

**TERMO DE REFERÊNCIA – CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA**  
**PROJETO 914BRZ5005 – UNESCO**  
**EDITAL 03/2014**

<b>DADOS DA CONSULTORIA</b>	
<b>Objetivo da Contratação</b>	Contratação de consultoria especializada para realização de estudos avaliativos e propositivos a partir dos dados do Consumidor.gov.br com vistas ao aprimoramento das funcionalidades do sistema, identificação dos fatores que impactam na efetividade dos atendimentos e análise dos impactos da plataforma sobre a atuação dos demais órgãos do SNDC.
<b>Nosso número</b>	
<b>Antecedentes (breve histórico justificando a contratação)</b>	<p>O projeto 914BRZ5005 - Gestão do Conhecimento para Defesa do Consumidor - tem como prioridade consolidar e aprimorar as políticas públicas de defesa do consumidor por meio da ampliação do acesso à informação pública e da gestão do conhecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, valendo-se da realização de pesquisas e do desenvolvimento de estratégias de qualificação e de gestão da informação.</p> <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, e alinhado com tal eixo em âmbito do Plano foi criado o Consumidor.gov.br.</p> <p>O <a href="http://Consumidor.gov.br">Consumidor.gov.br</a> propõe a prestação de um novo serviço que visa a resolução alternativa de conflitos de consumo, pela internet a partir da ação integrada entre o Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, Procons e empresas participantes, em reconhecimento às seguintes premissas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;</li><li>b. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;</li><li>c. O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.</li></ol> <p>Considerando que o foco da plataforma é promover a comunicação direta entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços de consumo, a participação das empresas é voluntária e só permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo, no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.</p>

Uma vez implantada a ferramenta - ainda em estágio inicial, com um leque mínimo de funcionalidades que lhe permitem funcionar de modo adequado, mas ainda com potencial para diversos aprimoramentos - volta-se agora a Senacon ao trabalho de identificar necessidades e oportunidades, bem como de definir, a partir daí, as frentes prioritárias de trabalho visando ao desenvolvimento, aprimoramento e consolidação da plataforma, no sentido de fazer dela, de fato, um canal privilegiado de tratamento e resolução de conflitos de consumo.

Qualquer trabalho que se pretenda desenvolver, nesse sentido, deve, de início, voltar-se à adequada compreensão dos propósitos que orientaram sua criação, do contexto em que se desenvolveram os esforços voltados à sua construção e, ainda, da estratégia adotada para sua implantação, tendo em vista tratar-se de um sistema que, embora coordenado de forma direta e com total abrangência pela SENACON/MJ, volta-se a instrumentalizar os trabalhos de todos os órgãos e entidades que integram o SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em todo o país, em suas diversas frentes de atuação.

De outra parte, o sistema implica, ainda, o envolvimento direto das estruturas de atendimento ao consumidor das empresas que dele tomam parte - de forma voluntária, até aqui, vale destacar.

Tem-se aí delineada, portanto, uma ampla e complexa rede de atores envolvidos na operação do sistema, cada qual com responsabilidades muito claras e relevantes para que a iniciativa logre êxito, na forma como concebida.

Sendo assim, mostra-se indispensável perquirir, organizar e estruturar um rol de informações essenciais, com foco na construção de um registro documental que sirva de base ao desenvolvimento dos trabalhos voltados à consolidação dessa plataforma.

A partir dessa visão mais precisa acerca do sistema, dos princípios e objetivos que o orientam, bem como de algumas das expectativas centrais dos atores envolvidos em sua operação, esse trabalho deverá se concentrar, de modo mais detido, na análise dos registros nele realizados diariamente por consumidores de todo o país, de modo a identificar uma série de aspectos essenciais de seu funcionamento, tais como:

- a) Usabilidade;
- b) Principais tipos de demandas (por setor);
- c) Resolutividade de demandas (por espécie e por fornecedor ou setor).

Com base nos aprendizados gerados por meio dessa análise, será possível identificar algumas das causas mais relevantes na determinação da qualidade do desempenho do sistema, no tocante à sua efetividade como canal de tratamento e resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Este Departamento, por meio da Coordenação Geral do SINDEC (CG-SINDEC), tem uma atuação intensa e estratégica em desenvolver melhorias na qualidade dos dados captados pelo Consumidor.gov.br, o que é uma evolução do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec.

