamente isso que se pretende que a consultoria a ser contratada desenvolva. Os produtos da presente contratação dizem respeito a: a) apresentar proposta de conteúdo e metodologia para atualização

técnicas dos Órgãos de Defesa do Consumidor integrados ao ProConsumidor; b) levantar junto aos Órgãos Integrados e as Empresas Eletrônicas, com o acompanhamento da Coordenação geral do Sindec, por meio de viagens, metodologia e o conteúdo necessários a fim de atualizar tecnicamente os usuários do Sistema; c) diagnosticar e apresentar orientações técnicas para melhorar a qualidade da informação inserida no ProConsumidor; d) diagnosticar e apresentar indicadores para o monitoramento dos dados inseridos no sistema; e) elaborar guia prático que será utilizado pelos usuários dos Órgãos; entre outros.

2 - ENQUADRAMENTO NO PRODOC/FIT

Objetivo Imediato 2 – Modernização da infoestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre política pública de defesa do consumidor

Resultado 1.3 Gestão da informação e do conhecimento da Secretaria Nacional do Consumidor atualizada por meio da utilização de recursos de inteligência artificial.

Atividades:

Atividade 1.3.1 Realizar análise crítica sobre as informações das bases de dados do Procon com vistas a prospecção e fomento de pesquisas aplicadas sobre os direitos dos consumidores no âmbito da gestão do conhecimento da Senacon.

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

PRODUTO 1. Relatório de diagnóstico dos Órgãos Integrados ao sistema ProConsumidor

Atividade 1.1: Interações com os usuários do sistema (entrevistas e/ou visitas técnicas) visando melhor compreensão do estágio atual do ProConsumidor dos Procons integrados, indicados pela SENACON.

Atividade 1.2: Identificação das principais dificuldades reportadas pelos usuários e de oportunidades de melhoria para desenvolvimento do Sistema.

Atividade 1.3: Mapeamento das diretrizes já praticadas pelos usuários do SINDEC, identificando as similaridades com o sistema ProConsumidor melhorando a aderência e entendimento dos usuários do novo sistema.

Atividade 1.3: Realizar reuniões com a Coordenação Geral do Sindec Escola Nacional de Defesa do Consumidor, eventualmente com outras áreas da Secretaria Nacional do Consumidor, e servidores dos órgãos de Defesa do Consumidor para alinhamento.

Atividade 1.4: Relatório de mapeamento do estágio atual de implantação do sistema, pelos órgãos integrados indicados pela SENACON

PRODUTO 2 – Proposta de documentação para institucionalização do sistema ProConsumidor

Atividade 2.1: Elaboração de documentos que fornecerão a disciplina formal de operação dos procedimentos que envolvem o sistema ProConsumidor

Atividade 2.2 – Redação dos documentos que instrumentalizarão o uso do Sistema (Termos de Uso, Termos de Adesão)

Atividade 2.3: Realizar reuniões com a Coordenação Geral do Sindec Escola Nacional de Defesa do Consumidor, eventualmente com outras áreas da Secretaria Nacional do Consumidor. Validação dos documentos finais.

PRODUTO 3 – Relatório de diagnóstico e proposição de revisão e atualização do curso EAD aplicado aos Órgãos Integrados

Atividade 3.1 – Atualizar o conteúdo hoje disponibilizado – módulo gestor (como os cursos via EAD, os fluxos contendo passo a passo, histórico de mensagens recebidas pelo suporte/ endereço de e-mail), para identificação de aproveitamento para nova versão dos documentos.

Atividade 3.2 - Atualizar o conteúdo hoje disponibilizado – módulo fornecedor (como os cursos via EAD, os fluxos contendo passo a passo, histórico de mensagens recebidas pelo suporte/ endereço de e-mail), para identificação de aproveitamento para nova versão dos documentos.

PRODUTO 4 – Guia Prático a ser utilizado pelos usuários gestores do ProConsumidor contendo, dentre outras informações, explicação de conceitos utilizados no sistema, de interpretação de classificação de problemas, boas práticas.

