PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO 06/2025

SECRETARIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARICÁ/RJ

Proponente: Instituto Exittus de Gestão

CNPJ: 16.254.419/0001-00

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 1435, 1º andar, Centro, Feira de Santana/BA

Responsável Legal: Flávia Carregosa Santos

Responsável Técnico: Albertone Oliveira Amorim - OAB/BA 36.781

Sumário

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL 4
1.1. Trajetória e Identidade Institucional 4
1.2. Missão, Visão e Valores 5
1.3. Experiência e Atuação no Tema 5
1.4. Prêmios, Reconhecimentos e Participação em Redes 8
2. CONHECIMENTO DO PROBLEMA 9
2.1. Contexto das Políticas Setoriais de Defesa do Consumidor no Brasil 9
2.2. Diagnóstico da Realidade Local de Maricá/RJ 11
2.3. Modalidades de Atendimento e Estratégias de Intervenção 13
2.4. Dados e Resultados de Trabalhos Similares 14
2.5. Desafios Identificados e Soluções Propostas 16
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES, PRAZOS, PRODUTOS E METODOLOGIA ... 19
3.1. Núcleo Jurídico de Apoio ao Consumidor 19
3.2. Programas Educacionais (Procon Mirim, Jovem, Sênior e Capacita) 24
3.2.1. Procon Mirim (6 a 10 anos) 25
3.2.2. Procon Jovem (11 a 17 anos) 26
3.2.3. Procon Sênior (60 anos ou mais) 28
3.2.4. Procon Capacita (Comerciantes e Prestadores de Serviços) 29
3.3. Espaço Mediar: Mediação e Conciliação 32
3.4. Call Center 24 Horas 36
3.5. Casa do Consumidor de Itaipuaçu 42
3.6. Procon Acessível 45
3.7. Cronograma de Execução de 12 Meses 49
3.8. Equipe Técnica e Organograma 54
3.9. Sistema de Metas, Indicadores e Instrumentos de Verificação 62
3.9.1. Metas e Indicadores por Frente de Atuação 62
3.9.2. Sistemática de Monitoramento e Avaliação 67

4. VALOR GLOBAL E COMPOSIÇÃO DE CUSTOS 71
4.1. Valor Global da Proposta 71
4.2. Diretrizes de Composição de Custos 71
4.3. Estratégia de Preço 73
5. ANEXOS COMPROBATÓRIOS 74

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

1.1. Trajetória e Identidade Institucional

O Instituto Exittus de Gestão representa uma das mais longevas organizações da sociedade civil do Brasil, cuja trajetória de mais de três décadas e meia espelha a transformação e amadurecimento do terceiro setor brasileiro. Fundado em 31 de maio de 1987, sob a denominação original de Associação de Desenvolvimento Comunitário de Feira de Santana, o Instituto carrega em sua essência o DNA comunitário e participativo que caracterizou os movimentos sociais do período de redemocratização do país. Tendo inicialmente trabalhado em parceria com a extinta LBA (Legião Brasileira de Assistência Social). Implantou na década de 1990, o primeiro projeto de "Zona Azul Social", onde parte da receita obtida era repartida com diversas outras organizações sociais e participou ativamente da extinta Fundação Educar em projetos de alfabetização de adultos no semiárido baiano.

Essa origem comunitária, nascida da mobilização popular em um dos municípios mais pujantes do interior do Nordeste, moldou a identidade institucional que perdura até os dias atuais: uma organização enraizada no território, comprometida com a transformação social e profundamente conectada às demandas da população. O reconhecimento dessa relevância veio formalmente em 25 de setembro de 1990, quando a Câmara Municipal de Feira de Santana outorgou à entidade o título de Utilidade Pública Municipal.

Ao longo de sua trajetória, o Instituto passou por diversas transformações nominais que refletem a ampliação de sua atuação e a evolução de seu escopo de trabalho. A denominação atual, Instituto Exittus de Gestão, representa o compromisso institucional com a excelência na gestão de políticas públicas e programas sociais, mantendo sempre a perspectiva da participação popular e do controle social como eixos estruturantes de sua atuação.

Com sede em Feira de Santana, cidade estratégica do interior da Bahia e importante polo regional, o Instituto construiu ao longo dos anos capacidade técnica e operacional para atuar em diferentes municípios e estados, sempre com o compromisso de contribuir para a efetivação de direitos fundamentais e para a melhoria da qualidade de vida das populações atendidas.

1.2. Missão, Visão e Valores

Missão: Promover o acesso a direitos fundamentais e a melhoria da qualidade de vida das populações vulnerabilizadas, por meio da gestão qualificada de programas e políticas públicas, com transparência, participação social e compromisso com os resultados.

Visão: Ser referência nacional em gestão de políticas públicas no terceiro setor, reconhecida pela excelência técnica, inovação, transparência e impacto social positivo.

Valores:

- Compromisso com o interesse público
- Transparência e prestação de contas
- Participação social e controle democrático
- Respeito à diversidade e inclusão
- Inovação e busca permanente pela excelência
- Ética e integridade em todas as ações
- Sustentabilidade institucional e responsabilidade socioambiental

1.3. Experiência e Atuação no Tema

O Instituto Exittus de Gestão acumula experiência comprovada e diferenciada na gestão de programas de defesa do consumidor, destacando-se especialmente a execução do **Termo de Colaboração nº 35/2022** celebrado com a Secretaria de Defesa do Consumidor do Município

de Maricá/RJ, com vigência de 36 meses (dezembro de 2022 a dezembro de 2025) e valor global de R$ 9.908.925,30.

Esse instrumento tem como objeto o fornecimento de apoio jurídico relacionado ao Direito do Consumidor gratuito aos consumidores locais, realizado em local específico aos contribuintes, através da implantação e gestão de programas e ações realizadas em colaboração com a Secretaria de Defesa do Consumidor. Durante o período de execução do Termo de Colaboração vigente, na execução, nós inovamos, ampliando o alcance do projeto original, biscando outras abordagens, além do mero balcão de "Reclamação". Desta forma, ao ampliar os horizontes do projeto original o Instituto demonstrou:

a) Conhecimento técnico especializado na legislação de defesa do consumidor: A equipe jurídica mantida pelo Instituto domina a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), da legislação processual correlata e das normativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, oferecendo atendimento qualificado e resolutivo aos consumidores de Maricá, buscando a conciliação e educação para o consumo consciente.

b) Capacidade operacional para gestão de programas de grande porte: O Instituto estruturou e mantém em pleno funcionamento instalações adequadas, equipes multidisciplinares qualificadas, sistemas de registro e controle, processos de prestação de contas e mecanismos de monitoramento e avaliação que garantem a execução qualificada do objeto contratual.

c) Infraestrutura adequada para prestação dos serviços: Foram implantadas bases físicas de atendimento presencial, estrutura tecnológica para atendimento remoto, sistemas de telefonia e registro de demandas, além de toda a logística necessária para a realização de mutirões, ações educativas e eventos nos territórios.

d) Equipe técnica de campo qualificada e devidamente capacitada: O Instituto mantém equipe composta por advogados especializados em Direito do Consumidor, pedagogos, assistentes sociais, psicólogos, profissionais de comunicação e equipe administrativa, todos devidamente capacitados e supervisionados para a execução das atividades previstas. Durante a execução do atual termo de gesto, que se finda, foram realizados mais de 360 horas de capacitação e treinamento em diversas áreas correlatas e afins da atuação da equipe multidisciplinar.

e) Cumprimento dos prazos estabelecidos: Todas as metas e entregas pactuadas no Termo de Colaboração vigente têm sido cumpridas nos prazos previstos, com apresentação regular de relatórios técnicos e financeiros e prestação de contas aprovada pela Controladoria Geral do Município.

f) Adequação às normas de prestação de contas: O Instituto mantém estrutura administrativa e contábil especializada no tratamento de parcerias regidas pela Lei Federal nº 13.019/2014, cumprindo integralmente as exigências do Manual de Prestação de Contas aprovado pela Resolução CGM nº 001/2019.

g) Observância às disposições legais aplicáveis: Todo o processo de seleção de pessoal, contratação de fornecedores, aquisição de bens e serviços e execução das atividades obedece rigorosamente às normas da Lei nº 13.019/2014, do Decreto Municipal nº 54/2017, do Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Além da experiência em Maricá/RJ, o Instituto possui histórico de atuação em outras áreas temáticas que demonstram capacidade técnica para a gestão de programas complexos e de grande porte, tais como:

- **Gestão de unidades educacionais:** O Instituto realizou, através de Acordo de Cooperação Técnica, ações de saúde e nutrição escolar e assessoria pedagógica junto à Creche Escola Tia Ana Lúcia, da Associação Pedra de Jacó, em Feira de Santana/BA, durante 02 (dois) anos letivos consecutivos, sendo responsável pelo treinamento, capacitação e avaliação pedagógica, além da seleção e coordenação de estagiários.

- **Programas de educação e capacitação:** O Instituto desenvolveu e executou programas educacionais voltados a diferentes públicos, demonstrando domínio de metodologias participativas, elaboração de materiais didáticos e condução de processos formativos.

- **Programa de melhoria técnica da administração municipal:** No Município de Porto Real do Colégio em Alagoas, através de contrato de gestão, auxiliamos. Administração municipal a modernizar suas práticas, procedimentos e rotinas administrativas, caminhando para a "Administração 4.0".

1.4. Prêmios, Reconhecimentos e Participação em Redes

O Instituto Exittus de Gestão é reconhecido como entidade de Utilidade Pública Municipal desde 25 de setembro de 1990, conforme Lei Municipal de Feira de Santana/BA. Esse título representa o reconhecimento formal da relevância dos serviços prestados à comunidade e do compromisso institucional com o interesse público.

O trabalho desenvolvido em Maricá/RJ tem sido reconhecido pela Secretaria de Defesa do Consumidor, que atestou formalmente a qualidade dos serviços executados, conforme Atestado de Capacidade Técnica emitido em 15 de outubro de 2025 pelo Secretário Rick Thomaz Aquino.

O Instituto participa ativamente de redes e fóruns relacionados à defesa do consumidor, gestão de políticas públicas e desenvolvimento social, contribuindo para o debate público, o aperfeiçoamento das políticas e a troca de experiências com outras organizações. Além de investir seus excedentes operacionais em ações de saúde pública e em ações de reafirmação social, apoiando e atuando junto a grupos de vulnerabilidade social.

2. CONHECIMENTO DO PROBLEMA

2.1. Contexto das Políticas Setoriais de Defesa do Consumidor no Brasil

A defesa do consumidor no Brasil fundamenta-se em arcabouço legal robusto, tendo como marco principal o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, complementado pela Lei Federal nº 13.019/2014 que institui o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil, e pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, elevou a defesa do consumidor ao status de direito fundamental, determinando que "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor". Ademais, o artigo 170, inciso V, estabelece a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da atividade econômica, demonstrando a relevância constitucional do tema.

O Código de Defesa do Consumidor, em vigor desde 11 de março de 1991, representa um dos diplomas legais mais avançados do mundo na proteção das relações de consumo, estabelecendo direitos básicos do consumidor, responsabilidades dos fornecedores e mecanismos de prevenção e reparação de danos. A legislação consumerista brasileira reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo e estabelece instrumentos para

equilibrar essa relação assimétrica.

Em âmbito estadual, os Procons estaduais exercem papel fundamental na fiscalização, mediação de conflitos e aplicação de sanções administrativas. No nível municipal, a municipalização da defesa do consumidor emerge como estratégia indispensável para democratização do acesso à justiça consumerista, permitindo que o atendimento ao consumidor ocorra de forma capilarizada, próxima aos territórios e às realidades locais.

O cenário nacional revela, entretanto, graves lacunas na efetivação desse direito fundamental. Dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) demonstram que, em 2024, foram registradas mais de 4,2 milhões de reclamações de consumidores em todo o país, evidenciando o volume expressivo de conflitos de consumo e a necessidade de ampliação dos serviços de defesa do consumidor.

Pesquisa realizada pelo Procon-SP em 2021, em comemoração aos 35 anos do CDC, revelou que 91% dos brasileiros conhecem o Código de Defesa do Consumidor, mas apenas uma parcela menor sabe onde e como buscar a efetivação de seus direitos. Essa lacuna entre o conhecimento formal do direito e o acesso efetivo aos mecanismos de proteção representa um dos principais desafios para a política de defesa do consumidor no Brasil.

As relações de consumo no Brasil atravessam um período de profunda transformação, catalisada pela onipresença das tecnologias digitais, pela intensificação do comércio eletrônico e por uma crescente, embora ainda insuficiente, conscientização dos consumidores acerca de seus direitos fundamentais. Este cenário dinâmico, contudo, não eliminou o persistente desequilíbrio econômico e informacional que frequentemente marca a interação entre consumidores e fornecedores.

