

**TERMO DE REFERÊNCIA - CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA**  
**Projeto BRA/11/008**  
**Editais 02/2015**

<b>DADOS DA CONSULTORIA</b>	
<b>Objetivo da Contratação</b>	Contratação de consultoria especializada para realizar estudo propositivo para evolução da plataforma de atendimento eletrônico com objetivo de ampliar os serviços disponibilizados ao cidadão pelos órgãos de defesa do consumidor
<b>Nosso número</b>	
<b>Antecedentes (breve histórico justificando a contratação)</b>	<p>Recentemente, o cenário de proteção e defesa do consumidor passou por novas mudanças representativas, principalmente pelo lançamento do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), instituído pelo Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que tem como objetivo, entre outros, a promoção da proteção e defesa dos consumidores em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, reunindo diversas áreas do governo e da sociedade civil organizada.</p> <p>Para a consecução dos objetivos do Plandec, foi criada a Câmara Nacional das Relações de Consumo, composta por um Conselho de Ministros, bem como o Observatório Nacional das Relações de Consumo, com o fim de promover estudos, formular propostas e acompanhar a execução de suas respectivas políticas, programas e ações a partir de três eixos: a prevenção e redução de conflitos; a regulação e a fiscalização do mercado de consumo; e o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).</p> <p>O estímulo à ampliação do atendimento ao consumidor é uma das políticas previstas no Plandec, relacionadas ao eixo de Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.</p> <p>O Plano estabelece, em seu art. 8º, que dados e informações de atendimento ao consumidor registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, que integra os órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, subsidiarão a definição das Políticas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, competindo ao Ministério da Justiça coordenar, gerenciar e ampliar o sistema, garantindo o acesso às suas informações.</p> <p>Criado em 2003, e implementado desde outubro de 2004, o Sindec é o sistema do Ministério da Justiça utilizado diretamente por órgãos públicos de defesa do consumidor para atendimento ao cidadão, harmonizando e reunindo em uma mesma base dados de órgãos municipais e estaduais de defesa do consumidor. O Sistema informatiza o atendimento ao consumidor e integra processos e procedimentos tendo sido institucionalizado através de pactos firmados entre os Governos Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, e a União representada pelo Ministério da Justiça.</p> <p>Hoje o Sindec encontra-se implantado em 374 cidades brasileiras por meio de 559 unidades ativas de atendimento, que juntas realizam uma média de 174 mil atendimentos mês, reunindo atualmente mais de 12 milhões de registros sobre os principais problemas vivenciados pelos consumidores brasileiros. A base de dados do Sindec está em constante crescimento, haja vista que mensalmente novos Procons são integrados ao sistema.</p>

	<p>Com tal capilaridade e volume de registros, o sistema foi se tornando uma importante referência em termos de informação sobre a defesa do consumidor no Brasil. A cada ano, os relatórios elaborados a partir das informações do seu banco de dados já são utilizados para subsidiar diversas ações dos órgãos do SNDC, sobretudo da Secretaria.</p> <p>Contudo, embora os Procons estejam presentes em todas as capitais brasileiras, a maioria dos municípios possui baixo ou nenhum acesso a órgãos públicos de defesa do consumidor, justificando assim a necessidade da elaboração de políticas voltadas não somente ao fortalecimento dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como de canais que possibilitam o acesso de consumidores de todo país, voltados à resolução célere e desburocratizada de problemas de consumo.</p> <p>Em alinhamento com tal objetivo, em 2013 a Senacon em conjunto com os Procons integrados e outros parceiros estratégicos, iniciou discussão voltada à criação de uma plataforma tecnológica que permitisse aos cidadãos solucionar através da internet problemas de consumo.</p> <p>Neste contexto, nasceu o Consumidor.gov.br, um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Senacon e os órgãos de defesa do consumidor, com o apoio da sociedade.</p> <p>A concepção desse novo modelo de atendimento incorporou a visão de que a promoção da transparência e participação e do controle social são fundamentais à efetividade das políticas de proteção e defesa dos consumidores, princípios que já permeavam o Sindec desde a sua concepção.</p> <p>Atualmente, considerando que contexto em que esses dois relevantes sistemas coexistem e juntos apoiam a execução de políticas voltadas à ampliação do atendimento aos consumidores e o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, compete à Senacon, enquanto órgão com atribuição para articulação estratégica em âmbito nacional das políticas de defesa do consumidor, promover a integração de ambos respeitados conceitos e princípios de cada um, sem desconsiderar os demais sistemas eventualmente existentes voltados ao atendimento cidadão com problemas de consumo.</p> <p>Assim sendo, o objetivo da presente consultoria consiste justamente na contratação de apoio técnico especializado para realização de estudos propositivos que viabilizam a execução desta importante política pública.</p>
<b>Nº do resultado Prodoc</b>	2. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Fortalecimento 2.3 Estratégia de ampliação do atendimento ao consumidor – Desenvolvida
<b>Descrição das Atividades</b>	1. Pesquisar a existência de sistemas voltados ao atendimento ao cidadão para resolução de conflitos consumo, organizar e realizar entrevistas com junto aos órgãos responsáveis por sua gestão;

