

TERMO DE REFERÊNCIA CONSULTOR INDIVIDUAL – CI

TR 04/2021

| TERMO DE REFERÊNCIA Nº 04/2021 | |
|--|---|
| Nome | Canais de Atendimento Centro de Mídias SP |
| Código e título do projeto | PROJETO 914BRZ1077 Desenvolvimento de soluções inovadoras na educação estadual |
| Local de Trabalho | São Paulo (SP) |
| Período do contrato: | 11 meses |
| Número de vagas: | 1 (uma) |
| Objetivo da Contratação | |
| Consultoria técnica especializada para elaboração de proposta de FAQ e melhorias dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | |
| Enquadramento no PRODOC | |
| <p>Objetivo 1. Desenvolver estratégias inovadoras, diagnósticos e subsídios para uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade na rede de ensino do Estado de São Paulo.</p> <p>Resultado 1.4 Ferramentas, metodologias e diagnósticos de apoio à gestão pedagógica da Secretaria de Estado de Educação de São Paulo desenvolvidos.</p> <p>Atividade 1.4.1. Desenvolver instrumentos de diagnóstico e avaliação para subsidiar o planejamento e a gestão da Educação.</p> | |

1. FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os acontecimentos decorrentes da pandemia de COVID-19 apresentam novos desafios para a educação pública. Em um contexto onde a educação teve de encontrar alternativas para a necessidade do distanciamento social consequente da pandemia, estudos mostram que as novas gerações estão, cada vez mais, utilizando redes sociais e ferramentas da internet para buscar conhecimento e se relacionar com seus pares e comunidade, sendo o ensino mediado por tecnologia uma alternativa viável para superar os desafios presentes e futuros que afetam o funcionamento das unidades escolares, e para complementar e ampliar os horizontes do ensino tradicional.

O Centro de Mídias da Educação de São Paulo (CMSP), da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC-SP), tem contribuído, desde abril de 2020, com a formação dos profissionais da rede estadual de ensino e, principalmente, com a ampliação da oferta, aos estudantes, de uma educação mediada por tecnologia, de forma inovadora, com qualidade e alinhada às demandas do século XXI, visando promover a permanência e o bom desempenho de toda a sua população estudantil.

Em 2020, inclusive, a inovação da política pública de educação que o Centro de Mídias SP propõe foi reconhecida internacionalmente, por meio do “Prêmio Governarte”, oferecido pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), em sua 7ª. Edição, como destaque no combate à pandemia de COVID-19.

No Centro de Mídias SP são disponibilizados conteúdos cuidadosamente elaborados por especialistas e oferecidos por meio de tecnologias digitais. As aulas são transmitidas a partir de estúdios de TV instalados na sede da Escola de Formação dos Profissionais da Educação (EFAPE) que são acompanhadas pelos alunos ao vivo, pelo portal do Centro de Mídias SP, pelo aplicativo Centro de Mídias SP e, ainda, pelo canal digital da TV Cultura Educação e TV Univesp, atingindo milhares de alunos e educadores diariamente.

Na busca de aprimorar e trazer cada vez mais condições para o desenvolvimento da educação do estado de São Paulo, o Centro de Mídias SP possui diversos canais de atendimento que tem como objetivo esclarecer dúvidas que são enviadas por toda a rede estadual. Sendo assim, com objetivo de tirar dúvidas de diversas naturezas, o CMSP conta com dois canais de atendimento principais: o e-mail “centrodemidiassp@educacao.sp.gov.br” e o telefone 0800-7700012.

As dúvidas encaminhadas nos canais de atendimento do Centro de Mídias SP abordam uma ampla variedade de temas, resultando assim, em tempos variados para a resolução das questões. Além disso, os canais são utilizados por diferentes públicos, tais como pais de alunos, professores e estudantes da rede estadual de educação de São Paulo.

Logo, considerando a necessidade de aprimorar o processo de atendimento das dúvidas relacionadas ao Centro de Mídias SP, e a necessidade de identificar aspectos estruturantes que evitem a ocorrência de dúvidas frequentes, é necessário que sejam elaborados estudos, análises e propostas que

tratam desses assuntos. Desta forma, o presente Termo de Referência visa à contratação de consultoria especializada para analisar os canais de atendimento do CMSP, com o objetivo de otimizar as respostas para as dúvidas da rede estadual de educação. Por fim, cabe destacar que a Secretaria da Educação não dispõe, em seus quadros técnicos, de profissionais capacitados disponíveis para a execução das atividades previstas neste Termo de Referência.