A vulnerabilidade do consumidor, especialmente em face de grandes corporações ou práticas comerciais complexas, continua sendo um desafio central. O superendividamento das famílias brasileiras, impulsionado pelo acesso facilitado ao crédito sem a devida educação financeira, representa uma das expressões mais dramáticas dessa vulnerabilidade, tendo sido objeto de regulamentação específica pela Lei nº 14.181/2021.

2.2. Diagnóstico da Realidade Local de Maricá/RJ

O Município de Maricá, localizado na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, possui características socioeconômicas particulares que influenciam o perfil das demandas consumeristas locais. Com população estimada em aproximadamente 160 mil habitantes, segundo dados do IBGE, o município vem experimentando crescimento populacional significativo nas últimas décadas, impulsionado pela proximidade com a capital fluminense e pelos investimentos em infraestrutura e políticas públicas inovadoras.

A economia local é marcada pela prestação de serviços, comércio e turismo, com destaque para as atividades relacionadas às praias e ao turismo de veraneio. Essa configuração econômica gera demandas específicas na área de defesa do consumidor, relacionadas a serviços turísticos, prestação de serviços públicos essenciais (água, energia, telefonia), comércio varejista, serviços bancários e financeiros, entre outros.

A Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá, atualmente apoiada pelo Instituto Exittus de Gestão através do Termo de Colaboração nº 35/2022, tem desempenhado papel fundamental na proteção dos direitos dos consumidores locais. Durante a vigência do contrato atual, foram realizados mais de 18.732 atendimentos jurídicos, 1.245 audiências de mediação e conciliação, e 287 ações educativas, demonstrando a relevância e a capilaridade do serviço.

Esses números revelam uma demanda social expressiva e contínua por serviços de defesa do consumidor, justificando a necessidade de continuidade e ampliação das ações desenvolvidas. Os dados também evidenciam que a atuação preventiva e educativa, por meio de programas direcionados a diferentes públicos (crianças, jovens, idosos, comerciantes), é fundamental para reduzir conflitos de consumo e promover relações mais equilibradas e conscientes.

O perfil das demandas atendidas em Maricá reflete problemáticas comuns às grandes cidades brasileiras, com destaque para:

a) Serviços públicos essenciais: Reclamações relacionadas a fornecimento de energia elétrica, água, esgoto, telefonia e internet representam parcela significativa das demandas, evidenciando a necessidade de intermediação qualificada entre consumidores e grandes concessionárias.

b) Serviços financeiros: Problemas com bancos, instituições financeiras, cartões de crédito e financiamentos são frequentes, muitas vezes envolvendo práticas abusivas, cobranças indevidas e superendividamento.

c) Comércio eletrônico: O crescimento exponencial do comércio eletrônico, intensificado durante e após a pandemia de COVID-19, gerou aumento significativo de demandas relacionadas a não entrega de produtos, produtos divergentes do anunciado, dificuldades no exercício do direito de arrependimento e problemas com garantias.

d) Planos de saúde: Negativas de cobertura, reajustes abusivos, dificuldades de acesso a serviços e rescisões unilaterais de contratos são demandas recorrentes, especialmente relevantes considerando o envelhecimento populacional e a dependência de planos de saúde privados.

e) Produtos com vícios ou defeitos: Problemas com produtos defeituosos, ausência de assistência técnica e descumprimento de garantias permanecem relevantes, especialmente no comércio de eletroeletrônicos e veículos.

2.3. Modalidades de Atendimento e Estratégias de Intervenção

A experiência acumulada pelo Instituto Exittus de Gestão em Maricá/RJ demonstra que a efetividade da política de defesa do consumidor depende da combinação de diferentes modalidades de atendimento e estratégias de intervenção, adaptadas às características do território e às necessidades da população.

a) Atendimento jurídico presencial: Constitui a porta de entrada principal do consumidor no sistema de defesa do consumidor. O atendimento presencial permite acolhimento humanizado, escuta qualificada, orientação jurídica especializada e registro formal da demanda. A presença de advogados especializados em Direito do Consumidor garante a qualidade técnica das orientações e a viabilidade jurídica das soluções propostas.

b) Mediação e conciliação: Estudos demonstram que a mediação de conflitos consumeristas pode alcançar taxas de acordo superiores a 60% quando conduzida por profissionais capacitados e em ambiente adequado. A mediação permite a solução rápida e efetiva de conflitos, reduzindo a necessidade de judicialização e preservando relações comerciais. O Espaço Mediar constitui ferramenta fundamental para a solução consensual de conflitos, especialmente considerando o volume de processos no Poder Judiciário brasileiro.

c) Atendimento remoto (telefônico, chat, videoconferência): A ampliação dos canais de atendimento, especialmente após a pandemia de COVID-19, demonstrou a necessidade e a viabilidade de atendimento por meios remotos. O Call Center 24 horas representa inovação

importante, garantindo acessibilidade aos consumidores em horários diversos e reduzindo barreiras de acesso ao serviço. Regulamentações recentes, como o Decreto Federal nº 11.034/2022, estabelecem padrões mínimos de qualidade para SACs, incluindo tempo máximo de espera de um minuto para atendimento humano e disponibilidade ininterrupta.

d) Mutirões territorializados: A realização de mutirões em bairros periféricos, comunidades e áreas de maior vulnerabilidade social garante a democratização do acesso ao serviço, levando a defesa do consumidor até onde a população está. Essa estratégia é fundamental para superar barreiras geográficas, econômicas e culturais que impedem o acesso de populações vulnerabilizadas aos serviços centralizados.

e) Atendimento especializado para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida: O Procon Acessível representa a efetivação do direito de acesso de pessoas com deficiência aos serviços de defesa do consumidor, conforme determinado pela Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015). Atendimento domiciliar, intérpretes de Libras, materiais em formatos acessíveis e articulação com a rede socioassistencial são fundamentais para garantir inclusão.

f) Programas educacionais: A educação para o consumo consciente e responsável representa estratégia preventiva fundamental, capaz de reduzir conflitos, promover relações de consumo mais equilibradas e formar cidadãos críticos e conscientes de seus direitos e deveres. Programas direcionados a diferentes públicos (crianças, jovens, idosos, comerciantes) ampliam o alcance e a efetividade da política pública.

2.4. Dados e Resultados de Trabalhos Similares

A experiência do Instituto Exittus de Gestão na execução do Termo de Colaboração nº 35/2022

com a Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ produziu resultados mensuráveis e significativos, demonstrando capacidade técnica e operacional para a execução do objeto ora proposto:

a) Atendimentos jurídicos: Foram realizados mais de 18.732 atendimentos jurídicos especializados em Direito do Consumidor no período de dezembro de 2022 a outubro de 2025, representando uma média superior a 550 atendimentos mensais. Esses atendimentos incluíram orientação jurídica, análise de documentos, elaboração de notificações extrajudiciais, acompanhamento de processos administrativos e encaminhamentos para mediação ou judicialização quando necessário.

b) Audiências de mediação e conciliação: Foram realizadas 1.245 audiências de mediação e conciliação, com taxa de acordos superior a 60%, demonstrando a efetividade da estratégia de solução consensual de conflitos. Esses acordos resultaram em soluções concretas para consumidores, incluindo reparação de danos, devolução de valores, substituição de produtos, revisão de contratos, entre outras.

c) Ações educativas: Foram realizadas 287 ações educativas, incluindo palestras em escolas, capacitações para comerciantes, eventos comunitários, participação em feiras e eventos locais, materiais educativos impressos e digitais, alcançando milhares de pessoas e contribuindo para a formação de uma cultura de consumo consciente.

d) Atendimento presencial em unidades descentralizadas: Além da sede central, foram realizados atendimentos presenciais em diferentes bairros e comunidades, garantindo capilaridade e democratização do acesso ao serviço.

e) Cumprimento integral de obrigações contratuais: Todas as metas pactuadas no Termo de

Colaboração vigente foram cumpridas, com apresentação regular de relatórios técnicos e financeiros, prestação de contas aprovada e avaliação positiva da Comissão de Monitoramento e Avaliação.

Esses resultados demonstram não apenas a capacidade de execução do Instituto, mas também a relevância social do serviço e a necessidade de sua continuidade e ampliação. A experiência acumulada permitiu identificar boas práticas, aperfeiçoar processos, capacitar equipes e construir relações de confiança com a população, elementos fundamentais para o sucesso da nova parceria ora proposta.

2.5. Desafios Identificados e Soluções Propostas

A atuação continuada do Instituto Exittus de Gestão em Maricá permitiu identificar desafios específicos para a efetivação da política de defesa do consumidor no município, bem como desenvolver soluções inovadoras e efetivas para superá-los:

Desafio 1: Acesso da população de áreas periféricas e com maior vulnerabilidade social aos serviços de defesa do consumidor

Solução proposta: Ampliação dos mutirões territorializados, com realização de ao menos 50 mutirões em 12 meses, distribuídos estrategicamente nos quatro distritos do município. Criação da Casa do Consumidor de Itaipuaçu, unidade descentralizada permanente que garantirá atendimento regular à população da região, historicamente carente de equipamentos públicos. Fortalecimento de parcerias com associações de moradores, igrejas, escolas e equipamentos sociais para divulgação dos serviços e facilitação do acesso.

Desafio 2: Necessidade de atendimento em horários diversos, considerando a rotina de

trabalho da população

Solução proposta: Implantação de Call Center 24 horas, garantindo atendimento ininterrupto, sete dias por semana, por meio de equipe especializada e sistema tecnológico robusto. Implementação de canais digitais de atendimento (chat, videoconferência, WhatsApp, e-mail), ampliando as opções de contato e permitindo que o consumidor escolha o canal mais adequado às suas necessidades e possibilidades.

Desafio 3: Limitações de acesso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida aos serviços presenciais

Solução proposta: Estruturação do Procon Acessível, com oferta de atendimento domiciliar para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, disponibilização de intérpretes de Libras nos atendimentos presenciais e remotos, produção de materiais em formatos acessíveis (Libras, braile, áudio, leitura fácil), adequação das instalações físicas conforme normas de acessibilidade e articulação com a rede socioassistencial (CRAS, UBS) para identificação e encaminhamento de casos.

Desafio 4: Baixo nível de conhecimento da população sobre direitos do consumidor e práticas de consumo consciente

Solução proposta: Fortalecimento e ampliação dos programas educacionais, com estruturação do Procon Mirim (crianças de 6 a 10 anos), Procon Jovem (adolescentes de 11 a 17 anos), Procon Sênior (pessoas com 60 anos ou mais) e Procon Capacita (comerciantes e prestadores de serviços). Meta de capacitação de 5.000 pessoas em 12 meses, com ações em ao menos 15 escolas, 10 eventos comunitários e 5 fiscalizações educativas acompanhadas por estudantes. Produção e distribuição de materiais educativos diversos (cartilhas, vídeos,

cards para redes sociais, podcasts).

Desafio 5: Resolução morosa de conflitos e baixa adesão de fornecedores aos processos de mediação

Solução proposta: Fortalecimento do Espaço Mediar, com ampliação da estrutura física, capacitação continuada de mediadores, implementação de plataforma online de mediação, realização de encontros periódicos de boas práticas com o comércio local e associações empresariais, e celebração de acordos de cooperação com grandes fornecedores para agilização de demandas. Meta de realização de 1.500 sessões de mediação em 12 meses, com manutenção de taxa de acordos igual ou superior a 60%.

Desafio 6: Garantia de registros adequados, rastreabilidade de demandas e produção de dados para monitoramento e avaliação

Solução proposta: Implementação de sistema informatizado integrado de registro de atendimentos, audiências, programas educacionais e demais ações desenvolvidas. Estabelecimento de protocolos padronizados de registro, garantindo a coleta de dados relevantes para produção de estatísticas, relatórios e indicadores. Criação de mecanismos de acompanhamento longitudinal das demandas, permitindo que o consumidor verifique o andamento de sua solicitação em tempo real. Observância rigorosa da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), com implementação de políticas de privacidade, segurança da informação e governança de dados.

Desafio 7: Sustentabilidade da qualidade dos serviços ao longo dos 12 meses de vigência, mesmo diante de variações sazonais de demanda

Solução proposta: Dimensionamento adequado de equipes, com previsão de margem de capacidade para absorção de picos de demanda. Estabelecimento de processos de capacitação continuada de profissionais. Implementação de mecanismos de supervisão técnica, avaliação de desempenho e correção de rumos. Manutenção de reserva técnica para custos variáveis e imprevistos. Articulação com a Secretaria de Defesa do Consumidor para planejamento conjunto e alinhamento de expectativas.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES, PRAZOS, PRODUTOS E METODOLOGIA

3.1. Núcleo Jurídico de Apoio ao Consumidor

O Núcleo Jurídico de Apoio ao Consumidor constitui o coração da política de defesa do consumidor, sendo responsável pelo atendimento jurídico especializado, orientação, intermediação de demandas, acompanhamento de processos administrativos e encaminhamentos para mediação ou judicialização quando necessário.

