

BRA/11/008

Termo de Referência

Código: Edital 03/2019-Estudo sobre alteração normativa do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008

1- Objetivo da contratação

Contratação de um consultor pessoa física para elaboração de uma avaliação do Decreto 6.523, de 13 de julho de 2008, que regulamenta a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

2 – Antecedentes e contexto

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça 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. 17 do Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019.

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).

O Decreto 6.523, de 13 de julho de 2008, estabelece normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC trata exclusivamente do atendimento telefônico, não contemplando outros meios de tratamento das reclamações (redes sociais, internet, chat, aplicativos), que vem sendo utilizados pelas empresas e com grande aceitação dos consumidores. Assim, entende-se necessária uma revisão do normativo atual para, dentre outras medidas, inclusão das novas tecnologias na regulamentação, especialmente a utilização da inteligência artificial nos atendimentos.

Nessa perspectiva, a avaliação e atualização do Decreto busca, também, reforçar as diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), no sentido de garantir que os consumidores disponham de informação adequada e clara nas relações de consumo, especificamente no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, considerados essenciais à coletividade de consumidores e ao desenvolvimento econômico do país.

Busca-se, também, aperfeiçoar os incentivos para que os SACs sejam meios eficientes na resolução de demandas dos consumidores sobre: informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O estudo está alinhado com as competências da Secretaria Nacional do Consumidor em acompanhar os processos regulatórios com vistas à proteção efetiva dos direitos dos consumidores e de promoção de estudos sobre as relações de consumo e o mercado.

A contratação está vinculada ao Projeto BRA/11/008 - Fortalecimento da proteção e defesa da concorrência e dos direitos do consumidor no Brasil, Produto 2.7 – Proteção e Defesa do Consumidor junto aos mercados de serviços privados e serviços públicos regulados do Resultado 2- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor Fortalecido.

3–Escopo do trabalho e limites do projeto

Para desenvolver os produtos que estão detalhados no próximo item deste Termo de Referência, o consultor terá como subsídios reuniões de levantamento de informações com servidores do órgão especialmente alocados para compor equipe de avaliação do projeto, além de dispor de documentação necessária às atividades, bem como acesso às demais informações necessárias à execução dos trabalhos.

Todas as atividades desenvolvidas pelo consultor serão objeto de transferência de conhecimento para os servidores da Senacon.

Toda a atuação do consultor estará sob supervisão técnica dos servidores da Senacon indicados para esse fim, orientando suas atividades e fazendo sugestões para

aprimoramento do trabalho, cabendo ao contratado efetivar os ajustes necessários antes dos prazos previstos para cada produto, evitando, dessa forma, atraso nas entregas e, por consequência, nos respectivos pagamentos.

4. Resultados e Produtos esperados

Os produtos a serem apresentados pelo consultor como resultado das atividades desenvolvidas são abaixo descritos:

- a) Produto 1: plano de trabalho contendo: contextualização do problema; metodologia a ser utilizada, descritivo das etapas com cronograma de atividades;
- b) Produto 2: pesquisa quantitativa da percepção do consumidor sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs dos seguintes setores: telefonia móvel, comércio eletrônico, bancos, companhias aéreas e saúde suplementar. Contendo, no mínimo: caracterização da pesquisa; sujeitos da pesquisa; instrumentos de coleta e processamento dos dados; técnica de análise dos dados; e análise dos resultados;
- c) Produto 3: pesquisa quantitativa da percepção dos principais prestadores de serviços sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs dos seguintes setores: telefonia móvel, comércio eletrônico, bancos, companhias aéreas e saúde suplementar. Contendo, no mínimo: caracterização da pesquisa; sujeitos da pesquisa; instrumentos de coleta e processamento dos dados; técnica de análise dos dados; e análise dos resultados;
- d) Produto 4: pesquisa quantitativa e qualitativa da percepção das Agências Reguladoras sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs: contendo, no mínimo: caracterização da pesquisa; sujeitos da pesquisa; instrumentos de coleta e processamento dos dados; técnica de análise dos dados; e análise dos resultados;
- e) Produto 5: mapeamento da experiência internacional na regulamentação de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- f) Produto 6: relatório final com conclusão da análise e proposta de alteração normativa e workshop de apresentação dos resultados da avaliação.