	<p>2. Levantar junto aos órgãos do SNDC, quais análises constituem objeto de interesse e quais poderão ser produzidas;</p> <p>3. Acompanhar o levantamento de requisitos do negócio, e respectiva documentação para a integração de uma das plataformas, a ser indicada pela Senacon, cujo modelo deverá ser seguido por todos os órgãos que se integrarem ao Sindec.</p> <p>4. Mapear e estruturar atividades, recursos e capacidade da equipe para implementar, acompanhar e buscar potenciais integrados para Sindec.</p>
<p><b>Produtos esperados</b></p>	<p><b>1. Produto:</b> Relatório contendo atividades a serem executadas, metodologia e recursos necessários para a execução da consultoria, e cronograma;</p> <p><b>2. Produto:</b> Relatório contendo mapeamento dos sistemas de atendimento ao consumidor e respectivos procedimentos administrativos (internet e presencial) junto aos Procons, Agências Reguladoras e outros órgãos do SNDC;</p> <p><b>3. Produto:</b> Relatório contendo proposta do tipo de conhecimento que deverá ser produzido com a integração e como esse conhecimento poderá ser devolvido/repassado aos órgãos que se integrarem;</p> <p><b>4. Produto:</b> Relatório contendo proposta para o levantamento dos requisitos de negócio para a integração de uma das plataformas mapeadas ao Sindec;</p> <p><b>5. Produto:</b> Relatório contendo proposta para a implementação das integrações das novas plataformas ao Sindec.</p>
<p><b>Qualificações profissionais</b></p>	<p><b>NÍVEL DE INSTRUÇÃO:</b></p> <p>Mínimo: Graduação em Tecnologia da Informação</p> <p>Pós-Graduação, <i>lato sensu</i>, <i>strictu sensu</i>, MBA ou especialização em Gestão de TI ou Gestão de Projetos</p> <p><b>EXIGÊNCIAS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em gerência de projetos nos diversos setores (órgãos públicos, empresas privadas e órgãos não governamentais).</p> <p>Colaboração na implantação do sistema corporativos de apoio à políticas públicas no âmbito da Administração Pública Federal</p> <p><b>DESEJÁVEL:</b></p> <p>Conhecimento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor Sindec</p>

	<b>CURSOS/ HABILIDADES ESPECÍFICAS</b>  Gerência de Projetos e ambientes tecnológicos
<b>Insumos</b>	Diárias e passagens
<b>Nome do Responsável (área Técnica)</b>	Lorena Tamanini Rocha Tavares
<b>Cargo do Responsável (área Técnica)</b>	Coordenadora Geral do Sindec
<b>Localidade do Trabalho</b>	SENACON/MJ, Brasília
<b>Prazo do contrato</b>	12 meses

**Produto X Honorário**

<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>	<b>Data prevista para entrega do produto</b>
1. Relatório contendo atividades a serem executadas, metodologia e recursos necessários para a execução da consultoria, e cronograma;	<b>R\$ 18.000,00</b>	45 dias após a assinatura do contrato
2. Relatório contendo mapeamento dos sistemas de atendimento ao consumidor e respectivos procedimentos administrativos (internet e presencial) junto aos Procons, Agências Reguladoras e outros órgãos do SNDC	<b>R\$ 32.400,00</b>	90 dias após a assinatura do contrato
3. Relatório contendo proposta do tipo de conhecimento que deverá ser produzido com a integração e como esse conhecimento poderá ser devolvido/repassado aos órgãos que se integrem;	<b>R\$ 39.600,00</b>	180 dias após a assinatura do contrato

4. Relatório contendo proposta para o levantamento dos requisitos de negócio para a integração de uma das plataformas mapeadas ao Sindec;	<b>R\$ 46.800,00</b>	270 dias após a assinatura do contrato
5. Relatório contendo proposta para a implementação das integrações das novas plataformas ao Sindec.	<b>R\$ 43.200,00</b>	340 dias após a assinatura do contrato
<b>VALOR TOTAL DOS PRODUTOS</b>	<b>R\$ 180.000,00</b>	

#### **Remuneração**

**Valor total do(s) serviço(s):** R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais)

**Número de parcelas:** 5 (cinco) parcelas

Os interessados deverão enviar o CV de 22/01/2015 a 30/01/2015 para o e-mail [projeto.consumidor@mj.gov.br](mailto:projeto.consumidor@mj.gov.br). No campo “assunto” do e-mail deverá constar à identificação do projeto e o número do edital. **Assunto do e-mail: Projeto PNUD BRA/11/008- Edital 02/2015**

**Obs: Serão desconsiderados os e-mails sem a identificação do projeto e o número do edital, bem como os remetidos após a data limite.**

Em atenção às disposições do decreto nº 5151, 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.