

**TERMO DE REFERÊNCIA CONSULTOR INDIVIDUAL - CI**

**TR 8980/2023**

<b>TERMO DE REFERÊNCIA Nº 8980/2023</b>	
<b>Nome</b>	Melhorias nos Canais de Atendimento da SEDUC
<b>Código do projeto</b>	Fortalecimento das Capacidades e dos Mecanismos de Gestão da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo - OEI - BRA - 019/001.
<b>Local de Trabalho</b>	<i>São Paulo (SP)</i>
<b>Período do contrato:</b>	11 meses
<b>Número de vagas:</b>	01 vaga
<b>Objetivo da Contratação</b>	
Consultoria técnica especializada em gestão de relacionamento com o cliente para realizar levantamento e análise de dados para apoio na revisão e otimização do conteúdo dos diferentes Canais de Atendimento da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo	
<b>Enquadramento no PRODOC</b>	
<p><b>Objetivo 1</b> – Planejamento e gestão das Políticas de Educação Básica no Estado de São Paulo mais eficientes e eficazes.</p> <p><b>Resultado 1.1.</b> Estrutura de planejamento e gestão da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo revisada e suas atribuições ajustadas.</p> <p><b>Atividades 1.1.3:</b> Avaliar a eficiência e a eficácia de ferramentas e instrumentos de suporte à gestão ativos no âmbito da Secretaria da Educação, para proposição de estratégias de integração.</p>	

## **1. FINALIDADE DE CONTRATAÇÃO**

A Secretaria da Educação do Estado de São Paulo - SEDUC-SP, composta por uma rede de mais de 5 mil escolas, qualifica-se hoje como uma das maiores organizações públicas do Brasil. Com mais de 3 milhões de alunos e 250 mil colaboradores, são inúmeras as atividades desenvolvidas e desempenhadas ao mesmo tempo para que a Pasta atenda aos estudantes.

Tendo em vista este cenário, ter um bom instrumento de gestão estratégica na administração pública é fundamental para o desenvolvimento da instituição, visto que auxilia a identificar pontos para melhoria e tomadas de ações mais assertivas, que contribuam com a qualidade da gestão pública em sintonia com as demandas da sociedade.

Para tanto, os Canais de Atendimento, como a Central de Atendimento e a Ouvidoria da SEDUC-SP, constituem um meio de comunicação permanente com os usuários internos e com o público externo, recebendo sugestões, dúvidas, elogios, críticas, reclamações e denúncias, a fim de conhecer, entender e propor as mudanças quando necessárias. Mantêm-se, também, os objetivos específicos da mesma, quais sejam: fornecer informações, agir como catalisadora de soluções, harmonizadora de conflitos e agente de mudanças, propondo melhorias da qualidade dos serviços; balizar a busca de soluções por princípios éticos, de modo a atingir a satisfação das partes envolvidas; servir de instrumento para percepção do clima e da dinâmica organizacional.

A integração dos diferentes canais e a modernização do ponto de vista tecnológico e de acesso, especialmente para o cidadão comum, não envolvido diretamente com os órgãos do estado, é de extrema importância. Um sistema de CRM integrado, onde o cidadão possa registrar uma manifestação nos diferentes canais existentes e acompanhá-la até o desfecho sem maiores complexidades.

Assim, o presente Termo de Referência visa a contratação de consultoria técnica com o objetivo de apoiar na análise de dados da arquitetura atual dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP, assim como na revisão e otimização do conteúdo dos diferentes canais, construção de uma base de conhecimento com os assuntos mais demandados, desenvolvimento da árvore de assuntos, atualização do FAQ, entre outros, de forma a possibilitar a futura implantação de novas tecnologias de atendimento, gerando ferramentas sofisticadas para o planejamento e gestão de pessoas e ganhos de eficiência. Por fim, cabe destacar que a SEDUC-SP não dispõe, em seus quadros técnicos atuais, de profissionais capacitados disponíveis para a execução das atividades previstas neste Termo de Referência.

## **2. UNIDADE DEMANDANTE**

Secretaria Executiva da SEDUC-SP

## **3. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES E ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS**

### **PERFIL – consultor especialista em gestão de relacionamento com o cliente**

**PRODUTO 1 - Documento técnico contendo análise do fluxo de atendimento atual (entrada da demanda, processamento e saída) dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP (Central de Atendimento, Ouvidoria)**

#### Atividades:

1.1 Levantar, junto à SEDUC-SP, a variedade de Canais de Atendimento, 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.
- 1.3 Realizar análise do fluxo de atendimento (entrada da demanda, processamento e saída) dos Canais de Atendimento, destacando elementos como: equipes que acompanham, tempo médio de atendimento, perfis frequentes que enviam solicitações, entre outros.
- 1.4 A partir da análise do fluxo de atendimento dos Canais de Atendimento, identificar gargalos ou pontos críticos.
- 1.5 Desenvolver guia de entrevistas ou discussão focada para aplicação com os professores e demais colaboradores, visando entender o fluxo de atendimento
- 1.6 Compilar e analisar as informações coletadas nas entrevistas ou grupos focais
- 1.7 Produzir e apresentar, para validação da SEDUC-SP, relatório técnico da análise desenvolvida.