Objetivo geral: Garantir atendimento jurídico gratuito, qualificado e resolutivo aos consumidores de Maricá, promovendo a efetivação de direitos, a solução de conflitos de consumo e o acesso à justiça consumerista.

Metas quantitativas:

- Realizar 10.000 atendimentos jurídicos em 12 meses, distribuídos de forma equilibrada ao longo do período, com média mínima de 833 atendimentos mensais.
- Realizar 50 mutirões de atendimento em bairros e comunidades, com média de 4 mutirões por mês, alcançando os quatro distritos do município.
- Manter taxa de satisfação dos usuários igual ou superior a 90%, medida por pesquisa aplicada periodicamente.

Atividades do Núcleo Jurídico:

a) Atendimento presencial na sede: Funcionamento de balcão de atendimento presencial na sede da Secretaria de Defesa do Consumidor, com equipe de advogados e atendentes, de segunda a sexta-feira, em horário comercial ampliado. Realização de triagem, acolhimento, escuta qualificada, análise de documentos, orientação jurídica, registro de demandas, elaboração de notificações extrajudiciais, acompanhamento de processos administrativos e encaminhamentos para mediação, fiscalização ou judicialização.

b) Mutirões territorializados: Realização de 50 mutirões de atendimento em 12 meses, distribuídos estrategicamente nos quatro distritos do município (Centro, Ponta Negra, Itaipuaçu e Inoã), priorizando bairros periféricos, comunidades e áreas de maior vulnerabilidade social. Cada mutirão contará com estrutura completa de atendimento (advogados, atendentes, equipamentos, materiais), permitindo a realização de todos os procedimentos disponíveis na sede (orientação, registro, notificação, agendamento de audiências). Os mutirões serão amplamente divulgados por meio de redes sociais, rádios comunitárias, carros de som, cartazes em equipamentos públicos e parcerias com associações locais.

c) Atendimento remoto integrado ao Call Center: Disponibilização de atendimento jurídico por meio do Call Center 24 horas, com equipe de advogados em regime de plantão, garantindo orientação jurídica inicial, registro de demandas e encaminhamentos. Integração entre os atendimentos presenciais, telefônicos e digitais, permitindo acompanhamento longitudinal das demandas independentemente do canal utilizado pelo consumidor.

d) Elaboração de notificações extrajudiciais: Produção e envio de notificações extrajudiciais

aos fornecedores, formalizando as demandas dos consumidores e buscando a solução administrativa dos conflitos antes do ajuizamento de ações judiciais. Acompanhamento dos prazos de resposta e adoção de providências subsequentes (agendamento de audiência de mediação, orientação para ajuizamento de ação judicial, encaminhamento para fiscalização).

e) Acompanhamento de processos administrativos: Acompanhamento dos processos administrativos instaurados, garantindo o cumprimento de prazos, a apresentação de documentos e manifestações, e a interlocução com fornecedores e com a Secretaria de Defesa do Consumidor.

f) Orientação para judicialização: Nos casos em que a solução administrativa não for possível, prestação de orientação ao consumidor sobre o ajuizamento de ação judicial, incluindo indicação dos documentos necessários, esclarecimentos sobre o procedimento, orientação sobre a gratuidade da justiça e encaminhamento para a Defensoria Pública ou advogados particulares.

g) Articulação com o Ministério Público e outros órgãos: Identificação de casos de interesse coletivo ou que envolvam práticas abusivas reiteradas, com encaminhamento formal ao Ministério Público, à Delegacia do Consumidor, à Vigilância Sanitária ou a outros órgãos competentes para as providências cabíveis.

Equipe do Núcleo Jurídico:

Nível	Qtd.	Cargo	Descrição
Coordenação técnica	1	Coordenador Jurídico (consultor jurídico)	Advogado sênior com OAB, responsável por gestão técnica do NAJ, padronização de procedimentos, interface com a gestão do projeto e validação de relatórios

Supervisão	4	Supervisor Jurídico (Supervisor de Controle de Processos Documentais)	Advogados com OAB responsáveis por revisão técnica de atendimentos/peças, apoio a casos complexos, capacitação contínua e controle de indicadores
Atendimento jurdico	19	Advogados (carga horária reduzida)	Advogados com OAB em regime de carga horária reduzida, atuando no atendimento direto ao consumidor, orientação jurídica, elaboração de notificações, participação em sessões de mediação/conciliação e registros integrais em sistema
Apoio administrativo	12	Auxiliar Administrativo	Responsáveis por receção, triagem administrativa, protocolo, agendamento, organização de prontuários, gestão de senhas e alimentação do sistema
Apoio operacional	2	Supervisor Administrativo	Alocados por escala para apoio ao NAJ, suporte às unidades de atendimento e controle de fluxo operacional

Apoio administrativo do NAJ

As funções de recepção, triagem administrativa, protocolo, agendamento, organização de prontuários, gestão de senhas e alimentação do sistema serão desempenhadas por Auxiliares Administrativos e Supervisores Administrativos já previstos no Quadro de Pessoal do projeto, alocados por escala entre as unidades (Sede, Casa do Consumidor de Itaipuaçu, Espaço Mediar e demais pontos de atendimento), sem criação de cargos adicionais não previstos no Termo de Referência.

Metodologia:

O atendimento jurídico seguirá protocolo padronizado, garantindo qualidade técnica, acolhimento humanizado e registro adequado. Cada atendimento será registrado em sistema informatizado, gerando número de protocolo único que permitirá ao consumidor acompanhar o andamento de sua demanda. Os advogados receberão capacitação continuada sobre legislação consumerista, técnicas de atendimento, mediação de conflitos e uso dos sistemas informatizados

Produtos e entregas:

- 10.000 atendimentos jurídicos registrados em sistema
- 50 mutirões realizados, com listas de presença, registros fotográficos e relatórios
- Relatórios trimestrais de atividades, com estatísticas de atendimentos, perfil de demandas, taxas de resolução e satisfação dos usuários
- Pesquisa anual de satisfação dos usuários

Cronograma:

- Mês 1: Contratação e capacitação da equipe jurídica, estruturação do espaço de atendimento, implantação do sistema de registro
- Mês 2: Início dos atendimentos presenciais na sede, com meta de 700 atendimentos
- Mês 3: Realização dos primeiros mutirões (4 no mês), ampliação da equipe conforme demanda, meta de 833 atendimentos
- Meses 4 a 12: Manutenção do ritmo de atendimentos (833/mês) e mutirões (4/mês), com ajustes conforme demanda sazonal

Indicadores:

- Número de atendimentos jurídicos realizados (meta: 10.000 em 12 meses)
- Número de mutirões realizados (meta: 50 em 12 meses)
- Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 90%)
- Percentual de demandas resolvidas administrativamente (meta: ≥ 50%)
- Tempo médio de resposta às demandas (meta: ≤ 30 dias)

3.2. Programas Educacionais (Procon Mirim, Jovem, Sênior e Capacita)

Os programas educacionais constituem estratégia preventiva fundamental, capaz de formar cidadãos conscientes de seus direitos e deveres, promover relações de consumo mais equilibradas e reduzir conflitos. A educação para o consumo deve ser iniciada desde a infância, atravessar a adolescência e a juventude, e alcançar também os idosos e os comerciantes, formando uma cultura de consumo consciente, sustentável e responsável.

Objetivo geral: Promover a educação para o consumo consciente e responsável, capacitando diferentes públicos sobre direitos do consumidor, práticas comerciais, educação financeira, consumo sustentável e resolução de conflitos.

Metas quantitativas:

- Capacitar 5.000 pessoas em 12 meses, distribuídas entre os diferentes programas
- Realizar ações educativas em ao menos 15 escolas da rede pública municipal e estadual
- Realizar ao menos 10 eventos comunitários (feiras, palestras, workshops)
- Realizar 5 fiscalizações educativas acompanhadas por estudantes
- Produzir materiais educativos diversos (cartilhas, vídeos, cards para redes sociais)
- Manter taxa de satisfação dos participantes igual ou superior a 95%

3.2.1. Procon Mirim (6 a 10 anos)

Público-alvo: Crianças de 6 a 10 anos, matriculadas em escolas da rede pública municipal e estadual de Maricá.

Objetivos específicos:

- Introduzir conceitos básicos de consumo consciente e sustentável
- Desenvolver noções de valor do dinheiro, economia e planejamento
- Trabalhar direitos e deveres do consumidor de forma lúdica
- Promover reflexão sobre publicidade infantil e consumismo
- Estimular práticas de consumo sustentável (redução de desperdícios, reciclagem, reutilização)

Metodologia:

O Procon Mirim utilizará metodologias ativas e lúdicas, adequadas à faixa etária, incluindo jogos educativos, contação de histórias, teatro de fantoches, oficinas de artes, música, dinâmicas em grupo e visitas educativas. Os conteúdos serão trabalhados de forma transversal, articulados com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e com os componentes curriculares (Língua Portuguesa, Matemática, Ciências, Geografia, Artes)

Conteúdos:

- O que é ser consumidor?
- Necessidades x desejos

- O valor das coisas e o uso do dinheiro
- Cuidando do meio ambiente: reduzir, reutilizar, reciclar
- Publicidade: o que é e como nos influencia
- Meus direitos, meus deveres

Atividades:

- Oficinas em escolas, com duração de 2 horas, em turno regular ou contraturno
- Produção de materiais pelos próprios alunos (desenhos, cartazes, maquetes)
- Apresentações teatrais e musicais sobre o tema
- Visitas educativas a feiras, supermercados, cooperativas de reciclagem
- Distribuição de materiais educativos (cartilhas ilustradas, jogos, adesivos)

Meta: Capacitar 2.000 crianças em 12 meses, em ao menos 10 escolas.

3.2.2. Procon Jovem (11 a 17 anos)

Público-alvo: Adolescentes de 11 a 17 anos, matriculados em escolas da rede pública municipal e estadual de Maricá.

Objetivos específicos:

- Aprofundar conhecimentos sobre direitos do consumidor
- Trabalhar educação financeira (orçamento, poupança, crédito responsável)
- Discutir consumo sustentável e responsabilidade socioambiental
- Abordar comércio eletrônico, segurança digital e proteção de dados
- Formar multiplicadores de conhecimento sobre defesa do consumidor

- Realizar fiscalizações educativas acompanhadas

Metodologia:

O Procon Jovem utilizará metodologias participativas, com debates, estudos de caso, simulações, produção de conteúdos digitais (vídeos, podcasts, posts para redes sociais), visitas técnicas e fiscalizações educativas. Os adolescentes serão estimulados a protagonizar as ações, produzindo conteúdos, conduzindo atividades com colegas mais novos e atuando como multiplicadores de conhecimento

Conteúdos:

- Código de Defesa do Consumidor: princípios e direitos básicos
- Educação financeira: orçamento pessoal e familiar, poupança, uso consciente do crédito
- Consumo sustentável: impactos ambientais e sociais do consumo
- Comércio eletrônico: direitos, segurança digital, proteção de dados
- Publicidade e marketing: como funcionam e como nos influenciam
- Resolução de conflitos de consumo: reclamação, mediação, Juizados Especiais

Atividades:

- Oficinas em escolas, com duração de 3 horas, em turno regular ou contraturno
- Formação de grupos de multiplicadores em cada escola
- Produção de materiais digitais pelos próprios estudantes
- Fiscalizações educativas acompanhadas por estudantes em estabelecimentos comerciais

- Participação em eventos da Semana do Consumidor e outras datas temáticas
- Distribuição de materiais educativos (cartilhas, guias, cards digitais)

Meta: Capacitar 2.000 adolescentes em 12 meses, em ao menos 10 escolas, com formação de 50 multiplicadores e realização de 5 fiscalizações educativas acompanhadas.

3.2.3. Procon Sênior (60 anos ou mais)

Público-alvo: Pessoas com 60 anos ou mais, prioritariamente em situação de vulnerabilidade social.

Objetivos específicos:

- Promover conhecimento sobre direitos do consumidor, com ênfase em direitos específicos da pessoa idosa
- Trabalhar prevenção de fraudes, golpes e práticas abusivas direcionadas a idosos
- Abordar temas específicos: planos de saúde, medicamentos, previdência, serviços bancários
- Promover autonomia e empoderamento da pessoa idosa nas relações de consumo
- Articular com a rede de proteção à pessoa idosa

Metodologia:

O Procon Sênior utilizará linguagem acessível, ritmo adequado à faixa etária, materiais com letras ampliadas e recursos visuais. As ações serão realizadas preferencialmente em locais de convivência de idosos (centros de convivência, grupos de terceira idade, igrejas, associações de moradores, CRAS). Serão promovidas parcerias com o Conselho Municipal do Idoso, o Ministério Público, a Defensoria Pública e a rede socioassistencial

Conteúdos:

- Direitos do consumidor e direitos da pessoa idosa (Estatuto do Idoso)
- Como evitar golpes, fraudes e práticas abusivas
- Planos de saúde: direitos, reajustes, coberturas
- Medicamentos: genéricos, similares, direito a descontos
- Serviços bancários: segurança, empréstimos consignados, tarifas
- Como e onde reclamar: Procon, Ministério Público, Delegacia do Idoso

Atividades:

- Palestras e rodas de conversa em centros de convivência e grupos de terceira idade
- Distribuição de materiais educativos com letras ampliadas
- Atendimentos personalizados para esclarecimento de dúvidas
- Articulação com a rede de proteção para encaminhamentos de casos
- Participação em eventos da Semana da Pessoa Idosa e outras datas temáticas

Meta: Capacitar 500 pessoas com 60 anos ou mais em 12 meses, em ao menos 10 eventos.

