

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 deverão estar incluídos na remuneração contratada
Período do contrato:	60 dias contados a partir da data de assinatura do contrato.
Valor total:	R\$ 40.000,00
Número de vagas:	01
Enquadramento no Documento de Projeto - Prod	Atividade 1.2.6 Desenvolver estudos e procedimentos administrativos de sanção, modernização do SAC e dosimetria de multas com referências nacionais e internacionais

1 – FINALIDADE DE CONTRATAÇÃO

O Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, novo Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, foi editado com o objetivo de atualizar e aprimorar o Decreto nº 6.523, de 13 de julho de 2008, que regulamentava o Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo normas gerais sobre o serviço de atendimento ao consumidor, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, como serviços financeiros, telecomunicações, energia elétrica, transportes, saneamento e saúde suplementar.

Além de tratar exclusivamente do atendimento telefônico, não contemplando outros meios de tratamento das reclamações (ex.: redes sociais, internet, chat e aplicativos), os dados dos sistemas de informação de defesa do consumidor e pesquisas realizadas pela Secretaria apontavam uma baixa efetividade dos canais de atendimento das empresas, indicando a necessidade de edição de um novo decreto.

Neste contexto, vale mencionar que a modernização do Decreto foi discutida por longo período nesta Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, o que levou à criação de um Grupo de Trabalho em 2017, à contratação de uma consultoria para proposta de revisão do Decreto nº 6.523/2008 e à criação de comissão especial sobre o tema no Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

Todo esse arcabouço culminou na publicação do Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, que trouxe algumas obrigações à SENACON, dentre elas, o desenvolvimento de metodologia e ferramenta de acompanhamento da efetividade dos serviços de atendimento ao consumidor, a saber:

Art. 15. À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.

Ademais, criou-se a obrigação de a Senacon dar transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SACs e estabeleceu os parâmetros mínimos que tal ferramenta deve seguir:

§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção;

II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor;

III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-los;

IV - índice de reclamações no órgão ou na entidade reguladora setorial; e

V - grau de satisfação do consumidor.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgados, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.

§ 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá solicitar dados e informações aos fornecedores, observadas as hipóteses legais de sigilo, com vistas ao acompanhamento da efetividade dos SAC.

§ 4º Os dados e as informações de que trata o § 3º poderão ser compartilhados com os órgãos ou as entidades reguladoras competentes, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019.

§ 5º Com base na ferramenta de que trata o caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput do art. 5º.

O Decreto definiu um prazo de 180 dias para cumprimento das obrigações pelos fornecedores e pela Secretaria, no entanto, apesar dessa determinação e do chamamento para contribuições de agências reguladoras e de fornecedores, ainda não foi possível concluir a análise para definição da regulamentação. Tal atraso por parte da Administração Pública ensejou no ajuizamento de uma Ação Civil Pública pelo Ministério Público Federal, sob o nº 5008 237 53 2017 403 6100.

Diante desse quadro, e a fim de garantir que a Senacon consiga cumprir as determinações do novo Decreto do SAC e da Ação Civil Pública, evidencia-se a necessidade de que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor desenvolva uma ferramenta de acompanhamento da efetividade do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – e metodologia para a implementação desta ferramenta, considerando os parâmetros estabelecidos pelo art. 15 do Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022.

O Projeto 914BRZ5018 – Direitos dos Consumidores na Sociedade do Conhecimento – tem como objetivo a

modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre as políticas públicas de defesa dos consumidores, tendo entre as suas atividades relacionadas o desenvolvimento de estudos sobre a modernização do SAC.

Desta maneira, pretende-se a contratação de consultoria especializada para desenvolver essa ferramenta e sua metodologia de implementação, de acordo com o disposto no art. 15 do Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, o novo Decreto do SAC.

Os produtos da presente contratação dizem respeito a: a) plano de trabalho e mapeamento dos posicionamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecedores e agências reguladoras; b) apresentação da proposta de ferramenta; c) metodologia de implementação; d) análise de impacto regulatório (AIR) da proposta.

2 - ENQUADRAMENTO NO PRODOC/FIT

Objetivo Imediato 1 – Modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre política pública de defesa do consumidor

Resultado 1.2 Modelo institucional e de gestão da Senacon aprimorados e atualizados

Atividade 1.2.6 Desenvolver estudos e procedimentos administrativos de sanção, modernização do SAC e dosimetria de multas com referências nacionais e internacionais

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

PRODUTO 1. Plano de trabalho e mapeamento dos posicionamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecedores e agências reguladoras

Atividade 1.1: Definir e apresentar a metodologia de trabalho.