4.1.3 Resultados e Produtos esperados

Os produtos a serem apresentados pelo consultor como resultado das atividades desenvolvidas são abaixo descritos:

Produtos	Descrição	% sobre o valor total do contrato	Prazo de entrega
1	Plano de trabalho	5%	10 dias após a assinatura do contrato
2	Pesquisa quantitativa da percepção do consumidor sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs	20%	40 dias após a assinatura do contrato
3	Pesquisa quantitativa da percepção dos prestadores de serviços sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SACs	20%	80 dias após a assinatura do contrato
4	Pesquisa quantitativa e qualitativa da percepção das Agências Reguladoras sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs	20%	130 dias após a assinatura do contrato
5	Mapeamento da experiência internacional na regulamentação de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	15%	160 dias após a assinatura do contrato
6	Relatório final com conclusão da análise e proposta de alteração normativa e workshop de apresentação dos resultados	20%	180 dias após a assinatura do contrato

O produto entregue pelo consultor, aprovado e atestado pela área técnica responsável, deve ser entregue em via digitalizada.

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 conteúdos 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.

4.1.4 Especificações

Requisitos Obrigatórios (eliminatórios):

- a) Formação Acadêmica: formação acadêmica em nível de mestrado em ciência política, economia, administração, direito ou área relacionada ao projeto; e
- b) Experiência profissional: mínimo de 3 (três) anos em atividades ou projetos ligados à temática da defesa do consumidor ou de regulação econômica.

Requisitos Desejáveis (pontuáveis):

- Doutorado em engenharia, economia, administração ou direito: 5 pontos
- Possuir experiência com pesquisas com ênfase em análises empíricas: 5 pontos por publicação nacional ou internacional até o limite de 20 pontos;
- Possuir experiência em atividades de regulação de mercado ou de consultoria em setores regulados: 2 pontos por ano completo de trabalho, acima do limite mínimo, até o limite de 30 pontos;

A experiência poderá ser comprovada por meio de publicações nacionais ou internacionais reconhecidas ou ranqueadas pela CAPES/CNPq ou vínculo empregatício. Para fins de comprovação, pode ser considerado currículo Lattes encaminhado. Caberá à equipe da Senacon o julgamento quanto à adequação das publicações e/ou orientações aos Requisitos Classificatórios.

Entrevista (pontuáveis):

Serão convocados para a entrevista até 3 (três) candidatos com maior pontuação nos critérios classificatórios. Será constituída Comissão de Avaliação composta por técnicos da Senacon para entrevista dos candidatos. Cada membro da Comissão de Avaliação atribuirá pontuação à entrevista de cada candidato conforme requisitos e conceitos estabelecidos no quadro a seguir. Os candidatos serão pontuados conforme quadro a seguir, sendo a nota da entrevista a média simples obtida.

Requisitos	Conceitos	Pontos
1. Habilidade na construção e argumentação técnica na área objeto de estudo	Regular	1
	Bom	3
	Ótimo	5

2. Conhecimentos sólidos na área do projeto	Regular	1
	Bom	3
	Ótimo	5
3. Capacidade de comunicação	Regular	1
	Bom	3
	Ótimo	5
Pontuação Máxima		15

Observações:

Durante a vigência da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO 2019, é permitida a contratação de servidores públicos que se encontrem em licença sem remuneração para tratar de interesse particular.

Ainda, durante a vigência da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO 2019 é permitida a contratação de professor de Universidades para realização de pesquisas e estudos de excelência, desde que: haja declaração do chefe imediato e do dirigente máximo do órgão de origem de inexistência de incompatibilidade de horários e de comprometimento das atividades atribuídas. Os projetos de pesquisas e estudos devem ser aprovados pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade ao qual esteja vinculado o professor.

A Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012 que dispõe sobre a estruturação do plano de carreiras e cargos de Magistério Federal, estabelece:

“ Art. 20

.....

§ 2º O regime de 40 (quarenta) horas com dedicação exclusiva implica o impedimento do exercício de outra atividade remunerada, pública ou privada, com as exceções previstas nesta Lei.

.....

Art. 21. No regime de dedicação exclusiva, será admitida, observadas as condições da regulamentação própria de cada IFE, a percepção de:

.....

XII - retribuição pecuniária por colaboração esporádica de natureza científica ou tecnológica em assuntos de especialidade do docente, inclusive em polos de inovação tecnológica, devidamente autorizada pela IFE de acordo com suas regras. (Incluído pela Lei nº 12.863, de 2013)

§ 1º Considera-se esporádica a participação remunerada nas atividades descritas no inciso VIII do caput, autorizada pela IFE, que, no total, não exceda 30 (trinta) horas anuais.

