

**Contrata
Consultor na
modalidade
Contrato Individual**

PROJETO 914BRZ2026 EDITAL Nº 09/2023

1. Perfil: Profissional da área de Gestão de Recursos Humanos ou Administração.

2. Nº de vagas: 1

3. Qualificação educacional:

Obrigatória: Nível superior completo em Gestão de Recursos Humanos ou Administração, comprovado por diploma ou certificado.

Desejável: Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos ou Comunicação, comprovado por diploma ou certificado.

4. Experiência profissional:

Obrigatória: Mínimo de 06 (seis) anos de experiência em estruturação e atualização de Base de Conhecimento, comprovada por documentos da entidade empregadora ou contrato de trabalho/prestação de serviço.

Desejável: Mínimo de 05 (cinco) anos de experiência em gestão da prestação de serviço de atendimento ao público em instituição pública, comprovada por documentos da entidade empregadora ou contrato de trabalho/prestação de serviço.

Habilidades e competências: Possuir conhecimento sobre a estrutura e escopo de atuação da Anvisa, comprovado por meio de contrato de prestação de serviço e/ou declaração de competência técnica.

5. Produtos Esperados:

Produto 1 – Relatório técnico de avaliação do processo de implementação das ações de melhorias propostas no “Relatório técnico de avaliação dos serviços da Central de Atendimento, contendo a verificação dos protocolos gerados, tratamentos efetuados, utilização da Base de Conhecimento, encaminhamentos às unidades da Anvisa, cumprimento das metas contratuais e aplicação das boas práticas de atendimento ao cliente”.

Atividade 1: Verificar a implementação dos apontamentos de melhorias recomendados no “Relatório técnico de avaliação dos serviços da Central de Atendimento, contendo a verificação dos protocolos gerados, tratamentos efetuados, utilização da Base de Conhecimento, encaminhamentos às unidades da Anvisa, cumprimento das metas contratuais e aplicação das boas práticas de atendimento ao cliente”, de dezembro de 2020, com o intuito de avaliar a efetividade das ações adotadas; e

Atividade 2: Realizar o levantamento de ações pendentes de execução, apontando a causa da não implementação, o impacto e a solução verificada.

Produto 2 – Relatório técnico contendo a avaliação dos indicadores de performance da Central de Atendimento.

Atividade 1: Analisar os indicadores de performance de atendimento da Central de Atendimento da Anvisa, para verificar se os serviços contratados estão sendo executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho especificados pela Anvisa, de acordo com níveis de serviço descritos no Termo de Referência; e

Atividade 2: Comparar os dados extraídos com os resultados apresentadas no Relatório de Gestão de Serviços.

Produto 3 – Relatório técnico contendo mapeamento e sistematização das atividades de avaliação dos atendimentos prestados pela Central de Atendimento da Anvisa.

Atividade 1: Analisar, por amostragem, a qualidade e a efetividade dos atendimentos prestados em primeiro e segundo nível; e

Atividade 2: Realizar monitoramento de tela, escuta de ligação, análise de diálogo, consulta ao registro de protocolos e pesquisa aos documentos e sistemas.

Produto 4 – Relatório técnico contendo a descrição detalhada da análise final da qualidade e efetividade dos Atendimentos da Central de Atendimento da Anvisa.

Atividade 1: Realizar apresentação final da análise da qualidade dos atendimentos prestados pela Central de Atendimento da Anvisa, apontando pontos fortes e oportunidades de melhorias nas respostas e tratamento das demandas;

Atividade 2: Consolidar o resultado das análises dos indicadores de desempenho e correlacionar com as análises realizadas dos atendimentos; e

Atividade 3: Acompanhar o processo de calibragem realizado entre a Empresa Contratada e o Controle de Qualidade (nível 3) da CGTAl, identificando a efetividade da gestão do conhecimento e verificar se está havendo o correto cumprimento das pontuações indicadas nas reuniões e orientações.

Produto 5 – Relatório técnico contendo o plano de projeto de atualização da Base de Conhecimento da Central de Atendimento da Anvisa.