Atividade 4.3: Guia prático a ser utilizado por usuários do ProConsumidor - módulo gestor - contendo, dentre outras informações, explicação de conceitos utilizados no Sistema, de interpretação de classificação dos atendimentos, de estratégias de atendimento e de realização de audiências, de gestão interna e de boas práticas para facilitação, uniformização dos procedimentos e atos das atividades dos atendentes dos Procons.

PRODUTO 5 – Guia Prático a ser utilizado pelos usuários fornecedores do sistema

Atividade 5.1: Guia prático a ser utilizado por usuários do ProConsumidor - módulo fornecedor eletrônico- contendo, passo a passo para utilização do sistema

PRODUTO 6 – Relatório Geral sobre o ProConsumidor contendo, dentre outras informações, metodologias, implementações, roteiros, recomendações e avaliações sobre a parte gerencial do ProConsumidor.

Atividade 6.1: Elaborar material técnico didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos de capacitação técnica aos órgãos integrados

Atividade 6.2: Elaborar roteiro de monitoramento e rotina de gestão das informações inseridas no ProConsumidor

4 - CRONOGRAMA DE ENTREGAS

Produtos	Data para Entrega	Valor das Atividades
PRODUTO 1 - Relatório de diagnóstico dos Órgãos Integrados ao sistema ProConsumidor	45 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 16.000
PRODUTO 2 – Proposta de documentação para institucionalização do sistema ProConsumidor	90 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 13.000

PRODUTO 3 - PRODUTO 3 – Relatório de diagnóstico e proposição de revisão e atualização do curso EAD aplicado aos Órgãos Integrados	130 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 20.000
PRODUTO 4 – Guia Prático a ser utilizado pelos usuários gestores do ProConsumidor contendo, dentre outras informações, explicação de conceitos utilizados no sistema, de interpretação de classificação de problemas, boas práticas.	180 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 24.000
PRODUTO 5 – Guia Prático a ser utilizado pelos usuários fornecedores do sistema	210 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 18.000
PRODUTO 6 – Relatório Geral sobre o ProConsumidor contendo, dentre outras informações, metodologias, implementações, roteiros, recomendações e avaliações sobre a parte gerencial do ProConsumidor.	270 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 19.000
VALOR TOTAL		R\$ 110.000

- Os produtos entregues pelo consultor devem ser aprovados e atestados pela área técnica responsável.
- O consultor deverá garantir que os serviços executados sejam realizados com qualidade, atendendo a todas as especificações no prazo estabelecido neste termo de referência, cumprindo as orientações realizadas pelo supervisor da consultoria e submetendo, para apreciação e aprovação, as modificações necessárias para realização dos produtos.
- Não serão aceitos produtos que apresentem mera reprodução de conteúdo da internet ou livros de outros autores sem os créditos devidos, sem que tais conteúdos sejam minimamente tratados/analísados pelo consultor, ou que não estejam previstos no contrato.
- Os direitos autorais dos conteúdos produzidos serão da Secretaria Nacional do Consumidor.
- Caso haja a necessidade os custos de deslocamentos serão pagos pelo Projeto.

5 - INSUMOS

Serão realizadas reuniões periódicas com a Coordenação Geral do Sindec, eventualmente com outras áreas da Secretaria Nacional do Consumidor, e o Técnicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, para acompanhamento e apresentação prévia das versões preliminares dos produtos.

A Coordenação Geral do Sindec deverá fornecer diretrizes, orientação e roteiros para elaboração dos conteúdos, assim como acesso ao sistema ProConsumidor, em seu ambiente de treinamento, como usuário Credenciada (Órgãos de Defesa do Consumidor) e Empresas.

6 - REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO

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

6.1 Obrigatórios:

- a) Formação Acadêmica (Obrigatória): Bacharelado em Direito ou afins, concluído há no mínimo 5 (cinco) anos.
- b) Pós- Graduação Lato/Stricto Sensu
- c) Experiência profissional comprovada de no mínimo 5 (cinco) anos em atividade de gestão e/ou atendimento em órgãos de defesa do consumidor.