3.2.4. Procon Capacita (Comerciantes e Prestadores de Serviços)

Público-alvo: Comerciantes, prestadores de serviços, microempreendedores individuais (MEI), profissionais autônomos e representantes de associações comerciais de Maricá.

Objetivos específicos:

- Promover conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor e obrigações dos fornecedores
- Prevenir práticas abusivas e irregularidades
- Melhorar a qualidade do atendimento ao consumidor
- Promover cultura de solução amigável de conflitos
- Fortalecer relações entre Procon e comércio local

Metodologia:

O Procon Capacita realizará capacitações presenciais e online, com linguagem prática e voltada ao cotidiano dos empreendedores. Serão promovidas parcerias com o Sebrae, associações comerciais, CDL, sindicatos e federações empresariais. As capacitações abordarão casos práticos, trarão modelos de documentos e processos, e estimularão a adoção de boas práticas comerciais

Conteúdos:

- Código de Defesa do Consumidor: princípios, direitos básicos, obrigações dos fornecedores
- Oferta, publicidade e práticas comerciais: o que pode e o que não pode
- Venda a distância e comércio eletrônico: regras específicas
- Garantia e assistência técnica: prazos, responsabilidades
- Cobrança de dívidas: limites e vedações
- Como resolver reclamações de consumidores: boas práticas
- Relação com o Procon: procedimentos administrativos, notificações, audiências

Atividades:

- Capacitações presenciais em auditórios, com duração de 4 horas
- Webinars e lives sobre temas específicos
- Produção e distribuição de guias práticos e modelos de documentos
- Encontros periódicos de boas práticas com representantes do comércio
- Participação em feiras e eventos empresariais
- Articulação com associações comerciais para divulgação e facilitação de acesso

Meta: Capacitar 500 comerciantes e prestadores de serviços em 12 meses, em ao menos 10 eventos.

Equipe dos Programas Educacionais:

QTD.	CARGO	DESCRIÇÃO
2	Coordenador Pedagógico	Responsáveis pelo planejamento pedagógico dos Programas Procon Mirim, Procon Jovem, Procon Sênior e Procon Capacita, elaboração de planos de aula e materiais didáticos, formação de multiplicadores, consolidação de relatórios e indicadores
5	Pedagogo	Execução das ações educativas nas escolas e comunidades, aplicação dos conteúdos e metodologias ativas, avaliação de aprendizagem e registros em sistema
8	Auxiliar de Orientação Pedagógica	Apoio às atividades didáticas, organização de turmas e materiais, controle de frequência, suporte a eventos e mutirões educativos
3	Auxiliar Administrativo	Gestão de agenda dos programas, inscrições, logística de materiais, minutas de ofícios e alimentação do sistema

Produtos e entregas:

- 5.000 pessoas capacitadas

- 15 escolas atendidas
- 10 eventos comunitários realizados
- 5 fiscalizações educativas acompanhadas
- Materiais educativos produzidos (cartilhas, vídeos, cards, guias)
- Relatórios trimestrais de atividades
- Pesquisas de satisfação dos participantes

Indicadores:

- Número de pessoas capacitadas por programa (meta total: 5.000)
- Número de escolas atendidas (meta: ≥ 15)
- Número de eventos comunitários realizados (meta: ≥ 10)
- Número de fiscalizações educativas acompanhadas (meta: 5)
- Taxa de satisfação dos participantes (meta: ≥ 95%)

3.3. Espaço Mediar: Mediação e Conciliação

O Espaço Mediar constitui núcleo especializado em solução consensual de conflitos de consumo, por meio de mediação e conciliação. A mediação representa alternativa eficaz à judicialização, permitindo a solução rápida, econômica e satisfatória de conflitos, com preservação de relações e autonomia das partes na construção de acordos.

Objetivo geral: Promover a solução consensual de conflitos de consumo por meio de mediação e conciliação, reduzindo a necessidade de judicialização, fortalecendo a cultura do diálogo e garantindo soluções efetivas para consumidores e fornecedores.

Metas quantitativas:

- Realizar 1.500 sessões de mediação/conciliação em 12 meses
- Manter taxa de acordos igual ou superior a 60%
- Realizar encontros periódicos de boas práticas com o comércio local
- Manter taxa de satisfação dos participantes igual ou superior a 90%

Base legal:

A mediação de conflitos de consumo está prevista no Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso V) e regulamentada pela Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e pelo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015). O art. 3º da Lei de Mediação estabelece que "pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação", o que abrange a maior parte dos conflitos consumeristas

Atividades do Espaço Mediar:

a) Sessões de mediação presenciais: Realização de sessões de mediação presenciais no Espaço Mediar, em salas adequadas, com mediadores capacitados, seguindo os princípios da imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, informalidade e boa-fé. As sessões serão agendadas após o atendimento jurídico inicial e a notificação extrajudicial ao fornecedor. O fornecedor será convidado a participar, com esclarecimentos sobre as vantagens da solução consensual.

b) Sessões de mediação online: Implementação de plataforma de mediação online, permitindo a realização de sessões por videoconferência, ampliando o acesso e reduzindo custos de deslocamento. A mediação online seguirá os mesmos princípios e protocolos da mediação presencial, com garantia de segurança, privacidade e qualidade técnica.

c) Pré-mediação e preparação das partes: Realização de sessões de pré-mediação, individuais, com consumidor e fornecedor, para esclarecimentos sobre o procedimento, construção de confiança e preparação para o diálogo. A pré-mediação aumenta significativamente as taxas de acordo e a satisfação das partes.

d) Elaboração e homologação de acordos: Quando alcançado acordo, elaboração de termo de acordo, com descrição clara das obrigações de cada parte, prazos, valores, forma de cumprimento e consequências do descumprimento. O termo será assinado pelas partes e pelo mediador, tendo força de título executivo extrajudicial (art. 20 da Lei nº 13.140/2015). O consumidor será orientado sobre os mecanismos de cobrança judicial em caso de descumprimento.

e) Acompanhamento do cumprimento de acordos: Monitoramento do cumprimento dos acordos firmados, por meio de contato com o consumidor e, quando necessário, com o fornecedor. Registro de taxa de cumprimento espontâneo de acordos, indicador de qualidade e efetividade do serviço.

f) Encontros de boas práticas com o comércio local: Realização de encontros periódicos com representantes do comércio local, associações comerciais, CDL e grandes fornecedores, para apresentação de dados sobre demandas, discussão de gargalos, construção de protocolos de atendimento e fortalecimento de cultura de solução amigável de conflitos. Esses encontros promovem aproximação entre Procon e setor produtivo, reduzindo conflitos e melhorando a qualidade dos serviços prestados.

Equipe do Espaço Mediar:

QTD.	CARGO	DESCRIÇÃO
1	Coordenador Administrativo	Coordenação geral do Espaço Mediar, planejamento de sessões, articulação com fornecedores, organização de encontros de boas práticas e supervisão de indicadores
8	Supervisor Administrativo (mediadores/conciliadores)	Profissionais com formação em mediação de conflitos, responsáveis pela condução de sessões presenciais e online, pré-mediação, elaboração de termos de acordo e acompanhamento de cumprimento
3	Auxiliar Administrativo	Atendimento, agendamento de sessões, controle de prazos, registro em sistema, organização de salas e apoio logístico

Capacitação:

Todos os mediadores receberão capacitação inicial e continuada em mediação de conflitos, com ênfase em mediação de conflitos consumeristas, técnicas de comunicação, escuta ativa, manejo de emoções, construção de acordos e elaboração de termos. Serão realizadas supervisões periódicas, estudos de caso e espaços de troca de experiências entre mediadores

Infraestrutura:

O Espaço Mediar contará com salas de mediação adequadas, com privacidade, conforto, climatização, acessibilidade e recursos audiovisuais para mediações online. A ambientação das salas favorecerá o diálogo, com disposição circular ou em "mesa redonda", evitando hierarquias espaciais

Produtos e entregas:

- 1.500 sessões de mediação realizadas
- Taxa de acordos ≥ 60%
- Encontros periódicos de boas práticas com o comércio local

- Relatórios trimestrais com estatísticas de mediações, taxas de acordo, perfil de demandas e satisfação das partes
- Pesquisa de satisfação dos participantes

Cronograma:

- Mês 1 a 3: Estruturação do Espaço Mediar, contratação e capacitação de mediadores, aquisição de equipamentos
- Mês 4: Início das atividades de mediação, com meta de 100 sessões/mês
- Meses 5 a 12: Manutenção do ritmo de 125 sessões/mês, com ajustes conforme demanda

Indicadores:

- Número de sessões de mediação realizadas (meta: 1.500 em 12 meses)
- Taxa de acordos (meta: ≥ 60%)
- Taxa de cumprimento espontâneo de acordos (meta: ≥ 80%)
- Taxa de satisfação dos participantes (meta: ≥ 90%)
- Número de encontros de boas práticas realizados (meta: 4 em 12 meses)

3.4. Call Center 24 Horas

O Call Center 24 horas será operado integralmente por empresa especializada contratada, garantindo atendimento telefônico ininterrupto aos consumidores de Maricá em conformidade com as diretrizes do Decreto Federal nº 11.034/2022 (SAC), com tecnologia robusta, protocolos padronizados e supervisão técnica contínua.

Objetivo geral

Garantir atendimento telefônico gratuito ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, oferecendo orientação ao consumidor, registro de demandas, agendamento de atendimentos presenciais e audiências de mediação, e encaminhamentos aos demais serviços do Procon, mediante contratação de solução completa (tecnologia + equipe + gestão).

Metas quantitativas obrigatórias

- Atender 90% das chamadas em até 60 segundos a partir do Mês 7 (conforme TR).
- Registrar 100% das demandas recebidas no sistema com geração de protocolo único.
- Manter taxa de satisfação dos usuários ≥ 85% (aferida por pesquisa trimestral).

Modelo de contratação e escopo técnico

A operação do Call Center será terceirizada mediante contratação de empresa especializada (pessoa jurídica) com experiência comprovada em centrais de atendimento ao consumidor, utilizando-se a rubrica "Contratação PJ Empresa de Call Center" da planilha de custos. O contrato incluirá fornecimento integrado de:

a) Infraestrutura tecnológica completa:

- Sistema de telefonia com número gratuito 0800 (ou similar), disponível 24/7, com redundância e garantia de disponibilidade ≥ 99,5%.
- Plataforma de distribuição automática de chamadas (DAC), com inteligência para roteamento por tipo de demanda e priorização de casos urgentes.
- Sistema de gravação de 100% das ligações para controle de qualidade e conformidade

com LGPD.

- Integração com sistema informatizado de registro de demandas do Procon (webservice/API), garantindo lançamento automático e rastreabilidade.
- Painéis gerenciais em tempo real (dashboards) para monitoramento de indicadores: volume de chamadas, tempo médio de espera (TME), tempo médio de atendimento (TMA), taxa de abandono, nível de serviço e satisfação.
- Recursos de acessibilidade: atendimento em Libras por videochamada e compatibilidade com tecnologias assistivas.

b) Equipe operacional em regime 24/7:

- Dimensionamento adequado de atendentes para garantir o nível de serviço (90% em ≤ 60s), considerando curva de chamadas e sazonalidade.
- Supervisores em todos os turnos para monitoramento de qualidade, apoio técnico imediato e gestão de escalas.
- Coordenador responsável por gestão operacional, interface com o Procon e consolidação de relatórios.
- Advogados plantonistas (presenciais ou remotos) para retaguarda em casos complexos que exijam orientação jurídica especializada.
- Analista de sistemas para manutenção preventiva/corretiva da plataforma, customizações e extração de dados.

c) Capacitação obrigatória da equipe:

A empresa contratada garantirá capacitação inicial (40h) e reciclagens trimestrais (8h) de todos os atendentes em:

- Código de Defesa do Consumidor (CDC): direitos básicos, prazos, garantias e procedimentos.
- Regulamentações setoriais aplicáveis (telecomunicações, energia, planos de saúde, bancos, e-commerce).
- Técnicas de atendimento telefônico: comunicação assertiva, escuta ativa, empatia e manejo de conflitos.
- Procedimentos e fluxos internos do Procon de Maricá: agendamentos, protocolos e encaminhamentos.
- Proteção de dados pessoais (LGPD): boas práticas de coleta, armazenamento e tratamento de informações.
- Acessibilidade e atendimento humanizado: inclusão de pessoas com deficiência, idosos e populações vulneráveis.

d) Atividades e funcionalidades da operação:

- Acolhimento e triagem: Identificação do consumidor, coleta de informações sobre a demanda (fornecedor, produto/serviço, natureza do problema) e classificação preliminar.
- Orientação jurídica inicial: Esclarecimento de direitos, prazos (ex.: garantia legal de 30/90 dias, direito de arrependimento de 7 dias), documentos necessários e procedimentos aplicáveis.
- Registro de demandas: Lançamento no sistema com geração de número de protocolo único informado ao consumidor (via SMS/e-mail), permitindo rastreamento e acompanhamento por diferentes setores (Núcleo Jurídico, Espaço Mediar, Fiscalização).
- Agendamento: Marcação de atendimentos presenciais no Núcleo Jurídico, sessões de mediação no Espaço Mediar e participação em mutirões, otimizando fluxo e reduzindo

tempo de espera.