2. UNIDADE DEMANDANTE

COPEP - Coordenadoria Pedagógica

3. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES E ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

PERFIL 1 - CONSULTOR ESPECIALISTA EM ANÁLISE

PRODUTO 1 - Documento técnico contendo mapeamento e análise do fluxo de atendimento (entrada da demanda, processamento e saída) atual dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

- 1.1. Levantar, junto à SEDUC-SP, a variedade de Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, identificando as suas características como: funcionalidades, tecnologia utilizada, acessibilidade, equipes técnicas relacionadas, entre outras.
- 1.2. Identificar os perfis e o respectivo procedimento para solicitação de atendimento através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.
- 1.3. Realizar mapeamento do fluxo de atendimento (entrada da demanda, processamento e saída) dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, destacando elementos como: equipes que acompanham, tempo médio de atendimento, perfis frequentes que enviam solicitações, entre outros, definidos junto à SEDUC-SP.
- 1.4. Realizar análise do mapeamento do fluxo de atendimento dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, visando identificar gargalos ou pontos críticos.
- 1.5. Produzir e apresentar, para validação da SEDUC-SP, relatório técnico da análise desenvolvida, realizando ajustes ou correções, caso seja necessário.

PRODUTO 2 - Documento técnico contendo levantamento e análise das perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

- 2.1. Realizar levantamento e análise com a finalidade de identificar e agrupar as dúvidas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

2.2. Categorizar, alinhado à SEDUC-SP, o caráter das perguntas frequentes como: pedagógicas, de sistema, entre outros, dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

2.3. Desenvolver e apresentar, para validação da SEDUC-SP, relatório técnico contendo as dúvidas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, assim como os temas que as circundam, realizando ajustes ou correções caso seja necessário.

PRODUTO 3 - Documento técnico contendo levantamento e análise das respostas para as perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

3.1. Levantar, junto à SEDUC-SP, os procedimentos e encaminhamentos utilizados para responder às perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

3.2. Desenvolver relatório contendo o fluxo de processamento para elaboração das respostas para as perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, identificando aspectos como: o tempo médio de resposta, padronização dos conteúdos, área técnica responsável, perfil que envia a demanda, entre outros, definidos junto à SEDUC-SP.

3.3. Identificar e analisar as respostas utilizadas para responder às perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, estabelecendo o seu grau de efetividade em esclarecer/solucionar a dúvida.

3.4. Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, relatório técnico contendo análise das respostas para as perguntas frequentes, destacando modelos de respostas padrão a fim de subsidiar a elaboração do FAQ para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, sintetizando ajustes e correções caso sejam recomendados.

PRODUTO 4- Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

4.1. Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de um FAQ para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, sistematizando os ajustes necessários.

4.2. Desenvolver, a partir do desenho preliminar apresentado à SEDUC-SP, proposta para divulgação do FAQ dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP para a rede estadual.

4.3. Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final do FAQ para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

PRODUTO 5 - Documento técnico contendo proposta de padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

5.1. Desenvolver análise a fim de identificar informações para padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

5.2. Elaborar proposta de padronização de formulário de entrada de demanda para cada perfil como aluno, professor, entre outros, para solicitação de atendimento feito através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

5.3. Apresentar, para validação da SEDUC-SP, a proposta de padronização de formulário de entrada de demanda na solicitação de atendimento feitas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, realizando ajustes ou correções caso seja necessário.

PRODUTO 6 - Documento técnico contendo propostas de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

Atividades:

6.1. Alinhar, junto à SEDUC-SP, os objetivos e diretrizes para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP.

6.2. Compilar e analisar criticamente as informações levantadas sobre os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, a fim subsidiar a proposta de melhorias.

6.3. Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de melhorias no fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, sistematizando os ajustes necessários.

6.4. Dimensionar, a partir da proposta preliminar apresentada à SEDUC-SP, a estrutura básica necessária para desenvolvimento das melhorias, considerando as especificidades relacionadas à cada Canal de Atendimento do Centro de Mídias SP.

6.5. Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP, realizando ajustes ou correções, caso seja necessário.

