



**Contrata
Consultor na
Modalidade Consultor Individual**

PROJETO 914BRZ1077 EDITAL Nº 04/2021

1. Perfil: Consultor Especialista em Análise
2. Nº de vagas: 01
3. Qualificação educacional: É obrigatório que possua, no mínimo, graduação em cursos das áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Humanas, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.
4. Experiência profissional: É obrigatório que possua experiência profissional mínima de 2 (dois) anos atuando em atividades relacionadas com planejamento e gestão de projetos. É desejável que possua experiência comprovada com atendimento ou relacionamento com clientes ou imprensa.
5. 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.

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.

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.

6. Produtos/Resultados esperados:

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.

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

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.

PRODUTO 4- Documento técnico contendo proposta de 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.

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

7. Local de Trabalho: São Paulo

8. Duração do contrato: 11 meses

Os interessados deverão encaminhar os currículos do dia 30/04/2021 até o dia 06/05/2021 para o e-mail: ugp@educacao.sp.gov.br, conforme modelo de currículo padrão. No campo assunto deverá constar o código do Prodoc, o número do Edital e o Perfil. Serão desconsiderados os currículos remetidos em desacordo com estas exigências e/ou fora do prazo estipulado no Edital. O modelo padrão de currículo e o termo de referência completo para a vaga estão disponíveis em: <http://app3.brasilia.unesco.org/vagasubo/> e <https://www.educacao.sp.gov.br/publicacoes/>.

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.