6.2 Desejáveis:

6.2: Experiência Profissional (Desejável):

- a) pós-graduação em gestão de atendimento ao consumidor/cliente
- b) certificação profissional em Mediação de Conflitos
- c) possuir experiência profissional de atuação junto a estruturas de atendimento/ouvidoria de empresas ou grupos empresariais.
- d) possuir experiência de 5 (cinco) anos no uso da ferramenta de registro de demandas de atendimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SINDEC;
- e) possuir experiência no uso da ferramenta de registro de demandas no sistema ProConsumidor;

*** a comprovação da qualificação declarada deverá ser solicitada no momento da entrevista.**

Critérios de Avaliação Técnica dos Currículos – Pessoa Física

Serão eliminados os currículos inscritos que não atenderem integralmente os requisitos obrigatórios exigidos divulgados no TR e edital. Somente candidatos pré-selecionados serão contatados.

Qualificação e Experiência do Candidato				
1	Qualificação do candidato	<p>É <u>obrigatório</u> que possua bacharelado em Direito ou afins, concluído há no mínimo 5 anos e pós-graduação lato/stricto sensu.</p> <p>Apresentar: (I) Diploma de bacharelado obtido há, no mínimo, 5 anos; (II) Diploma de pós-graduação.</p> <p>É <u>desejável</u> que possua capacitação profissional em programas focados na mediação de conflitos.</p> <p>Apresentar documentação comprobatória das formações referidas.</p>	<p>[100%] 20 pontos: Bacharelado em Direito concluído há mais de 5 anos; Pós-graduação em programa ligado à temática da gestão de relacionamento com clientes; Capacitação profissional em mediação de conflitos.</p> <p>[75%] 15 pontos: Bacharelado em Direito concluído entre 3 e 5 anos; Pós-graduação em áreas não afetas à temática da gestão de relacionamento com clientes; Capacitação profissional em mediação de conflitos.</p> <p>[50%] 10 pontos: Bacharelado em Direito concluído entre 3 e 5 anos; Pós-graduação em áreas não afetas à temática da gestão de relacionamento com clientes.</p>	20

2	Experiência do candidato	<p>É obrigatório que tenha experiência profissional comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividade de gestão e/ou atendimento em Órgãos de Defesa do Consumidor.</p> <p>Apresentar documentos comprovando vínculo(s) profissional(is) referido(s).</p>		20
		<p>É desejável: (I) Possuir experiência profissional de atuação junto a estruturas de Atendimento/Ouvidoria de empresas ou grupos empresariais; (II) Possuir experiência de, no mínimo, 5 (anos) ano no uso da ferramenta de registro de demandas de atendimento “SINDEC”; (III) Possuir experiência no uso da ferramenta de registro de demandas de atendimento “ProConsumidor”</p> <p>Apresentar documentação comprobatória dessas experiências.</p>	<p>[100%] 40 pontos: atendimento aos 3 itens desejáveis. [80%] 32 pontos: atendimento a 2 dos itens desejáveis. [50%] 20 pontos: atendimento a 1 dos itens desejáveis. OBS: em caso de igualdade de pontuações, o maior tempo de experiência atuará como diferencial positivo na seleção dos candidatos.</p>	
TOTAL DE PONTOS				70

Entrevista **total 30 pontos** – roteiro de entrevistas deve conter no mínimo as seguintes perguntas

- 1- Faça um breve resumo da sua qualificação e experiência profissional e como considera que contribui par a realização da consultoria? (total 15 pontos)
- 2- Cite, no mínimo, 3 experiências profissionais em atividades relacionadas às temáticas do atendimento ao consumidor, gestão de equipes e estruturas de atendimento e mediação de conflitos que você considera que contribuirão para execução da consultoria? (15 pontos)

8 - LOCAL DE TRABALHO: Brasília/DF. Exige-se disponibilidade para reuniões virtuais e presenciais. Os custos de deslocamento, alimentação e hospedagem em viagens consideradas essenciais para a execução das atividades previstas no Termo de Referência serão pagos pelo Projeto.

Brasília/DF, 08 de fevereiro de 2022.