.....

§ 4º As atividades de que tratam os incisos XI e XII do caput não excederão, computadas isoladamente ou em conjunto, a 120 h (cento e vinte horas) anuais, ressalvada a situação de excepcionalidade a ser justificada e previamente aprovada pelo Conselho Superior da IFE, que poderá autorizar o acréscimo de até 120 h (cento e vinte horas) exclusivamente para atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação. (Incluído pela Lei nº 12.863, de 2013)”.

A entrega dos currículos deve obedecer o modelo - **Anexo A** e preenchimento dos **Anexo B e C**.

5 - Forma de pagamento

Os serviços serão remunerados em moeda nacional corrente, de acordo com a entrega dos produtos, uma vez aprovados pelo responsável técnico, para consultorias nacionais e em dólares norte-americanos, para consultorias internacionais.

6 – Insumos disponíveis

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.

Serão disponibilizados ao consultor toda a documentação e dados necessários à execução dos trabalhos.

7 - Localidade do trabalho

Exige-se disponibilidade para visitas técnicas regulares em Brasília – DF

8 - Data de início

Imediata, após a assinatura do contrato.

9 - Esclarecimentos

As dúvidas sobre o projeto poderão ser dirimidas por demanda, e deverão ser solicitadas por meio do e-mail projeto.consumidor@mj.gov.br.

Serão eliminados os currículos inscritos que não atenderem integralmente os requisitos obrigatórios exigidos divulgados no edital.

É permitida a contratação de professor universitário com vínculo com o Serviço Público nos termos da LDO – 2019.

Os interessados em participar do certame devem encaminhar “curriculum vitae”, conforme modelo do Anexo A e informações adicionais para projeto.consumidor@mj.gov.br, até o dia 28/08/2019.

Somente candidatos pré-selecionados serão contatados.

Ao candidato classificado em primeiro lugar, serão solicitadas proposta técnica e financeira para análise.

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

Em atenção ao Decreto 5.151/2004, não serão admitidos no âmbito dos acordos de cooperação técnica ou instrumentos congêneres, servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como empregados de suas subsidiárias e controladas.

10 – Prazo de execução

Vigência do contrato 200 (duzentos) dias

11 - Nome e cargo do Supervisor Técnico

Andrey Vilas Boas de Freitas
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

12 - Supervisão

Supervisor Nacional: Andrey Vilas Boas de Freitas

Cargo: Diretor Nacional do Projeto

4.4. Cargo: 4.5. Nome do Superior:

4.6. Cidade/Estado/País: 4.7. Nº de subordinados:

4.8 Atribuições / Serviços realizados:

5 – PUBLICAÇÕES

Listar apenas as principais publicações relacionadas ao objeto da consultoria.

5.1 Publicação	5.2 Tipo	Veículo / Data

6 – CONHECIMENTO EM INFORMÁTICA

Informar experiência em programação, operação e outras atividades relacionadas com informática:

6.1. Aplicativo/Programa:	6.2. Tempo de experiência:

7 – LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

Nos campos 7.2 a 7.5 preencher “Com facilidade” ou “Com dificuldade” conforme for o caso.

7.1. Língua:	7.2. Leitura:	7.3. Escrita:	7.4. Conversação:	7.5. Compreensão:

8 – ESPECIALIDADES

Esta seção deve guardar correlação com o tempo de experiência declarado na Seção 4

8.1. Área de especialidade:	8.2. Tempo de experiência (anos):

Instrução: Preencher local e data

Preencher aqui o nome do candidato e assinar acima

Anexo B

REQUISITOS ELIMINATÓRIOS		
	Área de estudo/Instituição:	Ano de conclusão:
Mestrado		

	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos
Experiência profissional		

Anexo C

REQUISITOS DESEJÁVEIS		
Doutorado	Área de Estudo/Instituição:	Ano de conclusão:
Possuir experiência com pesquisas com ênfase em análises empíricas	Publicação:	Pontos
	Publicação:	Pontos
	Publicação:	Pontos
	Publicação:	Pontos
	Publicação:	Pontos
Possuir experiência em atividades de regulação de mercado ou consultoria em setores regulados	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos
	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos
	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos
	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos
	Nome da empresa e Área de atuação	Período em anos