Atividade 1: Conduzir e participar de reuniões de articulação e alinhamento entre os envolvidos no projeto de atualização da Base de Conhecimento da Central de Atendimento da Anvisa;

Atividade 2: Efetuar a iniciação contendo o alinhamento e definição dos quesitos básicos do projeto de atualização da Base de Conhecimento, respondendo a premissas gerais (O quê? Como? Por quê? Quando?); e

Atividade 3: Elaborar o plano do projeto definindo escopo, cronograma, equipe, qualidade, recursos, comunicação, riscos e partes interessadas.

Produto 6 – Relatório técnico contendo informações de coordenação e acompanhamento do processo de atualização da Base de Conhecimento da Central de Atendimento da Anvisa.

Atividade 1: Coordenar e acompanhar a etapa de implementação do processo de atualização da Base de Conhecimento, considerando replanejamentos e ajustes como fatores primordiais desta fase;

Atividade 2: Realizar o monitoramento das ações de atualização da Base, evitando possíveis desvios no planejamento; e

Atividade 3: Avaliar as ações executadas no escopo da implantação do projeto de atualização da Base de Conhecimento.

6. Cronograma de entrega de produtos:

P1	35 dias contados a partir da assinatura do contrato.
P2	65 dias contados a partir da assinatura do contrato.
P3	125 dias contados a partir da assinatura do contrato.
P4	170 dias contados a partir da assinatura do contrato.
P5	210 dias contados a partir da assinatura do contrato.
P6	250 dias contados a partir da assinatura do contrato.

7. Local de Trabalho:

Home-based, com disponibilidade para viagens, visitas técnicas, bem como reuniões e contatos regulares com os parceiros.

8. Duração do contrato: 250 (duzentos e cinquenta) dias, a partir da assinatura do contrato.

ATENÇÃO!

Os interessados deverão enviar o CV – conforme documento padrão anexo a este edital – do dia **22/05/2023 até 27/05/2023** para o e-mail ugp@anvisa.gov.br, indicando obrigatoriamente no assunto do e-mail o número do projeto e do edital, tal como: “**914BRZ2026 – Edital 09/2023**”. Serão **desconsiderados os CVs remetidos após a data limite** indicada neste edital. Este edital também será publicado no site da UNESCO, www.brasilia.unesco.org/vagasprojetos.

A execução dos trabalhos previstos neste Edital não implica qualquer relação de vínculo trabalhista com a instituição executora do projeto. As relações contratuais no âmbito do Projeto **914BRZ2026** são regidas pelo Decreto nº 5.151/2004 e pela Portaria nº 08/2017, do Ministério das Relações Exteriores.

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, ressalvados os casos de professores universitários que, na forma da LDO, se encontrem submetidos a regime de trabalho que comporte o exercício de outra atividade e haja declaração do chefe imediato e do dirigente máximo do órgão de origem da inexistência de incompatibilidade de horários e de comprometimento das atividades atribuídas.

Em conformidade com a Portaria MRE nº 8/2017, é vedada a contratação de consultor que já esteja cumprindo contrato de consultoria por produto vinculado ao projeto de cooperação técnica internacional. A nova contratação está condicionada ao cumprimento de interstício.

Não será permitida a contratação de profissionais que tenham vínculo com empresa relacionada à área de atuação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), bem como tenham grau de parentesco de até 3º grau nos Quadros de Pessoal ou Quadro de Cargo em Comissão ou em empresa terceirizada contratada pela Anvisa.

Os pagamentos serão realizados mediante apresentação e aprovação dos produtos, com valores discriminados para cada um dos produtos listados. Somente serão pagos os produtos que efetivamente atenderem tecnicamente às demandas exigidas no edital e que estiverem com a qualidade exigida para a consultoria.

A qualquer tempo, o presente edital poderá ser alterado, revogado ou anulado, no todo ou em parte, seja por decisão unilateral da Coordenação do Projeto, seja por interesse público ou de exigência legal, sem que isso implique em direitos à indenização e/ou reclamação de qualquer natureza.