- Encaminhamentos: Direcionamento de casos urgentes (interrupção de serviços essenciais, produtos perecíveis vencidos, segurança do consumidor) para priorização, e casos complexos para advogados plantonistas ou agendamento prioritário.
- Atendimento multicanal: Além do telefone, integração com chat online, WhatsApp Business e e-mail, permitindo escolha do canal mais adequado pelo consumidor.

e) Controle de qualidade e auditoria:

- Monitoramento diário de amostra aleatória de chamadas (mínimo 5%) pela empresa contratada, com feedback estruturado aos atendentes.
- Auditoria mensal por parte da equipe de supervisão do Procon sobre protocolos, prazos e qualidade das orientações prestadas.
- Pesquisa de satisfação pós-atendimento (via SMS ou ligação automatizada) aplicada a 100% dos usuários, com consolidação trimestral de resultados.

Cronograma de implantação

- Mês 1 a 2: Processo de contratação da empresa especializada, assinatura de contrato, definição de protocolos e integração de sistemas.
- Mês 3 a 4: Instalação da infraestrutura tecnológica, contratação e capacitação da equipe pela empresa, testes de integração e ajustes.
- Mês 5 a 6: Operação piloto em horário reduzido (8h às 20h, segunda a sexta), coleta de dados, ajustes de fluxo e calibração de indicadores.
- Mês 7: Início da operação plena 24/7, com meta de 90% das chamadas atendidas em ≤ 60 segundos.
- Meses 8 a 12: Operação consolidada, com monitoramento contínuo de indicadores,

aprimoramentos incrementais e alinhamento com demandas sazonais.

Produtos e entregas mensuráveis

- Atendimento telefônico gratuito ininterrupto 24 horas/dia, 7 dias/semana, durante toda a vigência do contrato.
- Nível de serviço ≥ 90% (chamadas atendidas em ≤ 60s) a partir do Mês 7.
- 100% das demandas registradas com protocolo único e rastreabilidade.
- Relatórios mensais detalhados: volume de chamadas por turno/dia, TME, TMA, taxa de abandono, perfil de demandas (por setor/fornecedor), origem geográfica, encaminhamentos realizados e taxa de satisfação.
- Relatórios trimestrais consolidados com análise de tendências, recomendações de melhoria e evidências de capacitação contínua.
- Painel gerencial online (acesso restrito à gestão do Procon) para monitoramento em tempo real.

Indicadores de desempenho e conformidade

- Nível de Serviço (NS): ≥ 90% das chamadas atendidas em ≤ 60s (meta obrigatória a partir do Mês 7).
- Taxa de Abandono: ≤ 5% (chamadas desligadas antes do atendimento).
- Tempo Médio de Atendimento (TMA): ≤ 5 minutos (exceto casos complexos com retaguarda jurídica).
- Taxa de Registro de Demandas: 100% (sem perda de informações).
- Taxa de Satisfação: ≥ 85% (avaliada por pesquisa pós-atendimento).
- Disponibilidade da Plataforma: ≥ 99,5% (uptime mensal, excluindo manutenções programadas comunicadas com 48h de antecedência).

3.5. Casa do Consumidor de Itaipuaçu

A Casa do Consumidor de Itaipuaçu é uma unidade física de atendimento presencial, instalada no distrito de Itaipuaçu, destinada a ampliar o acesso da população local aos serviços de defesa do consumidor, com os mesmos padrões de qualidade, protocolos e sistemas utilizados na sede.

Objetivo geral

Garantir atendimento presencial permanente e integral aos consumidores de Itaipuaçu e adjacências, incluindo orientação jurídica, registro de demandas, mediação de conflitos e agendamentos de serviços, com integração total ao sistema informatizado do Procon.

Metas quantitativas

- Inaugurar a unidade até o Mês 9.
- Atingir média mínima de 200 atendimentos mensais a partir do Mês 10.
- Manter taxa de satisfação dos usuários igual ou superior a 90%.

Equipe da unidade

QTD.	CARGO	DESCRIÇÃO
1	Coordenador Administrativo	Coordenação local da unidade, gestão de equipe, interface com a sede, planejamento de mutirões e ações educativas no distrito
4	Advogados (carga horária reduzida)	Atendimento jurídico presencial, orientação, elaboração de notificações, participação em sessões de mediação, registro em sistema integrado

1	Supervisor Administrativo	Apoio à coordenação, controle de qualidade, padronização de processos e fechamento mensal da produção
8	Auxiliar Administrativo	Recepção, triagem, agendamento, protocolo, organização de documentos e alimentação do sistema
1	Auxiliar de Serviços Gerais	Limpeza, organização e apoio logístico do espaço

Atividades

a) Atendimento jurídico presencial

- Acolhimento e triagem jurídica; orientação sobre direitos, prazos e procedimentos; elaboração de notificações; registro de demandas no sistema com geração de protocolo; agendamento de audiências e atendimentos especializados.

b) Mediação de conflitos

- Realização de sessões presenciais de mediação/conciliação em sala dedicada, com assinatura de termos de acordo e registro no sistema; articulação contínua com o Espaço Mediar da sede.

c) Ações educativas locais

- Palestras, oficinas e eventos educativos em escolas, associações de moradores, equipamentos sociais e comércio local; apoio à divulgação dos Programas Procon Mirim, Procon Jovem, Procon Sênior e Procon Capacita.

d) Integração com a sede

- Uso do mesmo sistema informatizado do Procon; rastreabilidade de protocolos; transferência de processos entre unidades; consolidação de relatórios unificados e análise de dados para tomada de decisão.

Infraestrutura

- Imóvel de fácil acesso, com acessibilidade (rampas, sanitário acessível, sinalização), recepção com painel de senhas, quatro salas de atendimento jurídico, sala de mediação, sala administrativa, copa e sanitários.

- **Mobiliário completo;** computadores conectados ao sistema do Procon; impressoras multifuncionais; telefonia fixa com ramais; internet banda larga e wi-fi segura; ar-condicionado; CFTV e alarme.

- **Identificação visual externa e interna;** materiais de divulgação e educação para o consumo.

Produtos e entregas

- Unidade inaugurada até o Mês 9.
- Média de 200 atendimentos/mês a partir do Mês 10 (jurídicos, mediações, orientações e registros).
- Relatórios mensais de produção (atendimentos por tipologia, mediações e acordos, eventos educativos, satisfação).
- Pesquisas de satisfação trimestrais dos usuários.

Cronograma

- Meses 1 a 3: Locação e adequações do imóvel; aquisição e instalação de mobiliário e equipamentos; acessibilidade.
- Meses 4 a 6: Integração de sistemas; instalação de segurança e conectividade; testes operacionais.
- Meses 7 a 8: Alocação e capacitação da equipe; validação de fluxos e protocolos; plano de divulgação territorial.
- Mês 9: Inauguração oficial e início do atendimento.
- Meses 10 a 12: Operação plena com meta de ≥ 200 atendimentos/mês; monitoramento de indicadores e melhorias contínuas.

Indicadores de desempenho

- Prazo de inauguração: até o Mês 9.
- Volume de atendimentos mensais: ≥ 200 a partir do Mês 10.
- Taxa de satisfação dos usuários: ≥ 90% (pesquisa trimestral).
- Taxa de integração sistêmica: 100% das demandas registradas e visíveis no sistema unificado, com rastreabilidade e ausência de duplicidades.

3.6. Procon Acessível

O Procon Acessível constitui programa especializado de garantia de acesso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida aos serviços de defesa do consumidor, em cumprimento à Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e às normas de acessibilidade.

Objetivo geral:

Garantir acesso pleno de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida aos serviços de defesa do consumidor, por meio de atendimento domiciliar, intérpretes de Libras, materiais em formatos acessíveis e articulação com a rede socioassistencial.

Metas quantitativas:

- Realizar 500 atendimentos domiciliares em 12 meses
- Manter taxa de satisfação igual ou superior a 95%
- Produzir materiais em formatos acessíveis (Libras, braile, áudio)
- Articular com CRAS, UBS e rede socioassistencial para identificação e encaminhamento de casos

Atividades do Procon Acessível:

a) Atendimento domiciliar: Disponibilização de equipe volante para atendimento domiciliar de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida que não consigam se deslocar até as unidades de atendimento. O atendimento domiciliar incluirá orientação jurídica, registro de demandas, elaboração de notificações, coleta de documentos e, quando viável, realização de mediação no próprio domicílio.

b) Intérpretes de Libras: Disponibilização de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) nas unidades de atendimento presencial e por videoconferência nos atendimentos remotos, garantindo acessibilidade comunicacional para pessoas surdas.

c) Materiais em formatos acessíveis: Produção de materiais educativos e informativos em formatos acessíveis, incluindo vídeos com legendas e janela de Libras, materiais em braile,

áudiodescrição, textos em leitura fácil e design acessível.

d) Adequação de instalações físicas: Garantia de acessibilidade arquitetônica nas unidades de atendimento (rampas, elevadores, banheiros adaptados, sinalização tátil, comunicação visual acessível).

e) Articulação com a rede socioassistencial: Estabelecimento de parcerias com CRAS, UBS, Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência, associações e entidades representativas, para identificação de demandas, encaminhamentos e atendimento integrado.

f) Capacitação de equipes: Capacitação de todas as equipes do Procon sobre direitos da pessoa com deficiência, comunicação acessível, Libras básica, atendimento humanizado e protocolos de atendimento domiciliar.

Equipe do Procon Acessível:

QTD.	CARGO	DESCRIÇÃO
1	Coordenador Administrativo	Coordenação geral do Procon Acessível, articulação com a rede socioassistencial (CRAS, UBS), planejamento de atendimentos domiciliares e supervisão de indicadores
2	Advogados (atendimento domiciliar)	Advogados especializados em atendimento a pessoas com deficiência, responsáveis por visitas domiciliares, orientação jurídica, elaboração de notificações e acompanhamento de casos
2	Intérprete de Libras	Atendimento presencial e remoto a pessoas surdas, tradução/interpretação em sessões de mediação, eventos educativos e produção de materiais em Libras
2	Assistente Social	Avaliação social, articulação com a rede de proteção, encaminhamentos para serviços socioassistenciais e acompanhamento psicossocial de casos complexos

3	Auxiliar Administrativo	Agendamento de atendimentos domiciliares, controle de protocolos, registro em sistema, logística de materiais acessíveis e apoio administrativo geral
2	Analista de Logística (motorista)	Deslocamentos para atendimentos domiciliares, transporte de equipe técnica, logística de mutirões e eventos em comunidades

Produtos e entregas:

- 500 atendimentos domiciliares realizados
- Intérpretes de Libras disponíveis nas unidades e por videoconferência
- Materiais educativos em formatos acessíveis produzidos
- Parcerias formalizadas com CRAS, UBS e entidades
- Relatórios trimestrais de atividades
- Pesquisa de satisfação dos usuários

Cronograma:

- Mês 1 a 3: Contratação de equipe, aquisição de veículo, elaboração de protocolos, articulação com a rede
- Mês 4: Início piloto do Procon Acessível, com realização dos primeiros atendimentos domiciliares
- Meses 5 a 12: Operação plena, com meta de aproximadamente 42 atendimentos domiciliares por mês

Indicadores:

- Número de atendimentos domiciliares realizados (meta: 500 em 12 meses)
- Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 95%)

- Número de materiais acessíveis produzidos
- Número de parcerias formalizadas

3.7. Cronograma de Execução de 12 Meses

O cronograma de execução está estruturado em fases, garantindo implantação gradual e qualificada de todos os componentes do projeto, com atenção especial aos primeiros três meses (fase de estruturação) e à operação plena a partir do quarto mês.

