

**PROJETO BRA/11/008**

**CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA PRESTAÇÃO DE CONSULTORIA**  
**AVALIAÇÃO DO MERCADO REGULATÓRIO BRASILEIRO**

**SENACON**

**JANEIRO/2020**

## **1. ANTECEDENTES GERAIS**

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e segurança Pública e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 3º do Decreto nº 2.181/97 e no art. 18 do Decreto nº 8.668, de 11 de fevereiro de 2016.

A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional do Consumidor (SNDC) – que congrega os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Cíveis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Senacon; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros.

A Senacon também atua na análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, na promoção e coordenação de diálogos setoriais com fornecedores, na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras, na advocacia normativa de impacto para os consumidores, na prevenção e repressão de práticas infrativas aos direitos dos consumidores.

No âmbito internacional, a Secretaria representa os interesses dos consumidores brasileiros e do SNDC junto a organizações internacionais como Mercosul, a Organização dos Estados Americanos (OEA) e a ONU.

Dentre as principais ações da Senacon, destacam-se a articulação e integração dos órgãos que compõe o Sistema Nacional, por meio de reuniões ordinárias e grupos de trabalho, a prevenção e solução de conflitos de consumo por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec e do Consumidor.gov.br. Também são ações da Senacon as atividades de cooperação e educação por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, as ações voltadas à proteção da Saúde e Segurança do Consumidor, a proteção ao consumidor no âmbito dos serviços regulados, do pós-venda de produtos e serviços, da sociedade da informação, e na implementação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec).

A Senacon atua também na execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Para tanto, monitora o mercado de consumo e realiza diálogos setoriais com fornecedores; atua na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras; exerce a proteção do consumidor, por meio do acompanhamento, análise e manifestação acerca de propostas normativas com impacto para o consumidor; promove ações voltadas à saúde e segurança do consumidor; presta orientação permanente aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; atua na prevenção e

repressão de práticas infrativas aos direitos dos consumidores, em questões que tenham repercussão nacional e interesse.

O principal objetivo do estudo é evidenciar a situação atual do funcionamento das instituições reguladoras, como aprimorar essa atuação, reforçando a necessidade de participação dos consumidores e seus representantes nos processos de decisão e, principalmente, a necessidade de garantir que os produtos e os serviços colocados no mercado sejam adequados e atendam às necessidades do cidadão brasileiro.

Assim, espera-se que o estudo propicie à Secretaria Nacional do Consumidor condições para que se torne mais preparada para acompanhar os processos regulatórios e defender os interesses dos consumidores junto às agências reguladoras, e possa promover maior equilíbrio entre os consumidores e setor regulado, melhorando a qualidade da regulação.

## **2. OBJETIVO GERAL**

Avaliar o funcionamento das instituições reguladoras brasileiras, propor sugestões para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor com a finalidade de assegurar a participação social na regulação e a consequente melhoria do processo de tomada de decisão no ambiente regulatório.

## **3. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Contratar consultoria especializada para avaliar o sistema regulatório brasileiro realizando diagnóstico do funcionamento das agências regulatórias brasileiras com ênfase na sua interação com o consumidor.

## **4. CONTEXTO DA CONTRATAÇÃO**

Desde 1996, dez agências reguladoras federais foram criadas: A ANEEL (1996), a ANATEL (1997), a ANP para o petróleo (1997), a ANVISA para a vigilância sanitária sobre alimentos e medicamentos (1999), a ANS para o setor de assistência suplementar à saúde (2000), a ANA para a água (2000), a ANTAQ para os portos (2001), a ANTT para transportes terrestres (2001), a ANCINE para a indústria cinematográfica (2001) e a ANAC para a aviação civil (2005). Além disso, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), criado em 1962, transformou-se em um organismo governamental independente, com claros poderes de cumprimento da política de concorrência.

## **5. ATIVIDADES**

### **5.1 FASE I – PLANEJAMENTO DOS TRABALHOS**

#### **5.1.1 MACROATIVIDADES**

- a) conhecer as agências reguladoras brasileiras em seus diversos aspectos: jurídicos, institucionais e sociais;
- b) entender o contexto, os principais cenários e os referentes à qualidade da regulação no Brasil;
- c) entender as limitações da atuação da Senacon;
- d) planejar a execução dos trabalhos, com a definição do cronograma detalhado do projeto;
- e) apresentar o planejamento e a metodologia de trabalho a ser aplicada no desenvolvimento dos produtos objetos do presente termo de referência.