**PRODUTO 2 - Documento técnico contendo levantamento e análise das “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento da SEDUC.**

Atividades:

- 2.1 Realizar levantamento e análise com a finalidade de identificar e agrupar as “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP.
- 2.2 Analisar a “volumetria” das “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento em um período de 12 meses (2º semestre de 2022 e 1º semestre de 2023) e a qualidade no atendimento (com resposta, sem resposta, tempo médio de respostas, etc).
- 2.3 Categorizar, alinhado à SEDUC-SP, o caráter das “perguntas frequentes” dos Canais de Atendimento (exemplo: pedagógica, formação, recursos humanos, infraestrutura, entre outros).
- 2.4 Analisar o processo de encaminhamento de demandas dentro das áreas, e identificar pontos de atenção no processo de encaminhamento (como etapas desnecessárias ou atrasos, entre outros)
- 2.5 Desenvolver e apresentar, para validação da SEDUC, relatório técnico contendo as “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento da SEDUC, 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 da SEDUC-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.
- 3.2 Desenvolver relatório contendo o fluxo de processamento para elaboração das respostas para as “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento, identificando aspectos como: o tempo médio de resposta, padronização dos conteúdos, área técnica responsável, perfil que envia a demanda, entre outros.
- 3.3 Identificar e analisar as respostas utilizadas para responder às “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento, estabelecendo o seu grau de efetividade em esclarecer/ solucionar a dúvida.
- 3.4 Coletar e analisar feedback do usuário de várias fontes como, pesquisas comentários online, ouvidoria entre outros, em relação a respostas para as “perguntas frequentes”
- 3.5 Identificar os temas comuns de insatisfação, a fim de subsidiar proposta de guia de entrevistas ou grupos focais
- 3.6 Elaborar proposta de guia de entrevistas ou grupos focais com os usuários, definindo junto à Seduc, quais perfis de usuários participarão da pesquisa
- 3.7 Compilar e analisar as informações coletadas, através de uma análise quantitativa e qualitativa para identificar gargalos, ineficiência e pontos de insatisfação

- 3.8 A partir da análise, identificar melhorias que podem ser feitas e propor recomendações para abordar os problemas identificados
- 3.9 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, sintetizando ajustes e correções caso sejam recomendados.

**PRODUTO 4 - Documento técnico contendo propostas de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP.**

Atividades:

- 4.1 Alinhar, junto à SEDUC-SP, os objetivos e diretrizes para os Canais de Atendimento.
- 4.2 Compilar e analisar criticamente as informações levantadas sobre os Canais de Atendimento da SEDUC-SP, a fim subsidiar a proposta de melhorias.
- 4.3 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de melhorias no fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP, sistematizando os ajustes necessários.
- 4.4 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.
- 4.5 Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento da SEDUC, realizando ajustes ou correções, caso seja necessário.

**PRODUTO 5 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público interno (professores/colaboradores)**

Atividades:

- 5.1 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de um FAQ para os Canais de Atendimento do público interno (professores/colaboradores), sistematizando os ajustes necessários.
- 5.2 Desenvolver análise a fim de identificar informações para padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis do público interno (professores/colaboradores), que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento da SEDUC.
- 5.3 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta de aperfeiçoamento do formulário de entrada de demanda na solicitação de atendimento do público interno (professores/colaboradores), feitas através dos Canais de Atendimento
- 5.4 Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final do FAQ para os Canais de Atendimento do público interno (professores/colaboradores)

**PRODUTO 6 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público externo (alunos e pais)**

Atividades:

- 6.1 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de um FAQ para os Canais de Atendimento do público externo (alunos e pais), sistematizando os ajustes necessários.
- 6.2 Desenvolver análise a fim de identificar informações para padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis do público externo (alunos e pais) que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento da SEDUC.
- 6.3 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta de aperfeiçoamento do formulário de entrada de demanda na solicitação de atendimento do público externo (alunos e pais), feitas através dos Canais de Atendimento
- 6.4 Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final do FAQ para os Canais de Atendimento do público externo (alunos e pais)