CURRÍCULO PADRÃO

1. DADOS PESSOAIS		
Nome completo:		
Cidade/ Estado:		
Telefone para contato:		
E-mail:		Data de nascimento: / /

1.1 DADOS DA SELEÇÃO	
Projeto e nº do Edital para o qual se candidata:	

OBS: Os requisitos abaixo assinalados com SIM devem ser comprovados por meio documental.

1.2 Cumprimento da qualificação acadêmica e profissional <u>obrigatória</u>	Assinalar com "X" para cada item	
	SIM	NÃO
Possui nível superior completo em Gestão de Recursos Humanos ou Administração, comprovado por diploma ou certificado.		
Possui, no mínimo, 06 (seis) anos de experiência em estruturação e atualização de Base de Conhecimento, comprovada por documentos da entidade empregadora ou contrato de trabalho/prestação de serviço.		
1.3 Cumprimento da qualificação acadêmica e profissional <u>desejável</u>	SIM	NÃO
Possui pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos ou Comunicação, comprovado por diploma ou certificado.		
Possui, no mínimo, 05 (cinco) anos de experiência em gestão da prestação de serviço de atendimento ao público em instituição pública, comprovada por documentos da entidade empregadora ou contrato de trabalho/prestação de serviço.		
Possui conhecimento sobre a estrutura e escopo de atuação da Anvisa, comprovado por meio de contrato de prestação de serviço e/ou declaração de competência técnica.		

2. FORMAÇÃO ACADÊMICA			
Curso:			
Tipo de Formação:	<input type="checkbox"/> Tecnólogo	<input type="checkbox"/> Graduação	<input type="checkbox"/> Outro. Especificar:
Instituição de Ensino:			
Data de conclusão (mm/aa):			

3. PÓS-GRADUAÇÃO

3.1 Stricto Sensu:		
Tipo:	<input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="checkbox"/> Doutorado
Área:		
Instituição de Ensino:		
Data de conclusão (mm/aa):		

3.2 Lato Sensu / Especialização:	
Área:	
Instituição de Ensino:	
Data conclusão (mm/aa):	

CURRÍCULO PADRÃO

4. VÍNCULO EMPREGATÍCIO ATUAL – Preencher um item

<input type="checkbox"/> Servidor Público Ativo Federal	<input type="checkbox"/> Servidor Público Ativo Municipal		
<input type="checkbox"/> Servidor Público Ativo Estadual	<input type="checkbox"/> Servidor Público Inativo:		
Exoneração (dd/mm/aa):		Aposentadoria (dd/mm/aa):	

Consultor por produto por meio de Cooperação Técnica com Organismos Internacionais (PNUD, UNESCO, OEI, Unicef, OPAS, etc.). Especificar:

<input type="checkbox"/> Vigente	Início (dd/mm/aa)		Término (dd/mm/aa)
<input type="checkbox"/> Encerrado	Início (dd/mm/aa)		Término (dd/mm/aa)

<input type="checkbox"/> Funcionário de empresa estatal	<input type="checkbox"/> Funcionário de empresa privada
<input type="checkbox"/> Sem vínculo empregatício	
<input type="checkbox"/> Outro. Especificar:	

5. EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS / PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1				
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):
Cargo/ função:				
Descrição das atividades gerais desempenhadas:				

2				
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):
Cargo/ função:				
Descrição das atividades gerais desempenhadas:				

3				
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):
Cargo/ função:				
Descrição das atividades gerais desempenhadas:				

4				
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):
Cargo/ função:				

CURRÍCULO PADRÃO

Descrição das atividades gerais desempenhadas:	
--	--

5					
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):	
Cargo/ função:					
Descrição das atividades gerais desempenhadas:					

6					
Início (mm/aa):		Saída (mm/aa):		Tempo (nº de anos e meses):	
Cargo/ função:					
Descrição das atividades gerais desempenhadas:					

6. CURSOS/CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS

6.1 Descrever cursos, treinamentos, capacitações que contenha certificados, declarações, por exemplo.

Cursos/treinamento/capacitação	Período	Instituição

6.2 Descrever domínio em idiomas, informática, etc.

--

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

--

Declaro que as informações acima são verdadeiras e passíveis de comprovação por meio documental:

CURRÍCULO PADRÃO

_____ de _____ de _____.