**Nº do  
resultado  
Prodoc**

2.2.2 – Desenvolver metodologias de gestão da informação e do conhecimento a partir de dados do Sindec;

<p><b>Descrição das Atividades</b></p>	<p>1. A partir dos dados do Consumidor.gov.br realizar análise qualitativa dos registros realizados, visando a identificação de práticas e condutas adotadas pelos fornecedores no tocante à resolução dos conflitos apresentado relacionados aos segmentos de Bancos, Empresas de Telecomunicações, Indústria (bens duráveis) e Varejo.</p> <p>2. Elaborar estudo dispondo do registro histórico do monitoramento de desempenho dos fornecedores dos segmentos supracitados, visando à identificação de fatores que impactem na efetividade dos atendimentos na plataforma.</p> <p>3. Elaborar estudo avaliativo sobre os impactos da plataforma Consumidor.gov.br sobre a atuação dos órgãos e entidades de proteção e defesa do consumidor e sobre as relações estruturais e operacionais entre o Consumidor.gov.br e o Sindec.</p> <p>4. Consolidar e validar o conteúdo reunido ao longo da execução dos produtos, em documento final, no qual deverão estar inseridas a conclusão dos estudos, bem como recomendações de políticas e ações estratégicas a serem implementadas em âmbito da Senacon, entre outros conteúdos que sejam pertinentes à consultoria realizada.</p>
<p><b>Produtos esperados</b></p>	<p><b>Produto 1</b> – Relatório contendo análise qualitativa dos registros realizados, visando a identificação de práticas e condutas adotadas pelos fornecedores no tocante à resolução dos conflitos apresentado relacionados aos segmentos de Bancos, Empresas de Telecomunicações, Indústria (bens de consumo duráveis) e Varejo.</p> <p><b>Produto 2</b> - Relatório contendo o registro histórico do monitoramento de desempenho dos fornecedores dos segmentos supracitados, visando à identificação de fatores que impactem na efetividade de seus atendimentos na plataforma.</p> <p><b>Produto 3</b> – Relatório avaliativo sobre os impactos da plataforma Consumidor.gov.br sobre a atuação dos órgãos e entidades de proteção e defesa do consumidor e sobre as relações estruturais e operacionais entre o Consumidor.gov.br e o Sindec.</p> <p><b>Produto 4</b> - Relatório final dispondo da consolidação e validação do conteúdo reunido ao longo da execução dos produtos, em documento final, no qual deverão estar inseridas a conclusão dos estudos, bem como recomendações de políticas e ações estratégicas a serem implementadas em âmbito da Senacon, entre outros conteúdos que sejam pertinentes à consultoria realizada.</p>
<p><b>Qualificações profissionais</b></p>	<p><b>Requisitos Obrigatórios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Direito;</li> <li>• Pós-graduação <i>strictu sensu</i> (mestrado) em Direito ou Economia</li> <li>• Conhecimento comprovado do tema de regulação econômica (regulamentações setoriais e Agências Reguladoras)</li> <li>• Experiência anterior comprovada em projetos de pesquisa relacionados ao direito do consumidor ou direito econômico.</li> </ul> <p><b>Requisitos desejáveis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor – Sindec ;</li> <li>• Experiência profissional comprovada em órgão ou entidade de proteção ao consumidor;</li> <li>• Experiência profissional comprovada em órgãos públicos ou na iniciativa privada em áreas de relacionamento com consumidores, jurídica, de comunicação ou em qualquer outra área que envolva a temática de direito do consumidor e regulação econômica.</li> </ul>

<b>Nome do Supervisor</b>	Lorena Tamanini Rocha Tavares
<b>Cargo do Supervisor</b>	Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC
<b>Localidade do Trabalho</b>	Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
<b>Prazo de contrato</b>	3 meses

**Produto X Honorário**

<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>	<b>Data prevista para entrega do produto</b>
<b>Produto 1</b> – Relatório contendo análise qualitativa dos registros realizados, visando a identificação de práticas e condutas adotadas pelos fornecedores no tocante à resolução dos conflitos apresentado relacionados aos segmentos de Bancos, Empresas de Telecomunicações, Indústria (bens de consumo duráveis) e Varejo.	R\$ 15.000,00	20 dias após o início da vigência do contrato.
<b>Produto 2</b> - Relatório contendo o registro histórico do monitoramento de desempenho dos fornecedores dos segmentos supracitados, visando à identificação de fatores que impactem na efetividade de seus atendimentos na plataforma.	R\$ 12.000,00	50 dias após o início da vigência do contrato.
<b>Produto 3</b> – Relatório avaliativo sobre os impactos da plataforma Consumidor.gov.br sobre a atuação dos órgãos e entidades de proteção e defesa do consumidor e sobre as relações estruturais e operacionais entre o Consumidor.gov.br e o Sindec.	R\$ 13.500,00	80 dias após o início da vigência do contrato.
<b>Produto 4</b> - Relatório final dispendo da consolidação e validação do conteúdo reunido ao longo da execução dos produtos, em documento final, no qual deverão estar inseridas a conclusão dos estudos, bem como recomendações de políticas e ações estratégicas a serem implementadas em âmbito da Senacon, entre outros conteúdos que sejam pertinentes à consultoria realizada.	R\$ 9.500,00	84 dias após o início da vigência do contrato.
<b>VALOR TOTAL DOS PRODUTOS</b>		R\$ 50.000,00

**Remuneração**

**Valor total do(s) serviço(s): VALOR TOTAL: R\$ 50.000,00**

**Número de parcelas:** 4 parcelas

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.