**PRODUTO 7 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público externo (diversos), bem como diretrizes/manual para o processo de revisão e atualização constante do FAQ.**

Atividades:

- 7.1 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta preliminar de um FAQ para os Canais de Atendimento do público externo (diversos), sistematizando os ajustes necessários.
- 7.2 Desenvolver análise a fim de identificar informações para padronização de formulário de entrada de demanda dos perfis do público externo (diversos) que solicitam atendimento através dos Canais de Atendimento da SEDUC.
- 7.3 Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta de aperfeiçoamento do formulário de entrada de demanda na solicitação de atendimento do público externo (diversos), feitas através dos Canais de Atendimento
- 7.4 Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta final do FAQ para os Canais de Atendimento do público externo (diversos)
- 7.5 Compilar e desenvolver, a partir dos desenhos preliminares de cada público, apresentados à SEDUC-SP, proposta para divulgação do FAQ dos Canais de Atendimento para a rede estadual.
- 7.6 Elaborar manual com diretrizes para a processo de revisão constante da base de conhecimento dos Canais de Atendimento (periodicidade de atualização do FAQ e Arvore, áreas responsáveis, forma de atualização, entre outros)

**Produto 8 - Documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação para as equipes em atendimento ao cliente da Seduc-SP**

Atividades:

- 8.1 Definir, em conjunto com a SEDUC-SP, os temas que serão abordados na proposta de treinamento e capacitação das equipes da SEDUC-SP (temas como por exemplo: habilidades de atendimento ao cliente, relacionamento com o aluno/pais e professores, resolução de problemas, gestão de crise e reclamações, entre outros identificados a partir das análises anteriores)
- 8.2 Definir, em conjunto com a SEDUC-SP, as equipes que farão parte do treinamento em atendimento ao cliente
- 8.3 Definir, em conjunto com a Seduc-SP, os objetivos de aprendizagem para cada tema definido, que as equipes devem alcançar.
- 8.4 Desenvolver proposta de conteúdo, material, como apresentações, manuais e atividades práticas com exemplos e cenários relevantes para a SEDUC-SP, para cada tema definido, em atendimento ao cliente
- 8.5 Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação para as equipes em atendimento ao cliente.

**Produto 9 - Documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação para os gestores de atendimento ao cliente da Seduc-SP.**

Atividades:

- 9.1 Definir, em conjunto com a SEDUC-SP, os temas que serão abordados na proposta de treinamento e capacitação das equipes da SEDUC-SP (temas como: habilidades de atendimento ao cliente, relacionamento com o aluno/pais e professores, resolução de problemas, gestão de crise e reclamações, entre outros identificados a partir das análises anteriores)
- 9.2 Definir, em conjunto com a SEDUC-SP, as equipes que farão parte do treinamento e identificar o perfil dos colaboradores, em gestão e atendimento, a fim de personalizar o treinamento.
- 9.3 Definir, em conjunto com a Seduc-SP, os objetivos de aprendizagem para cada tema definido, que as equipes devem alcançar.
- 9.4 Desenvolver proposta de conteúdo, material, como apresentações, manuais e atividades práticas com exemplos e cenários relevantes para a SEDUC-SP, para cada tema definido
- 9.5 Desenvolver proposta de conteúdo para os diferentes perfis definidos anteriormente

9.6 Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação das equipes da Seduc-SP.

**Produto 10 - Documento técnico contendo proposta de manual de operações detalhado, a fim de subsidiar a nova estrutura de atendimento ao cliente, que servirá como recurso de referência para as equipes da SEDUC-SP.**

Atividades:

- 10.1 Analisar a nova estrutura de atendimento ao cliente, incluindo processos, políticas, tecnologias entre outros.
- 10.2 Identificar os principais componentes que precisam ser detalhados no manual
- 10.3 Coletar documentação existente, se houver relacionado à nova estrutura, como procedimento padrão, diretrizes, entre outros.
- 10.4 Realizar entrevistas ou reuniões com gestores, equipes de atendimento e outros stakeholders para coletar informações detalhadas.
- 10.5 Desenvolver proposta do manual de operação, contemplando descrição da nova estrutura, procedimentos operacionais, diretrizes para interação com clientes, políticas de atendimento ao cliente, contatos e recursos de suporte.
- 10.6 Produzir e organizar o conteúdo do manual, com um índice e fornecer um glossário para termos técnicos ou específicos
- 10.7 Apresentar, para validação da SEDUC-SP, proposta de manual de operações detalhado, a fim de subsidiar a nova estrutura de atendimento ao cliente, que servirá como recurso de referência para as equipes da SEDUC-SP.