#### **5.1.2 PRODUTOS ESPERADOS**

##### **1. Plano de Trabalho**

- a) cronograma detalhado das atividades;
- b) matriz de responsabilidade;
- c) descrição do processo de trabalho para elaboração dos trabalhos: detalhamento da metodologia empregada e descrição da elaboração das análises de cenários e das propostas de soluções;
- d) plano de transferência de conhecimento; e
- e) organização da equipe do projeto.

##### **2. Estrutura geral da qualidade da regulação no Brasil**

- a) definição da Metodologia de Análise Qualitativa e Quantitativa dos setores regulados;
- b) definição da base de dados e identificação das variáveis;
- c) aspectos do desempenho dos setores regulados pertinentes à proteção e defesa do consumidor a serem considerados;
- d) métodos estatísticos e econométricos a serem utilizados e indicadores;
- e) detalhamento da metodologia empregada e descrição da elaboração das análises de cenários e das propostas de soluções; e
- f) diagnóstico.

### **3. Agências Reguladoras Brasileiras**

- a) aspectos institucionais:
  - i) instrumentos de planejamento e de avaliação de impacto regulatório;
  - ii) processos decisórios das agências;
  - iii) evolução da legislação do setor (ênfase na mudança de paradigmas);
  - iv) instrumento de proteção e defesa do consumidor nos setores regulados (ouvidorias, canais de atendimento, procedimentos para tratamento das demandas, judicialização);
- b) aspectos estruturais:
  - i) posição das agências reguladoras na organização administrativa brasileira;
  - ii) aspectos jurídicos do funcionamento das agências;
  - iii) relação com os Ministérios e outras agências;
  - iv) relação com os Poderes Legislativo e Judiciário; e
  - v) prestação de contas e controle social.

### **4. Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

- a) Regulação x CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo;
- b) Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação;
- c) Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores;
- d) Resolutividade de demandas consumeristas nos setores regulados;
- e) Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor;
- f) Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos; e
- g) Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo.

### **5. Workshop de apresentação dos resultados da Fase I**

## **5.2. FASE II – LEVANTAMENTO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIAS**

### **5.2.1. Macroatividades**

- a) conduzir o processo de discussão e definição de aspectos do processo de interação entre as agências reguladoras e a Senacon que podem ser evoluídos;
- b) realizar análise comparativa de sistemas reguladores bem-sucedidos de governos de outros países e mercados e suas experiências. Os países a serem comparados serão escolhidos de comum acordo em número máximo de cinco;
- c) apresentar o diagnóstico; e
- d) apresentar o relatório de recomendações.

### **5.2.2 Produtos esperados:**

6. Relatório consolidando os serviços e processos relacionados à interação entre as agências reguladoras , Senacon e consumidores, detalhando os aspectos passíveis de melhorias;
7. Relatório de benchmark com as principais características de experiências de outros países e mercados;
8. Relatório de diagnóstico, considerando aspectos positivos e negativos e incluindo cadeia completa com os atores envolvidos;
9. Relatório de Recomendações;
10. Workshop de apresentação dos produtos da Fase II.

## **5.3 Fase III – Proposição de Solução**

### **5.3.1 Macroatividades**

- a) Analisar e propor soluções para os cenários definidos na fase anterior, considerando o fluxo completo da experiência do cidadão;
- b) Analisar e propor novos meios/processos, considerando o contexto e as premissas do projeto, juntamente com adequações em sistemas, interface, recursos tecnológicos necessários;
- c) Propor um ou mais modelos de negócios;
- d) Fazer análise de riscos das soluções propostas e dos modelos de negócios;

- e) Apresentar proposta de adequação de normativos relacionados ao atual processo;
- f) Workshop de apresentação das propostas de solução e modelos de negócios;
- g) Apresentar o relatório de recomendações; e
- h) Workshop de apresentação dos resultados e produtos da Fase III.

### **5.3.2 Produtos:**

1. Relatório contendo:
  - a. Propostas de soluções para os cenários definidos;
  - b. Adequações tecnológicas necessárias;
  - c. Análise de riscos das soluções propostas;
2. Modelos de negócios das soluções propostas e análise de riscos dos modelos;
3. Proposta de adequação dos normativos relacionados ao atual processo; e
4. Workshop de apresentação dos resultados e produtos da Fase III.