4. CRONOGRAMA DE ENTREGAS

4.1. PERFIL 1 – CONSULTOR ESPECIALISTA EM ANÁLISE

O valor dos serviços da consultoria está definido com base na legislação vigente dos Acordos de Cooperação Técnica Internacional, com remuneração feita mediante realização e entrega dos produtos da consultoria. O desembolso financeiro observará os prazos indicados no cronograma de atividades abaixo, de acordo com a entrega dos produtos:

| Parcela/Descritivo | Data para Entrega |
|---|--|
| PRODUTO 1 - Documento técnico contendo mapeamento e análise do fluxo de atendimento (entrada da demanda, processamento e saída) atual dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 55 dias após a assinatura do contrato |
| PRODUTO 2 - Documento técnico contendo levantamento e análise das perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 110 dias após a assinatura do contrato |
| PRODUTO 3 - Documento técnico contendo levantamento e análise das respostas para as perguntas frequentes enviadas através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 165 dias após a assinatura do contrato |
| PRODUTO 4- Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 220 dias após a assinatura do contrato |
| PRODUTO 5 - Documento técnico contendo proposta de padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 275 dias após a assinatura do contrato |
| PRODUTO 6 - Documento técnico contendo propostas de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento do Centro de Mídias SP. | 330 dias após a assinatura do contrato |

5. APRESENTAÇÃO DOS PRODUTOS

O pagamento será efetuado após a entrega dos produtos, segundo as especificações técnicas do presente Termo de Referência, condicionado à aprovação pela área demandante da consultoria, por meio de Nota Técnica, responsabilizando-se pela coerência e coesão do produto em relação à necessidade apresentada.

Os produtos devem ser entregues COPED em formato PDF, incluindo capa com nome e código do Prodóc, nº do contrato, título do produto, nome e assinatura do consultor, local e data.

O pagamento do primeiro produto será feito no mínimo 30 dias após a assinatura do contrato.

6. INSUMOS

As atividades de consultoria serão realizadas nas dependências do consultor, com possibilidade de deslocamentos no âmbito nacional. Se houver deslocamentos, devem ser justificados pela área demandante por Nota Técnica, de forma a demonstrar conformidade com o objeto da consultoria contratada, conforme disponibilidade orçamentária do projeto e autorizados pelo Diretor Nacional do Projeto. Sempre que requisitado, o consultor deverá comparecer à sede da Secretaria da Educação do Estado de SP e/ou realizar reuniões por videoconferência de modo a atender a necessidade do projeto.

7. SELEÇÃO DE CANDIDATOS

Os interessados deverão encaminhar currículo no modelo padrão para o e-mail: ugp@educacao.sp.gov.br, indicando, no campo assunto, o código do Projeto, o número do Edital e o Perfil para o qual está se candidatando. Serão desconsiderados os currículos remetidos em desacordo com estas exigências e/ou após a data limite indicada neste edital.

O modelo padrão de currículo e o termo de referência completo para a vaga estão disponíveis em: <https://www.educacao.sp.gov.br/publicacoes/>.

O processo de seleção ocorrerá na seguinte conformidade:

1ª fase: análise e seleção de currículos recebidos, de acordo com as exigências do Edital;

2ª fase: entrevistas dos candidatos que tiveram seus currículos selecionados na 1ª fase;

3ª fase: avaliação classificatória dos candidatos entrevistados pela Comissão de Avaliação do Edital.

Somente os currículos encaminhados até a data limite prevista no Edital, serão analisados pela comissão de seleção.

8. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO

8.1. Requisitos obrigatórios

Os participantes que não apresentarem os requisitos obrigatórios de qualificação não serão considerados para o processo de avaliação.

8.1.1. Formação Acadêmica

É obrigatório que possua, no mínimo, graduação em cursos das áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Humanas, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

8.1.2. Experiência Profissional

É obrigatório que possua experiência profissional mínima de 2 (dois) anos atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos.

8.2. Requisitos desejáveis

É desejável que possua experiência comprovada com atendimento ou relacionamento com clientes ou imprensa.

9. TABELA COM CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

9.1. Análise Curricular

Serão analisados os requisitos de formação acadêmica e experiência profissional, conforme critérios abaixo relacionados. Esta fase tem caráter eliminatório e classificatório.

| Qualificação e Experiência do Candidato | | | | |
|---|--------------------------|--|--|-----------|
| 1 | Formação acadêmica | É <u>obrigatório</u> que possua, no mínimo, graduação em cursos das áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Humanas, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação | <p>[100%] 30 pontos: pós-graduação (stricto ou lato sensu) em cursos das áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Humanas.</p> <p>[70%] 21 pontos: graduação em cursos das áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Humanas.</p> | 30 |
| 2 | Experiência do candidato | É obrigatório que possua experiência profissional mínima de 2 (dois) anos atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos. | <p>[100%] 30 pontos: Possui 5 anos ou mais de experiência atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos.</p> <p>[80%] 24 pontos: Possui de 3 a 4 anos de experiência atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos.</p> <p>[70%] 21 pontos: Possui 2 anos de experiência atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos.</p> | 30 |
| | | É desejável que possua experiência comprovada com atendimento ou relacionamento com clientes ou imprensa. | <p>[100%] 10 pontos: Possui experiência com atendimento ou relacionamento com clientes ou imprensa.</p> <p>[0%] 0 pontos: Não possui experiência com atendimento ou relacionamento com clientes ou imprensa.</p> | 10 |
| TOTAL DE PONTOS | | | | 70 |