#### 4. CRONOGRAMA DE ENTREGAS

##### 4.1. PERFIL - Consultor especialista em gestão de relacionamento com o cliente

O valor dos serviços da consultoria está definido com remuneração feita mediante realização e entrega dos produtos da consultoria, conforme estabelece a legislação vigente dos Acordos de Cooperação Técnica Internacional. O desembolso financeiro observará os prazos indicados no cronograma de atividades abaixo, após a entrega e a aprovação técnica dos produtos, pela Área Demandante:

Parcela/Descritivo	Data para Entrega
<b>PRODUTO 1 - Documento técnico contendo análise do fluxo de atendimento atual (entrada da demanda, processamento e saída) dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP (Central de Atendimento, Ouvidoria)</b>	30 dias após a data de assinatura do contrato
<b>PRODUTO 2 - Documento técnico contendo levantamento e análise das “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento da SEDUC.</b>	60 dias após a data de assinatura do contrato
<b>PRODUTO 3 - Documento técnico contendo levantamento e análise das respostas para as “perguntas frequentes” enviadas através dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP.</b>	90 dias após a data de assinatura do contrato
<b>PRODUTO 4 - Documento técnico contendo propostas de melhorias para o fluxo de entrada de atendimento dos Canais de Atendimento da SEDUC-SP.</b>	120 dias após a data de assinatura do contrato

<b>PRODUTO 5 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público interno (professores/colaboradores)</b>	150 dias após a data de assinatura do contrato
<b>PRODUTO 6 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público externo (alunos e pais)</b>	180 dias após a data de assinatura do contrato
<b>PRODUTO 7 - Documento técnico contendo proposta de FAQ para os Canais de Atendimento da SEDUC, do público externo (diversos), bem como diretrizes/manual para o processo de revisão e atualização constante do FAQ.</b>	220 dias após a data de assinatura do contrato
<b>Produto 8 - Documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação para as equipes em atendimento ao cliente da Seduc-SP</b>	250 dias após a data de assinatura do contrato
<b>Produto 9 - Documento técnico contendo proposta de treinamento e capacitação para os gestores de atendimento ao cliente da Seduc-SP</b>	280 dias após a data de assinatura do contrato
<b>Produto 10 - Documento técnico contendo proposta de manual de operações detalhado, a fim de subsidiar a nova estrutura de atendimento ao cliente, que servirá como recurso de referência para as equipes da SEDUC-SP.</b>	330 dias após a data de 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 a Secretaria Executiva da SEDUC, em formato PDF, incluindo capa com nome e código do Projeto, nº do contrato, título do produto, nome e assinatura do consultor, local e data.

## 6. INSUMOS

As atividades de consultoria serão realizadas parcialmente nas dependências da Seduc-SP, 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](mailto:ugp@educacao.sp.gov.br), conforme modelo de currículo padrão. No campo assunto deverá constar o código do Prodoc (OEI/BRA/019/001), 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 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.

Observação:

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

- Todas as entrevistas serão gravadas e servirão de subsídios para avaliação dos candidatos pela Comissão de Seleção.

- O convite para a entrevista será encaminhado por e-mail.

## **8. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO**

**Os requisitos de qualificação a seguir são válidos para o perfil abaixo:**

### **PERFIL - Consultor especialista em gestão de relacionamento com o cliente**

#### **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 nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

##### **8.1.2. Experiência profissional**

É obrigatório que possua experiência mínima de 5 (cinco) anos atuando com atividades relacionadas com mapeamento e/ou gestão de processos e/ou análise de dados e/ou relacionamento/atendimento ao cliente.

#### **8.2. Requisitos desejáveis**

É desejável que possua experiência atuando em atividades relacionadas com o setor público e/ou ouvidoria e/ou atendimento ao cliente no setor privado, e apresentação de no mínimo 01 ou mais cases de sucesso no relacionamento com o cliente e/ou prêmios como - selo máximo, ou prêmios de reputação do Reclame Aqui, ou demais casos que comprovem a eficiência do projeto implantado sobre o atendimento e evolução no relacionamento com o cliente. O case deve conter detalhamento do projeto desenvolvido, assim como evidências dos resultados alcançados

## **9. TABELA COM CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

### **9.1. Análise Curricular**

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

O processo seletivo será considerado válido quando obtiver, no mínimo, 03 (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 a contagem de tempo novamente.