As atividades desenvolvidas pelos profissionais da Consultoria deverão ser realizadas em conjunto com a equipe da Senacon com o objetivo de transferir o conhecimento produzido e de capacitar e aperfeiçoar as técnicas a serem adotadas pela Senacon.

## **6. PRAZO DE EXECUÇÃO**

As atividades serão desenvolvidas no prazo de 10 (dez) meses, contados da data de assinatura do contrato com o PNUD, condicionadas a data de entrega de produtos, limitada até 30 de novembro de 2020 e a data de encerramento do contrato, limitada, no máximo, até o dia 15 de dezembro de 2020 e não poderão ser postergadas.

## **7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

Será declarada vencedora a proposta de menor preço entre as ofertas tecnicamente adequadas.

## **8. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO PRODUTO**

Cada produto deverá ser entregue impresso e em meio eletrônico, em português, em formato discutido e aprovado previamente pela Senacon devendo atender aos seguintes critérios:

- 8.2** Entrega de todos os componentes de cada produto;
- 8.3** Clareza e objetividade no conteúdo dos documentos recebidos;
- 8.4** Transparência durante o processo de execução do serviço e elaboração dos produtos;
- 8.5** Cumprimento de todas as condições estabelecidas para a elaboração dos produtos e subprodutos;
- 8.6** Todos os documentos e arquivos relativos aos produtos deverão ser gravados em repositório definido pela Senacon.
- 8.7** Aceitação dos produtos mediante parecer da “Comissão de Avaliação dos Produtos”, a ser definida;
- 8.8** A aceitação dos produtos levará em consideração a sua qualidade e o atendimento dos critérios aqui previstos;
- 8.9** A entrega dos Produtos poderá ser antecipada, em comum acordo com a Senacon, preservando-se os requisitos de qualidade dos produtos.

## **9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO PRODUTO**

Os pagamentos estão condicionados à entrega e aprovação dos Produtos especificados no item “6”.

Despesas indiretas: o orçamento apresentado pela CONTRATADA deverá incluir despesas diretas e indiretas para prestação de serviço e entrega dos produtos, inclusive despesas com diárias e passagens de seus técnicos e/ou consultores.

## **10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

A Consultoria deverá garantir que as obrigações sob o contrato de prestação de serviços sejam executadas por pessoal devidamente qualificado e treinado, de acordo, no mínimo, com as seguintes especificações:

<b>Nível</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Expertise<sup>1</sup></b>
Gestor Sênior	Experiência substancial em seu campo de especialização e em funções de consultoria. Experiência em gestão de projetos adquirida em pelo menos cinco projetos de alta qualidade e de grande porte, de preferência no setor público e aplicando a metodologia PRINCE2 ou equivalente. Tipicamente, uma pessoa nesta categoria terá 10 anos ou mais de experiência relevante.	1	Gerenciamento de Projetos
Consultor Sênior	Experiência substancial em seu campo de especialização e em funções de consultoria. Experiência em projetos de alta qualidade e de grande porte. Tipicamente, uma pessoa nessa categoria terá 5 anos ou mais de experiência relevante.	2 ou 3	Expertise em sistemas de regulação; direitos do consumidor

## **11. ESCLARECIMENTOS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

A execução dos trabalhos previstos neste Termo de Referência não implica qualquer relação de vínculo trabalhista com a Senacon. As relações contratuais no âmbito deste Projeto são regidas pelo Decreto 5.151/2004 e pela Portaria nº 8/2017 do Ministério das Relações Exteriores.

A consultoria terá que manter sigilo total de todas as informações a que tiver acesso durante o projeto; não poderá, em hipótese alguma, divulgar resultados, parciais ou totais, ou fazer qualquer comentário sobre as informações, levantamentos realizados e conteúdo dos produtos gerados sem a autorização expressa e escrita da Senacon.

As atividades e as reuniões de trabalho deverão ser realizadas nas instalações da Senacon, podendo, excepcionalmente, serem realizadas de forma remota, a critério da Senacon.

Os prazos estabelecidos no item 6 deste Termo de Referência poderão ser ajustados e compensados entre si, em comum acordo com a Senacon, desde que a data limite de 30 de novembro de 2020 para a entrega de produtos não seja ultrapassada.

Os produtos devem ser exclusivos e adequados ao contexto do projeto.