9.2. Entrevista

O processo seletivo será considerado válido quando obtiver, no mínimo, três currículos válidos (que atendam aos requisitos mínimos obrigatórios de qualificação acadêmica e experiência profissional). Caso não haja, o Termo de Referência e Edital deverão ser republicados e assim, iniciar-se-á um novo processo seletivo. Após análise curricular, os candidatos considerados aptos a participar da etapa de entrevista serão aqueles que atingirem a pontuação mínima de 50 pontos. Serão convocados para a entrevista os candidatos considerados aptos até a proporção máxima de cinco vezes o número de vagas previsto neste termo de referência. Havendo mais interessados para a vaga ofertada, outros candidatos poderão ser convocados para entrevista, sempre seguindo a classificação definida na análise curricular, caso os candidatos

entrevistados não tenham um bom desempenho na entrevista, ou por outra razão justificada, apresentada formalmente pela Comissão de Seleção responsável pelo processo seletivo.

Os classificados receberão mensagem eletrônica informando data, local e hora da entrevista. Os candidatos que residam fora de São Paulo/SP poderão ser entrevistados por telefone ou via videoconferência. Esta fase tem caráter classificatório e serão observados os seguintes critérios (por Perfil):

| Entrevista do Candidato | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|------------|
| 1 | Apresenta cordialidade, polidez, atenção e objetividade. Expressa-se bem, possuindo boa fluência verbal, clareza na exposição de assuntos, argumentos e capacidade de raciocínio. | Apresenta cordialidade, polidez, atenção e objetividade. | [100%] 2,5 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito. [85%] 2,13 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito. [70%] 1,75 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito. | 2,5 |
| | | Expressa-se bem, possuindo boa fluência verbal, clareza na exposição de assuntos/argumentos e capacidade de raciocínio. | [100%] 2,5 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito. [85%] 2,13 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito. [70%] 1,75 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito. | |
| 2 | Domina os assuntos relativos ao objeto da contratação prevista no TR. | Domina os assuntos relativos ao objeto da contratação prevista no TR. | [100%] 25 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito. [85%] 21,25 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito. [70%] 17,5 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito. | 25 |
| TOTAL DE PONTOS | | | | 30 |

10. CABERÁ À SEDUC-SP E À UNESCO

- a. Acompanhar as atividades dos consultores contratados.
- b. Analisar e aprovar os produtos especificados no presente Termo de Referência.

11. CABERÁ AO CONSULTOR CONTRATADO

- a. Desenvolver os estudos e elaborar os documentos previstos segundo as especificações que constam deste Termo de Referência.
- b. Cumprir todas as atividades a eles designadas no presente Termo.
- c. Entregar os produtos no prazo estipulado no presente Termo.

- d. Revisar e reapresentar os produtos previstos neste Termo, caso o contratante não aprove as primeiras versões apresentadas.
- e. O material (como notebook, telefone ou crachá) a ser utilizado pelo consultor, assim como toda a infraestrutura necessária para desenvolver o trabalho, não será disponibilizado pela SEDUC-SP, sendo de responsabilidade do consultor adquirir o que for necessário;
- f. Arcar com todas as despesas necessárias ao desenvolvimento das atividades a eles designadas no presente Termo.

12. REGIME JURÍDICO

A execução dos trabalhos previstos neste Termo de Referência não implica qualquer relação de emprego ou vínculo trabalhista, sendo, portanto, regido sem subordinação jurídica, conforme prevê o § 9º do art. 4º do Decreto presidencial nº 5.151/2004.

13. VEDAÇÕES PREVISTAS EM LEI

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 de empregados de suas subsidiárias e controladas, no âmbito dos projetos de cooperação técnica internacional, para execução de serviços de consultoria.

Também é vedada a contratação de consultor que já esteja cumprindo contrato de consultoria por produto vinculado ao projeto de cooperação técnica internacional. Nova contratação do mesmo consultor, somente mediante nova seleção, nos termos do art. 5º do Decreto nº5.151/04, observados os prazos de interstício da Portaria MRE no. 8, de 4 de janeiro de 2017.

São Paulo, 23 de abril de 2021.