Mês 1: Estruturação Inicial

- Assinatura do Termo de Colaboração e abertura de conta bancária específica
- Contratação inicial da equipe-chave (coordenadores, supervisores, núcleo administrativo)
- Locação e/ou adequação de imóveis (sede do Núcleo Jurídico, Espaço Mediar, Casa do Consumidor)
- Aquisição de mobiliário, equipamentos de informática, telefonia e materiais permanentes
- Elaboração de protocolos de atendimento, fluxos, instrumentos de registro e modelos de documentos
- Contratação da plataforma tecnológica do Call Center
- Implantação de sistema informatizado integrado de registro de atendimentos
- Distribuição de materiais iniciais (papelaria, impressos, materiais de divulgação)
- Articulação com a Secretaria de Defesa do Consumidor para alinhamento de expectativas e planejamento conjunto

Mês 2: Capacitação e Início das Atividades

- Conclusão da contratação das equipes previstas (advogados, atendentes, mediadores, educadores, equipe administrativa)
- Capacitação inicial de todas as equipes (Código de Defesa do Consumidor, atendimento, mediação, sistemas, proteção de dados)
- Configuração final do sistema de atendimento remoto e plataforma de mediação online
- Elaboração dos Planos Pedagógicos dos programas Procon Mirim, Jovem, Sênior e Capacita
- Início dos atendimentos jurídicos presenciais no Núcleo Jurídico (meta: 700 atendimentos no mês)
- Início das articulações com escolas, associações, CRAS e rede socioassistencial
- Produção dos primeiros materiais educativos
- Continuidade da estruturação do Call Center e da Casa do Consumidor

Mês 3: Consolidação da Infraestrutura

- Infraestrutura 100% operacional (sedes, equipamentos, sistemas, logística)
- Validação final dos fluxos de atendimento, registro e indicadores
- Preparação do calendário anual de mutirões, ações educativas e eventos
- Início dos programas educacionais (primeiras ações do Procon Mirim e Jovem)
- Realização dos primeiros mutirões de atendimento (meta: 4 no mês)
- Atendimentos jurídicos em ritmo crescente (meta: 833 no mês)
- Testes finais da plataforma do Call Center
- Preparação para inauguração do Espaço Mediar
- 1ª Prestação de Contas trimestral, com evidências de implantação e primeiros resultados

Mês 4: Início do Espaço Mediar e Procon Acessível

- Inauguração oficial do Espaço Mediar, com evento e divulgação
- Início das sessões de mediação presenciais e online (meta: 100 no mês)
- Realização do primeiro encontro de boas práticas com o comércio local
- Início piloto do Procon Acessível, com primeiros atendimentos domiciliares (meta: 30 no mês)
- Expansão dos programas educacionais (ações em escolas, eventos comunitários)
- Realização de mutirões mensais (meta: 4 no mês)
- Atendimentos jurídicos em ritmo pleno (meta: 833 no mês)
- Continuidade da estruturação do Call Center e da Casa do Consumidor

Mês 5: Ampliação das Ações Educativas

- Expansão dos programas educacionais nas escolas (meta: alcançar 5 escolas no mês)
- Realização de fiscalizações educativas acompanhadas por estudantes (meta: 1 no mês)
- Operação contínua do Núcleo Jurídico (meta: 833 atendimentos) e Espaço Mediar (meta: 125 mediações)
- Ampliação do Procon Acessível (meta: 40 atendimentos domiciliares no mês)
- Continuidade de mutirões (meta: 4 no mês)
- Atualização de materiais pedagógicos e acessíveis conforme feedbacks recebidos
- Ajustes operacionais com base na avaliação do primeiro trimestre
- Preparação para operação do Call Center

Mês 6: Consolidação de Rotinas

- Consolidação de rotinas de atendimento presencial e remoto

- Incremento de mutirões em bairros estratégicos (meta: 4 no mês)
- Manutenção do ritmo de atendimentos jurídicos (meta: 833), mediações (meta: 125) e ações educativas
- Atualização de materiais e processos conforme avaliações e feedbacks
- 2ª Prestação de Contas trimestral
- Preparação final para operação plena do Call Center 24h

Mês 7: Início da Operação Plena do Call Center 24h

- Início da operação plena do Call Center 24 horas, com meta de atender 90% das chamadas em até 60 segundos
- Garantia de 100% de registro e encaminhamento das demandas recebidas por telefone
- Manutenção de todas as demais frentes operacionais (Núcleo Jurídico, Espaço Mediar, programas educacionais, Procon Acessível, mutirões)
- Monitoramento intensivo de indicadores do Call Center para ajustes rápidos

Mês 8: Ajustes e Fortalecimento

- Ajustes de capacidade conforme indicadores trimestrais
- Reforço de logística para mutirões e sessões de mediação
- Continuidade de programas educacionais e Procon Acessível
- Avaliação intermediária geral do projeto, com identificação de boas práticas, gargalos e oportunidades de melhoria
- Preparação para inauguração da Casa do Consumidor

Mês 9: Inauguração da Casa do Consumidor de Itaipuaçu

- Inauguração oficial da Casa do Consumidor de Itaipuaçu, com evento público, autoridades, imprensa e comunidade local
- Integração plena da unidade ao fluxo de atendimentos, sistemas e registros
- Início dos atendimentos na Casa do Consumidor
- Divulgação massiva dos serviços em Itaipuaçu e região
- 3ª Prestação de Contas trimestral

Mês 10: Operação Plena da Casa do Consumidor

- Casa do Consumidor de Itaipuaçu com média mínima de 200 atendimentos mensais
- Continuidade de todas as demais frentes (mutirões, mediação, educação, acessibilidade, Call Center)
- Manutenção dos níveis de serviço e indicadores de qualidade

Mês 11: Consolidação de Metas Quantitativas

- Consolidação de metas quantitativas: atendimentos jurídicos, sessões de mediação, ações educativas, atendimentos acessíveis, mutirões
- Qualificação da satisfação dos usuários por meio de pesquisas
- Preparação de relatório final de impacto, com sistematização de resultados, aprendizados e recomendações
- Continuidade de todas as operações

Mês 12: Fechamento e Prestação de Contas Final

- Cumprimento integral das metas SMART estabelecidas no Termo de Referência

- Fechamento de bases de dados, consolidação de evidências (listas de presença, fotos, relatórios, logs de sistemas)
- Execução de melhorias finais com base em avaliações e feedbacks
- Entrega do relatório anual de impacto, com análise de resultados, indicadores, depoimentos, fotos e recomendações
- Elaboração da prestação de contas final, conforme Manual de Prestação de Contas (Resolução CGM nº 001/2019), para entrega até 90 dias após o término da vigência
- Planejamento para eventual prorrogação da parceria

3.8. Equipe Técnica e Organograma

A equipe técnica do projeto será composta por profissionais qualificados e experientes, distribuídos entre coordenação geral, responsável técnico, núcleo jurídico, espaço mediar, programas educacionais, call center, casa do consumidor de itaipuaçu, procon acessível e equipe administrativa.

3.8.1. Responsável Técnico do Projeto

O **Responsável Técnico (RT)** pela execução da parceria é o **Dr. Albertone Oliveira Amorim**, advogado inscrito na OAB/BA sob o nº 36.781, com mais de 40 anos de experiência profissional sólida e comprovada, especialmente nas áreas de Direito do Consumidor, Direito Administrativo e gestão de projetos de relevância pública e social.

Qualificação Acadêmica e Profissional:

Dr. Albertone Oliveira Amorim possui formação superior em Direito, pós-graduação em Direito Público, MBA em Gestão Pública e encontra-se em fase de conclusão de Doutorado em

Direito. Sua trajetória acadêmica reflete o compromisso permanente com a atualização e o aprofundamento de conhecimentos nas áreas que permeiam a gestão de políticas públicas, a defesa de direitos fundamentais e a administração eficiente de recursos públicos e privados.

Experiência Comprovada no Objeto da Parceria:

O Dr. Albertone acumula experiência direta e comprovada na gestão e execução de projetos de defesa do consumidor, destacando-se como **Responsável Técnico do Termo de Colaboração nº 35/2022**, atualmente em vigor, celebrado entre o Instituto Exittus de Gestão (anteriormente Instituto Saúde Bahia - ISBA) e a Secretaria de Defesa do Consumidor do Município de Maricá/RJ, com vigência de 36 meses (dezembro de 2022 a dezembro de 2025) e valor global de R$ 9.908.925,30.

Nesse instrumento, cujo objeto é o fornecimento de apoio jurídico relacionado ao Direito do Consumidor gratuito aos consumidores locais, o Dr. Albertone demonstrou plena capacidade de:

- Coordenar equipes multidisciplinares compostas por advogados, pedagogos, assistentes sociais e equipe administrativa;

- Garantir o cumprimento de metas quantitativas e qualitativas estabelecidas no plano de trabalho, incluindo a realização de mais de 18.732 atendimentos jurídicos, 1.245 audiências de mediação e conciliação, e 287 ações educativas ao longo da vigência do contrato atual;

- Assegurar a conformidade técnica, jurídica e administrativa na execução das atividades, com prestação de contas aprovada e avaliação positiva pela Controladoria Geral do

Município;

- Articular parcerias estratégicas com órgãos públicos, entidades da sociedade civil, escolas e redes socioassistenciais para potencializar os resultados do projeto;

- Conduzir processos de capacitação continuada de equipes, elaboração de pareceres técnicos, definição de protocolos de atendimento e monitoramento de indicadores de desempenho.

Atuação Profissional Diversificada:

Além da experiência específica em Maricá/RJ, o Dr. Albertone possui vasta trajetória profissional que abrange:

- **Sócio Proprietário** da Albertone Oliveira Amorim Sociedade Individual de Advocacia (desde maio de 2015), com atuação generalista e ênfase em Direito do Consumidor, Administrativo, Civil, Empresarial, Trabalhista, Família, Sucessões, Tributário e Contratos;

- Prestação de serviços como **correspondente jurídico em 17 comarcas**, demonstrando capilaridade de atuação e domínio de diversas áreas do Direito;

- **Presidente** da Comissão de Estudos da Ética da OAB/BA Subseção de Feira de Santana (2016-2018), atuando na análise de processos disciplinares e na promoção da ética profissional;

- **Gestor Público** com passagem por cargos de direção e coordenação em órgãos

municipais, estaduais e federais, incluindo atuação na Secretaria de Saúde, Secretaria de Educação e Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA);

- **Consultor e Assessor Jurídico** de empresas privadas, organizações sociais e prefeituras municipais, com expertise em licitações, contratos administrativos, gestão de convênios e parcerias regidas pela Lei nº 13.019/2014.

Reconhecimento Público:

O trabalho desenvolvido pelo Dr. Albertone ao longo de sua carreira foi reconhecido com a **Comenda Maria Quitéria**, outorgada pela Assembleia Legislativa do Estado da Bahia, e **18 títulos de Cidadão Honorário** concedidos por diferentes municípios baianos em reconhecimento aos relevantes serviços prestados à comunidade nas áreas jurídica, social e administrativa.

Atribuições e Responsabilidades do RT no Projeto:

Na execução da presente parceria, o Dr. Albertone Oliveira Amorim, na qualidade de Responsável Técnico, terá as seguintes atribuições:

1. **Coordenação Técnica Geral:** Supervisionar e orientar tecnicamente todas as frentes de atuação do projeto (Núcleo Jurídico, Espaço Mediar, programas educacionais, Call Center 24h, Casa do Consumidor de Itaipuaçu e Procon Acessível), garantindo a coerência metodológica, a qualidade técnica e o alinhamento com os objetivos e metas estabelecidos no Termo de Referência.

2. **Garantia de Conformidade Legal:** Assegurar que todas as atividades sejam executadas em estrita conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Lei nº 13.019/2014 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil), o Decreto Municipal nº 54/2017 e demais legislações aplicáveis, bem como com as normas técnicas e éticas pertinentes ao exercício profissional da advocacia.

3. **Supervisão de Equipes:** Coordenar e supervisionar a equipe técnica do projeto, incluindo 30 advogados, mediadores, pedagogos, assistentes sociais, intérpretes de Libras e equipe administrativa, promovendo a capacitação continuada, o desenvolvimento de competências e a manutenção de padrões elevados de qualidade no atendimento à população.

4. **Elaboração de Pareceres e Orientações Técnicas:** Produzir pareceres jurídicos e orientações técnicas sobre casos complexos, situações inéditas ou que demandem análise especializada, subsidiando a tomada de decisão da gestão do projeto e garantindo segurança jurídica nas ações desenvolvidas.

5. **Articulação Institucional:** Representar tecnicamente o projeto perante a Secretaria de Defesa do Consumidor, a Comissão de Monitoramento e Avaliação, o Ministério Público, a Defensoria Pública, o Poder Judiciário e demais órgãos e entidades parceiras, estabelecendo canais de diálogo e cooperação para potencializar os resultados da parceria.

6. **Monitoramento de Indicadores e Metas:** Acompanhar sistematicamente o cumprimento das metas quantitativas e qualitativas estabelecidas no Plano de Trabalho, analisando indicadores de desempenho, identificando desvios, propondo correções de rumo e assegurando o atingimento dos objetivos pactuados.