Os critérios a seguir devem ser aplicados da seguinte forma:

**PERFIL - Consultor especialista em gestão de relacionamento com o cliente**

<b>Qualificação e Experiência do Candidato</b>				
<b>1</b>	Formação acadêmica	<p>É obrigatório que possua no mínimo graduação em cursos nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.</p>	<p>[100%] 30 pontos: pós-graduação (<i>lato sensu</i> ou <i>stricto sensu</i>) em curso nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p>[70%] 21 pontos: graduação em curso nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.</p>	<b>30</b>
<b>2</b>	Experiência do candidato	<p>É obrigatório que possua experiência mínima de 5 (cinco) anos atuando com atividades relacionadas com mapeamento e/ou gestão de processos e/ou análise de dados e/ou relacionamento/atendimento ao cliente.</p>	<p>[100%] 40 pontos: possui 07 anos ou mais de experiência atuando com atividades relacionadas com mapeamento e/ou gestão de processos e/ou análise de dados e/ou relacionamento/atendimento ao cliente</p> <p>[85%] 34 pontos: Possui 6 (seis) anos de experiência atuando com atividades relacionadas com mapeamento e/ou gestão de processos e/ou análise de dados e/ou relacionamento/atendimento ao cliente</p> <p>[70%] 28 pontos: Possui 5 (cinco) anos de experiência atuando com atividades relacionadas com mapeamento e/ou gestão de processos e/ou análise de dados e/ou relacionamento/atendimento ao cliente</p>	<b>40</b>
		<p>É desejável que possua experiência atuando em atividades relacionadas com o setor público e/ou ouvidoria e/ou atendimento ao cliente no setor privado e apresentação de no mínimo 01 ou mais cases de sucesso no relacionamento com o cliente e/ou prêmios como - selo máximo, ou prêmios de reputação do Reclame Aqui, ou demais casos que comprovem a eficiência do projeto implantado sobre o atendimento e evolução no relacionamento com o cliente. O case deve conter detalhamento do projeto desenvolvido, assim como evidências dos resultados alcançados</p>	<p>[100%] 10 pontos: possui todos os requisitos desejáveis.</p> <p>[50%] 05 pontos: possui dois dos requisitos desejáveis.</p> <p>[0%] 0 pontos: não possui nenhum dos requisitos desejáveis.</p>	<b>10</b>
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>80</b>

## 9.2. Entrevista

Após análise curricular, os candidatos considerados aptos a participar da etapa de entrevista serão aqueles que atingirem a pontuação mínima de 49 pontos na análise curricular. Serão convocados para a entrevista os candidatos considerados aptos até a proporção máxima de três vezes o número de vagas previsto neste Termo de Referência. Havendo mais interessados para as vagas ofertadas, 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 serão entrevistados por videoconferência. Esta fase tem caráter classificatório e serão observados os seguintes critérios:

<b>Entrevista do Candidato</b>				
<b>1</b>	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 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito [85%] 1,7 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito [70%] 1,4 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito	<b>2</b>
		Expressa-se bem, possuindo boa fluência verbal, clareza na exposição de assuntos/argumentos e capacidade de raciocínio.	[100%] 2 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito [85%] 1,7 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito [70%] 1,4 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito	<b>2</b>
<b>2</b>	Domina os assuntos relativos ao objeto da contratação prevista no TR.	Domina os assuntos relativos ao objeto da contratação prevista no TR.	[100%] 16 pontos: Excelente evidência de que atende ao requisito [85%] 13,60 pontos: Forte evidência de que atende ao requisito [70%] 11,20 pontos: Evidência satisfatória de que atende ao requisito	<b>16</b>
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				<b>20</b>

## 9.3. Comprovação Documental

9.3.1. Após a etapa de entrevistas, quando o(a) candidato(a) for classificado e convocado(a) para a vaga, de acordo com a pontuação obtida dos critérios avaliados, deverá apresentar documentação comprobatória das informações declaradas em seu currículo de:

- a. Formação acadêmica: diplomas, certificados ou declarações;
- b. Experiência profissional obrigatória e requisito desejável: apresentação de documentos relativos aos contratos de trabalho que tenham reconhecimento legal, e que indiquem as datas de início e fim da experiência, tais como: atestados de capacidade técnica emitidos por terceiros; contratos de trabalho assinadas; registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); declarações do empregador sobre as atividades desenvolvidas, entre outros documentos que comprovem devidamente as informações declaradas no currículo.

9.3.2. Os diplomas de cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado), expedidos por instituições estrangeiras de educação superior e pesquisa, deverão estar devidamente revalidados e reconhecidos por instituição de educação superior brasileira, conforme estabelece a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, no seu Capítulo IV, Da Educação Superior, art. 48, § 3º.

#### **10. CABERÁ À SEDUC-SP E À OEI**

- 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 nº 5.151/04, observados os prazos de interstício da Portaria MRE no. 8, de 4 de janeiro de 2017.