Atividade 1.2: Mapear e organizar dados e informações disponibilizados pela Senacon sobre o tema.

Atividade 1.3: Realizar análise do contexto do debate sobre o tema na sociedade.

PRODUTO 2 –Proposta de ferramenta

Atividade 2.1: Elaborar análise crítica a respeito do Decreto nº 11.034, de 2022

Atividade 2.2: Analisar se as contribuições recebidas pela Senacon podem ser atendidas

Atividade 2.3: Verificar ferramentas de acompanhamento de efetividade em outras legislações nacionais e estrangeiras

Atividade 2.4: Propor ferramenta de acompanhamento da efetividade do SAC

Atividade 2.5: Propor metodologia para implementação

PRODUTO 3 – Metodologia de implementação

Atividade 3.1: Apresentar forma de implementação pelas empresas

Atividade 3.2: Apresentar forma de implementação pela Administração Pública

Atividade 3.3: Apresentar indicadores para monitoramento e avaliação dos resultados

Atividade 3.4: Apresentar diálogo com a Lei Geral de Proteção de Dados

PRODUTO 4 – Subsídios para Análise de Impacto Regulatório da proposta

Atividade 4.1: Identificação do problema regulatório

Atividade 4.2: Identificação dos agentes econômicos

Atividade 4.3: Definição dos objetivos a serem alcançados;

Atividade 4.4: Descrição das alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório identificado, consideradas as opções de não ação, de soluções normativas e de, sempre que possível, soluções não normativas;

Atividade 4.5: Exposição dos possíveis impactos das alternativas identificadas, inclusive quanto aos seus custos regulatórios;

Atividade 4.6: Aferição do impacto econômico aos agentes e à administração

4 - CRONOGRAMA DE ENTREGAS

Produtos	Data para Entrega	Valor das Atividades
PRODUTO 1 - Plano de trabalho e mapeamento dos posicionamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecedores e agências reguladoras	5 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 2.000
PRODUTO 2 – Proposta de ferramenta	25 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 13.000
PRODUTO 3 - Metodologia de implementação	35 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 10.000
PRODUTO 4 – Subsídios para Análise de Impacto Regulatório da proposta	55 dias contados a partir da data de assinatura do contrato	R\$ 15.000
VALOR TOTAL		R\$ 40.000

- 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/analizados pelo consultor, ou que não estejam previstos no contrato.
- Os direitos autorais dos conteúdos produzidos serão da Secretaria Nacional do Consumidor.

5 - INSUMOS

Serão realizadas reuniões periódicas com a Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado,

com o Gerente de Projetos e, eventualmente, com outras áreas da Secretaria Nacional do Consumidor, para acompanhamento e apresentação prévia das versões preliminares dos produtos.

A Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado deverá fornecer diretrizes e orientação para a elaboração do estudo.

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, Economia, Administração e áreas correlatas a sistemas de informação e tecnologia 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

6.2 Desejáveis:

6.2: Experiência Profissional (Desejável):

- a) pós-graduação em direito, economia, administração e áreas correlatas a sistemas de informação e tecnologia
- b) certificação profissional em ciência/análise de dados e/ou sistemas de informação
- c) possuir experiência profissional de atuação.

*** 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, , economia, administração e áreas correlatas a sistemas de informação e tecnologia 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 fluxo de atendimento do consumidor, referências em sistemas de</p>	<p>[100%] 20 pontos: Bacharelado em Direito, economia, administração e áreas correlatas a sistemas de informação e tecnologia concluído há mais de 5 anos; Pós-graduação</p> <p>[75%] 15 pontos: Pós-graduação em áreas correlatas.</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>	30

		informação e tecnologia e conhecimento de análise de impacto regulatório. Apresentar documentação comprobatória das formações referidas.		
2	Experiência do candidato	É obrigatório que tenha experiência profissional comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de acordo com a qualificação obrigatória. Apresentar documentos comprovando vínculo(s) profissional(is) referido(s).		20
		É desejável: experiência profissional em acordo com as qualificações desejáveis. Apresentar documentação comprobatória dessas experiências.	[20
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 pode contribuir para a realização da consultoria? (total 15 pontos)
- 2- Cite experiências profissionais em atividades relacionadas ao atendimento do consumidor ou relativas sistemas de informação e tecnologia. (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 deverão estar incluídos na remuneração contratada.

Brasília/DF, XX de fevereiro de 2023.