7. **Elaboração de Relatórios Técnicos:** Coordenar a elaboração de relatórios técnicos trimestrais e anuais, consolidando informações sobre as atividades realizadas, os resultados alcançados, as dificuldades enfrentadas, as soluções adotadas e as perspectivas futuras, fornecendo subsídios para a prestação de contas e para a avaliação do impacto social do projeto.

8. **Controle de Qualidade:** Implementar e manter mecanismos de controle de qualidade dos serviços prestados, incluindo a supervisão de atendimentos, a análise de processos administrativos, a revisão de documentos produzidos, a aplicação de pesquisas de satisfação dos usuários e a adoção de medidas corretivas quando necessário.

9. **Inovação e Aprimoramento:** Propor e implementar melhorias contínuas nos processos, metodologias, instrumentos e ferramentas utilizados no projeto, incorporando boas práticas, inovações tecnológicas e aprendizados decorrentes da experiência prática, de modo a aumentar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações desenvolvidas.

10. **Interface com a Administração Pública:** Atuar como principal interlocutor técnico do projeto junto à Secretaria de Defesa do Consumidor, participando de reuniões de acompanhamento, alinhamento de expectativas, planejamento conjunto e avaliação de resultados, assegurando a transparência, a prestação de contas e a boa gestão da parceria.

Dedicação e Disponibilidade:

O Dr. Albertone Oliveira Amorim dedicará ao projeto carga horária compatível com as responsabilidades inerentes à função de Responsável Técnico, garantindo presença regular nas

instalações do projeto, disponibilidade para reuniões de planejamento e avaliação, atendimento a demandas urgentes e acompanhamento presencial de atividades críticas, tais como mutirões, eventos educativos, audiências de mediação de grande complexidade e ações de articulação institucional.

Comprovação de Experiência:

A experiência do Dr. Albertone Oliveira Amorim na área de defesa do consumidor e gestão de projetos sociais é comprovada por meio de:

- **Atestado de Capacidade Técnica** emitido pela Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ, datado de 15 de outubro de 2025, assinado pelo Secretário Rick Thomaz Aquino, atestando a execução satisfatória dos serviços constantes do Termo de Colaboração nº 35/2022;
- **Cópia do Termo de Colaboração nº 35/2022**, demonstrando a atuação como Responsável Técnico em instrumento jurídico de objeto idêntico ao ora proposto;

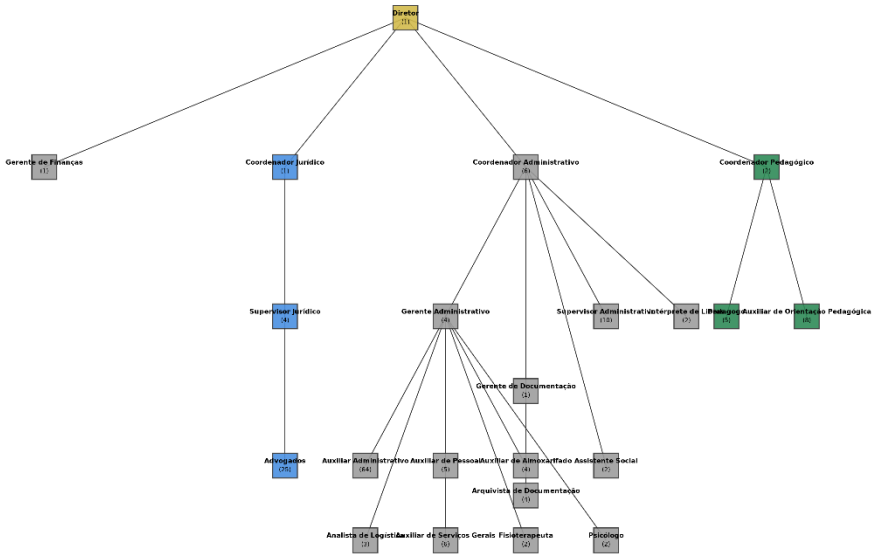
- **Currículo profissional detalhado**, acompanhado de documentos comprobatórios de formação acadêmica (diplomas, certificados de pós-graduação e especialização), inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil, certidões de atuação profissional e reconhecimentos públicos recebidos.

A indicação do Dr. Albertone Oliveira Amorim como Responsável Técnico do presente projeto representa garantia de expertise, experiência comprovada, compromisso com a excelência técnica e capacidade de liderança para a condução de todas as frentes de atuação previstas no Termo de Colaboração, contribuindo decisivamente para o atingimento das metas estabelecidas e para a geração de impacto social positivo na defesa dos direitos dos consumidores de Maricá.

CARGO	QTD.
Diretor	1
Gerente de Finanças e projetos (administrador)	1
Coordenador Jurídico (consultor jurídico)	1
Supervisor Jurídico (Supervisor de Controle de Processos Documentais)	4
Advogados (CARGA HORÁRIA REDUZIDA)	25
Coordenador Administrativo	6
Gerente Administrativo	4
Intérprete de Libras	2
Coordenador Pedagógico	2
Pedagogo	5
Auxiliar de Orientação Pedagógica	8
Supervisor Administrativo	10
Fisioterapeuta do trabalho	2
Auxiliar de serviços gerais	6
Auxiliar de almoxarifado	4
Analista de logística	3
Gerente de Documentação	1
Arquivista de Documentos	4
Auxiliar Administrativo	64
Auxiliar de Pessoal	5
Assistente Social	2
Psicólogo do Trabalho	2
TOTAL GERAL	**162**

Total de colaboradores: Aproximadamente 162 profissionais, entre coordenação, equipe técnica, atendentes, apoio administrativo e logístico.

Organograma:



3.9. Sistema de Metas, Indicadores e Instrumentos de Verificação

A presente proposta técnica está estruturada para atender integralmente as **metas SMART** estabelecidas no Termo de Referência, com sistema robusto de indicadores e instrumentos de verificação que permitirão o monitoramento contínuo, a avaliação de resultados e a prestação de contas transparente.

3.9.1. Metas e Indicadores por Frente de Atuação

Meta	Objetivo	Prazo	Indicadores	Instrumentos de Verificação
META 1: ESTRUTURAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA	Estruturar infraestrutura física, tecnológica e humana necessária à	Até o Mês 3	- Percentual de contratações realizadas (meta: 100% da equipe prevista	- Contratos de trabalho e folhas de pagamento

INFRAESTRUTURA	execução do objeto.		contratada até o Mês 3) - Percentual de instalações físicas implantadas (meta: 100% das sedes operacionais até o Mês 3) - Percentual de equipamentos adquiridos e instalados (meta: 100% até o Mês 3) - Percentual de sistemas informatizados implantados (meta: 100% até o Mês 3)	- Contratos de locação de imóveis - Notas fiscais de aquisição de equipamentos e mobiliário - Fotografias das instalações - Prints de tela dos sistemas operacionais - Relatório técnico trimestral do 1º período
META 2: ATENDIMENTO JURÍDICO AO CONSUMIDOR	Realizar 10.000 atendimentos jurídicos especializados em Direito do Consumidor em 12 meses.	Meses 1 a 12	- Número de atendimentos jurídicos realizados (meta: 10.000 em 12 meses, média 833/mês) - Número de mutirões realizados (meta: 50 em 12 meses, média 4/mês)	- Sistema informatizado de registro de atendimentos - Listas de presença de mutirões

			- Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 90%) - Percentual de demandas resolvidas administrativamente (meta: ≥ 50%) - Tempo médio de resposta às demandas (meta: ≤ 30 dias)	- Fotografias dos mutirões - Pesquisa de satisfação - Relatórios trimestrais - Amostra de notificações extrajudiciais
META 3: PROGRAMAS EDUCACIONAIS	Capacitar 5.000 pessoas em 12 meses por meio dos programas Procon Mirim, Jovem, Sênior e Capacita.	Meses 3 a 12	- Número de pessoas capacitadas (meta: 5.000 em 12 meses) - Número de escolas atendidas (meta: ≥ 15) - Número de eventos comunitários realizados (meta: ≥ 10) - Número de fiscalizações educativas acompanhadas (meta: 5) - Taxa de satisfação dos participantes (meta: ≥ 95%)	- Listas de presença - Fotografias das ações educativas - Materiais educativos produzidos - Relatórios das fiscalizações - Pesquisa de satisfação - Relatórios trimestrais

META 4: ESPAÇO MEDIAR - MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	Realizar 1.500 sessões de mediação/conciliação em 12 meses, com taxa de acordos ≥ 60%.	Meses 4 a 12	- Número de sessões de mediação realizadas (meta: 1.500 em 9 meses, média 167/mês) - Taxa de acordos (meta: ≥ 60%) - Taxa de cumprimento espontâneo de acordos (meta: ≥ 80%) - Taxa de satisfação dos participantes (meta: ≥ 90%)	- Sistema informatizado de registro de mediações - Termos de acordo assinados - Listas de presença das sessões - Relatórios de acompanhamento de acordos - Pesquisa de satisfação - Relatórios trimestrais
META 5: CALL CENTER 24 HORAS	Operar Call Center 24h com 90% das chamadas atendidas em até 60 segundos a partir do Mês 7.	Operação plena a partir do Mês 7	- Percentual de chamadas atendidas em até 60 segundos (meta: ≥ 90% a partir do Mês 7) - Percentual de demandas registradas (meta: 100%) - Taxa de abandono de chamadas (meta: ≤ 5%) - Tempo médio de atendimento	- Relatórios gerenciais do sistema de telefonia - Gravações de chamadas (amostragem) - Sistema de registro de demandas - Pesquisa de satisfação

			(meta: ≤ 5 minutos) - Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 85%)	- Relatórios trimestrais
META 6: CASA DO CONSUMIDOR DE ITAIPUAÇU	Inaugurar Casa do Consumidor até o Mês 9 e atingir média de 200 atendimentos/mês a partir do Mês 10.	Inauguração até Mês 9; operação a partir do Mês 10	- Prazo de inauguração (meta: até Mês 9) - Número de atendimentos mensais (meta: ≥ 200 a partir do Mês 10) - Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 90%)	- Registro fotográfico da inauguração - Matérias de imprensa e divulgação - Sistema de registro de atendimentos da unidade - Listas de presença - Pesquisa de satisfação - Relatórios trimestrais
META 7: PROCON ACESSÍVEL	Realizar 500 atendimentos domiciliares em 12 meses, com taxa de satisfação ≥ 95%.	Meses 4 a 12	- Número de atendimentos domiciliares realizados (meta: 500 em 9 meses, média 56/mês) - Taxa de satisfação dos usuários (meta: ≥ 95%) - Número de materiais acessíveis produzidos - Número de parcerias	- (Não especificado no texto)

			formalizadas com CRAS, UBS e entidades	

Instrumentos de Verificação:

- Sistema de registro de atendimentos domiciliares (com endereço, data, profissional responsável, tipo de demanda)
- Termos de atendimento domiciliar assinados pelos usuários
- Fotografias dos atendimentos (quando autorizado)
- Materiais acessíveis produzidos (vídeos em Libras, cartilhas em braile)
- Termos de parceria com CRAS, UBS e entidades
- Pesquisa de satisfação dos usuários
- Relatórios trimestrais com estatísticas consolidadas

3.9.2. Sistemática de Monitoramento e Avaliação

O monitoramento e a avaliação do projeto serão realizados de forma contínua e sistemática, garantindo acompanhamento dos resultados, identificação precoce de desvios, correção de rumos e prestação de contas transparente e qualificada.

Instrumentos de monitoramento:

a) Sistema informatizado integrado: Todas as atividades (atendimentos jurídicos, mediações, ações educativas, atendimentos domiciliares, chamadas do Call Center) serão registradas em sistema informatizado integrado, permitindo produção de relatórios, estatísticas e indicadores em tempo real.

b) Relatórios técnicos trimestrais: Elaboração de relatórios técnicos trimestrais detalhados, contendo: descrição das atividades realizadas, quantitativos de atendimentos e ações, perfil de demandas, indicadores de qualidade, dificuldades enfrentadas, soluções adotadas, fotos, listas de presença e demais evidências.

c) Relatórios financeiros trimestrais: Elaboração de relatórios financeiros trimestrais, demonstrando a execução orçamentária, despesas realizadas, saldos, aplicações financeiras e conformidade com o plano de aplicação aprovado.

d) Pesquisas de satisfação: Aplicação periódica de pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços (consumidores atendidos, participantes de ações educativas, partes em mediação), permitindo avaliação da qualidade percebida e identificação de oportunidades de melhoria.

e) Visitas técnicas in loco: Realização de visitas técnicas periódicas pela Secretaria de Defesa do Consumidor e pela Comissão de Monitoramento e Avaliação, para verificação das instalações, acompanhamento de atendimentos, conferência de documentos e diálogo com equipes e usuários.

f) Reuniões de alinhamento: Realização de reuniões mensais entre a coordenação do projeto e a Secretaria de Defesa do Consumidor, para apresentação de resultados parciais, discussão de dificuldades, alinhamento de expectativas e planejamento de ações futuras.

g) Indicadores de desempenho: Acompanhamento sistemático de todos os indicadores de desempenho listados em 3.9.1, com produção de painéis gerenciais e alertas automáticos em caso de desvios das metas estabelecidas.

h) Prestação de contas: Apresentação de prestação de contas parciais trimestrais e final,

conforme Manual de Prestação de Contas aprovado pela Resolução CGM nº 001/2019, contendo todos os documentos exigidos (relatórios técnicos e financeiros, extratos bancários, notas fiscais, comprovantes de pagamento, listas de presença, fotos, contratos, folhas de pagamento, recolhimentos previdenciários e fiscais, demonstrativo de aplicações financeiras, entre outros).

Infraestrutura e Capacidade Operacional:

O Instituto Exittus de Gestão possui infraestrutura própria e capacidade instalada que garantem suporte operacional robusto para a execução do objeto desta parceria, demonstrando prontidão técnica, administrativa e logística para o início imediato das atividades.

Equipamentos disponíveis:

- TELEFONE PABX INTELBRAS (Impacta TI5000) (12)
- CAMERA WEBCAM LOGITECH C270 (13)
- MONITOR GRASSEP 21P 75HZ (35)
- IMPRESSORA HP LASERJET P1102W (29)
- IMPRESSORA KYOCERA 3655IDN (4)
- IMPRESSORA EPSON L3250 (3)
- IMPRESSORA EPSON L14150 (1)
- NOTEBOOK ACER ASPIRE 5 (INTEL CORE I5 12450H 8GB MEMORIA RAM DDR4, SSD NVME.M2 256GB) (8)
- CPU DELL, INTEL CORE I5 4ª GERAÇÃO, CLOCK DE 3,40GHZ, 8GB MEMORIA RAM KINGSPEC DDR3 A 2666MHZ, SSD 240GB NVME (35)
- CAMERA DE SEGURANÇA INTELBRAS = VHD 3240 Full Color G6
- Câmera Multi HD Full Color = (9)
- SERVIDOR (COMPONENTES) (1) CPU SERVIDOR, INTEL CORE I5 11400F,

PLACA MAE ASUS H510, 16GB DE MEMÓRIA RAM DDR4 HYPER FURY COM DISSIPADOR DE CALOR, FONTE 600W COM SELO 80 PLUS BRONZE.

- ROUTERBORAD MIKROTIK RB 3011 UIAS-RM (1)
- DVR INTEBRAS (MODELO MHDX 1332) (1)
- SWITCH INTEBRÁS GIGABIT 48 PORTAS (4)

Governança e Compliance:

- Manual de Compras, Aquisições e Contratações (aprovado outubro/2025)
- Política de Proteção de Dados (LGPD) com DPO nomeado
- Sistema de Governança (Assembleia, Conselho, Diretoria, Conselho Fiscal)
- Código de Ética e Conduta
- Política Anticorrupção e Canal de Denúncias
- Sistemas informatizados de gestão (atendimentos, financeiro, RH, documental)

Capacidade de mobilização: A experiência acumulada na execução do Termo de Colaboração nº 35/2022 com Maricá/RJ (em vigor desde dezembro de 2022) demonstra capacidade instalada e prontidão operacional para início imediato da nova parceria, com equipes já treinadas, instalações operacionais, sistemas implantados e parcerias estabelecidas.

Comprovações: Toda a infraestrutura e capacidade instalada será comprovada por meio de fotografias, declarações, contratos, cópias do Manual de Compras, Política de LGPD, prints de sistemas e organogramas, que serão anexados à presente proposta técnica.

Avaliação de impacto:

Ao final dos 12 meses, será elaborado relatório de avaliação de impacto, sistematizando os

resultados alcançados, os aprendizados do processo, as boas práticas identificadas, os desafios enfrentados e as recomendações para continuidade e aprimoramento do projeto. O relatório incluirá depoimentos de usuários, fotografias, matérias de imprensa e demais evidências qualitativas do impacto social gerado.

4. VALOR GLOBAL E COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

4.1. Valor Global da Proposta

O Instituto Exittus de Gestão apresenta proposta de valor global de **R$ 24.429.004,90 (vinte e quatro milhões quatrocentos e vinte e nove mil e quatro reais e noventa centavos)** para a execução do objeto por 12 meses, valor este calculado com base nos custos de pessoal (salários, encargos, benefícios), serviços (locações, telefonia, internet, plataformas tecnológicas, cursos, treinamentos, visitas técnicas, transporte, etc.), materiais (consumo, pedagógicos, divulgação), equipamentos, custos administrativos e custos indiretos permitidos pelo art. 46, III, da Lei nº 13.019/2014.

4.2. Diretrizes de Composição de Custos

A composição de custos obedece rigorosamente às diretrizes da Lei Federal nº 13.019/2014, do Decreto Municipal nº 54/2017 e do Termo de Referência, garantindo exequibilidade, razoabilidade e aderência ao valor de referência estabelecido pela Administração Pública.

Categoria 1: Pessoal

Inclui salários, horas extras e demais benefícios de todos os profissionais previstos no organograma (coordenadores, advogados, mediadores, educadores, atendentes, equipe administrativa), encargos sociais e trabalhistas (INSS, FGTS, 13º salário, férias, adicional de

férias, aviso prévio, INSS sobre 13º), benefícios (vale-transporte, vale-alimentação, assistência médica) e reserva para rescisões.

Categoria 2: Locações

Inclui locação de imóveis (sede do Núcleo Jurídico, Espaço Mediar, Casa do Consumidor de Itaipuaçu), locação de veículos para deslocamentos (mutirões, atendimentos domiciliares, logística), condomínio, IPTU e taxas.

Categoria 3: Serviços

Inclui telefonia fixa e móvel, internet, plataforma do Call Center 24h, sistema informatizado de registro de atendimentos, plataforma de mediação online, serviços contábeis, serviços jurídicos, manutenção de equipamentos, limpeza, vigilância, transporte (combustível, manutenção).

Categoria 4: Materiais

Inclui materiais de consumo (papelaria, impressos, produtos de limpeza, higiene), materiais pedagógicos (cartilhas, folhetos, banners, brindes educativos), materiais de divulgação (cartazes, folders, panfletos, faixas, uniformes).

Categoria 5: Equipamentos

Inclui aquisição de mobiliário (mesas, cadeiras, armários, arquivos), equipamentos de informática (computadores, impressoras, scanners, webcams), telefonia (aparelhos, headsets), equipamentos audiovisuais (datashow, telas, caixas de som), eletrodomésticos (bebedouro, micro-ondas, geladeira).

Categoria 6: Custos Administrativos e Indiretos

Inclui custos da administração central do Instituto (coordenação geral, contabilidade, recursos humanos, jurídico, tecnologia da informação), rateados proporcionalmente entre os projetos em execução, conforme metodologia de rateio aprovada e nos limites do art. 46, III, da Lei nº 13.019/2014.

4.3. Estratégia de Preço

O Instituto Exittus de Gestão adota estratégia de preço que busca maximizar a pontuação no fator P (Preço), garantindo ao mesmo tempo a exequibilidade técnica e financeira do projeto. Conforme critérios de julgamento do edital:

- Valor igual ao de referência ou até menos de 10% (exclusive) abaixo: 5 pontos

A proposta de preço do Instituto considera valor igual ao de referência, preservando a qualidade técnica, a remuneração adequada de profissionais, a sustentabilidade institucional e o cumprimento integral das metas estabelecidas.

Todos os valores foram calculados com base em pesquisa de preços de mercado, tabelas salariais de convenções coletivas, cotações de fornecedores e custos históricos de projetos similares executados pelo Instituto.

A planilha detalhada de custos, conforme modelo do Anexo XIII do edital, será apresentada em anexo a esta proposta técnica, discriminando todas as rubricas, quantidades, valores unitários, valores totais mensais e valor global anual.

5. ANEXOS COMPROBATÓRIOS

Esta proposta técnica é acompanhada dos seguintes anexos comprobatórios, que fundamentam a pontuação nos fatores de julgamento:

ANEXO I - Atestado de Capacidade Técnica emitido pela Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ, comprovando execução satisfatória do Termo de Colaboração nº 35/2022, com objeto similar ao ora proposto, valor global de R$ 9.908.925,30 e vigência de 36 meses (dezembro de 2022 a dezembro de 2025). **[Comprovação para Fator E - Experiência]**

ANEXO II - Termo de Colaboração nº 35/2022, celebrado com o Município de Maricá/RJ, demonstrando experiência institucional direta no tema. **[Comprovação para Fator E - Experiência]**

ANEXO III - Atestado de Capacidade Técnica emitido pela Creche Escola Tia Ana Lúcia, comprovando execução de ações de saúde, nutrição escolar e assessoria pedagógica por 02 anos letivos consecutivos. **[Comprovação para Fator E - Experiência]**

ANEXO IV - Currículo do Responsável Técnico Albertone Oliveira Amorim, advogado OAB/BA 36.781, com mais de 40 anos de experiência, MBA em Gestão Pública, atuação em Direito do Consumidor e participação direta no Termo de Colaboração vigente com Maricá. **[Comprovação para Fator E - Experiência - RT]**

ANEXO V - Documentos do Responsável Técnico: OAB, CPF, RG, comprovante de residência, certificados de cursos e especializações. **[Comprovação para Fator E - Experiência - RT]**

ANEXO VI - Manual de Compras, Aquisições e Contratações do Instituto Exittus de Gestão, aprovado pelo Conselho de Administração em outubro de 2025, demonstrando processos estruturados de governança. **[Comprovação para Fator C - Capacidade Operacional]**

ANEXO VII - Estatuto Social do Instituto Exittus de Gestão e alterações, registrados em cartório. **[Comprovação institucional]**

ANEXO VIII - Ata de Eleição da Diretoria vigente, registrada em cartório. **[Comprovação institucional]**

ANEXO IX - Organograma do projeto, detalhando funções, responsabilidades e cargas horárias. **[Comprovação para Fator C - Capacidade Operacional]**

ANEXO X - Políticas de LGPD, Compliance e Controles Internos do Instituto. **[Comprovação para Fator C - Capacidade Operacional]**

ANEXO XI - Fluxos operacionais e POPs de atendimento jurídico, mediação, registro, Call Center e prestação de contas. **[Comprovação para Fator C - Capacidade Operacional]**

ANEXO XII - Inventário de infraestrutura disponível: descrição de imóveis, mobiliário, equipamentos de TI, telefonia, veículos. **[Comprovação para Fator C - Capacidade Operacional]**

ANEXO XIII - Planos Pedagógicos dos programas Procon Mirim, Jovem, Sênior e Capacita. **[Comprovação para Fator A - Adequação]**

ANEXO XIV - Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo XIII do Edital), detalhando todas as rubricas de despesa. **[Comprovação para Fator P - Preço]**

ANEXO XV - Declaração de Visita Técnica (ou Declaração de Dispensa de Visita Técnica), conforme Anexos XI ou XII do edital.

ANEXO XVI - Carta de Apresentação e Compromisso, assinada pelo representante legal do Instituto, manifestando interesse na celebração da parceria e comprometimento com o cumprimento integral do objeto, metas e obrigações.

DECLARAÇÃO FINAL

O Instituto Exittus de Gestão declara que:

- Conhece integralmente o Edital de Chamamento Público 06/2025, o Termo de Referência, o Manual de Roteiro para Elaboração da Proposta e todas as normas aplicáveis, comprometendo-se a respeitá-las integralmente;
- Realizou a "Vistoria", conforme Edital;
- Todas as informações prestadas nesta proposta são verdadeiras e podem ser comprovadas mediante apresentação de documentos originais ou cópias autenticadas;
- Possui capacidade técnica, operacional, jurídica e financeira para executar o objeto proposto, conforme demonstrado nesta proposta e nos anexos comprobatórios;

- Compromete-se a executar fielmente o objeto do Termo de Colaboração, cumprindo todas as metas, prazos, indicadores e obrigações estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento de parceria;

- Apresentará, quando solicitado pela Comissão de Seleção, quaisquer documentos complementares, esclarecimentos ou comprovações adicionais;

- Caso seja classificada e selecionada, apresentará no prazo estabelecido toda a documentação de habilitação exigida no item 12 do edital;

- Observará rigorosamente as normas da Lei Federal nº 13.019/2014, do Decreto Municipal nº 54/2017, da Resolução CGM nº 001/2019 e demais legislações aplicáveis à execução de parcerias com organizações da sociedade civil.

Feira de Santana/BA, 29 de outubro de 2025

INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO:16254419000100

Assinado digitalmente por INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO:16254419000100
DN: cn=INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO:16254419000100, o=ICP-Brasil, ou=Certificado PJ A1, email=carregosaflavia76@gmail.com
Data: 2025.10.29 05:38:26 -03'00'

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
DIRETORA PRESIDENTE
INSTITUTO EXITTUS DE GESTÃO
CNPJ: 16.254.419/0001-00