

Prefeitura Municipal de Salvador
Secretaria Municipal de Promoção Social, Combate a Pobreza, Esportes
e Lazer

PROJETO SALVADOR SOCIAL

ACORDO DE EMPRÉSTIMO Nº 9162-BR

TERMO DE REFERÊNCIA

SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA
PARA REALIZAR DIAGNÓSTICO E REDESENHO DE FLUXOS
DOS BENEFÍCIOS EVENTUAIS NO MUNICÍPIO DE SALVADOR

BRASIL
2024

1. IDENTIFICAÇÃO

Objeto: Seleção e contratação de empresa especializada para realizar o diagnóstico e redesenho de fluxos dos Benefícios Eventuais no município de Salvador

Atividade do Plano de Aquisições do Projeto Salvador Social, que suporta os serviços previstos neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

Desde a Constituição Federal de 1988, a Assistência Social foi alçada à condição de política pública, constituindo, com a Saúde e a Previdência Social, o tripé da Seguridade Social Brasileira. A partir de então, a assistência social passa a ter conteúdo próprio, devendo afiançar seguranças específicas, ofertar serviços continuados gratuitamente para quem dela necessitar independentemente de contribuição prévia, regulamentado através da Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS. Essa concebe a organização da Assistência Social em sistema descentralizado e participativo.

Em 2004, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS foi revista, sob a ótica de um sistema de caráter universal e de base territorial, cujos entes governamentais têm responsabilidades, comuns e específicas, de gestão da rede socioassistencial e de oferta de serviços continuados, com a perspectiva de financiamento e de distribuição de responsabilidades entre os entes federativos. A PNAS/2004 “*ampliou e ressignificou o sistema descentralizado e participativo*” (MDS, 2010, p. 13), tomando como referência as deliberações da IV Conferência Nacional, realizada no período de 7 a 10 de dezembro de 2003, em Brasília.

O Sistema Único de Assistência Social- SUAS teve sua operacionalização e implantação em 2005 (Resolução CNAS Nº 130/2005, que aprova a Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB-SUAS). Entretanto, foi através da Lei 12.435/2011, que foi estabelecido o marco para o processo de organização do SUAS, propondo projeções para a universalização dos serviços de proteção básica, com revisão de suas regulações, ampliação da cobertura da rede de proteção especial, com base em novas normatizações, bem como a definição de diretrizes para a gestão dos benefícios preconizados pela LOAS (MDS, 2010, p. 50).

O Município de Salvador habilitou-se na Gestão Plena da Política Nacional de Assistência Social-PNAS no ano de 2005, assumindo a coordenação e execução dos

serviços, programas e projetos na esfera municipal seguindo as diretrizes do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, assim, adquiriu a responsabilidade social que adentram o campo da atenção especializada da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

A Secretaria Municipal de Promoção Social, Combate à Pobreza, Esportes e Lazer – SEMPRES, visa desenvolver ações voltadas à melhoria de vida das pessoas em estado de vulnerabilidade e risco social, bem como o atendimento às aspirações da gestão municipal. Em especial, enfrentar a pobreza e a desigualdade no município e oferecer assistência social de qualidade às populações em estado de vulnerabilidade e risco social, em linha com o Planejamento Estratégico 2020-2024, quanto ao eixo de Desenvolvimento Social.

No entanto, a capital baiana tem enfrentado dificuldades para garantir acesso efetivo às famílias que necessitam dos serviços ofertados pela SEMPRES, em especial aos atendimentos/acompanhamentos efetivados através dos equipamentos públicos da Assistência Social. Uma das grandes dificuldades na gestão do SUAS, é a falta de metodologia e ferramentas para o gerenciamento, monitoramento e avaliação do atendimento socioassistencial no Município de Salvador, pautados nas orientações do MDS, que dificulta a qualidade e efetividade dos serviços prestados a população em situação de vulnerabilidade social.

Após a Pandemia de Covid-19, o Município de Salvador vem enfrentando muitos desafios para auxiliar a população na superação de vulnerabilidades sociais. Fato que impacta diretamente na atuação dos equipamentos socioassistenciais em sua função de acompanhar as famílias referenciadas nas unidades. O acompanhamento familiar, segundo as orientações técnicas do SUAS, configura-se em um conjunto de ações pactuadas entre técnicos de referência dos equipamentos socioassistenciais com a família por meio de um plano de acompanhamento familiar para superação de vulnerabilidades. Este plano prevê a inserção da família em ações voltadas à melhoria de vida das pessoas em estado de vulnerabilidade e risco social, como por exemplo benefícios eventuais, programas, projetos e serviços ofertados pela instituição.

A solicitação e concessão de Benefícios Eventuais aumentou consideravelmente após a pandemia, tendo ocasionado uma grande demanda nos atendimentos dos equipamentos socioassistenciais.

Apenas em 2022, foram 15.916 benefícios concedidos, sendo 6.424 auxílios natalidade, 137 auxílios viagem e 9.355 auxílio moradia, totalizando um custo de R\$

24.897.098,04 aos cofres públicos. Em relação ao auxílio funeral em 2022 tivemos 1300 benefícios concedidos, ao custo de R\$ 723.614,87.

Consequentemente, isto tem gerado uma maior dificuldade da equipe técnica de realizar o acompanhamento de famílias nos demais serviços oferecidos pela secretaria, bem como faltam ferramentas para um acompanhamento mais efetivo das famílias beneficiadas.

Diante da perspectiva de melhoria da eficiência, da eficácia e da efetividade da oferta de Benefícios Eventuais pela SEMPRE, é proposto a contratação de uma empresa especializada visando mapear e estruturar de forma mais integrada e otimizada para o atendimento social mais qualificado para a população assistida socialmente no Município de Salvador.

A justificativa de contratação de uma empresa de consultoria especializada em gestão de políticas públicas, estudos e pesquisas para a área de Assistência Social também se apoia na necessidade de:

- Prover atendimento com qualidade e eficiência para que os cidadãos se tornem aliados no processo de transformação da cidade;
- Desenvolver ações voltadas à melhoria de vida das pessoas em estado de vulnerabilidade e risco social, bem como o atendimento às aspirações da gestão municipal.
- Aprimorar a execução e gestão de serviços socioassistenciais e gestão de benefícios sociais e eventuais do município;
- Permitir o aumento da qualidade dos serviços prestados pela SEMPRE no Município de Salvador;
- Traçar estratégias de ação que visem a emancipação e a autonomia dos beneficiários dos benefícios eventuais.

3. OBJETIVO

O presente Termo de Referência tem como objeto contratar empresa de consultoria especializada na área de Assistência Social, com experiência e conhecimento de boas práticas nacionais e/ou internacionais que tenham aplicado modelo de protocolo de gestão integrada, que envolve serviços e benefícios para realizar diagnóstico e apresentar proposta de melhoria nos processos de identificação, concessão, gestão e acompanhamento dos

cidadãos relacionados a concessão de benefícios eventuais disponibilizados pelo município de Salvador através da Secretaria Municipal de Promoção Social, Combate à Pobreza, Esportes e Lazer - SEMPRE., envolvendo os seguintes produtos:

- A) Diagnóstico do processo de concessão e monitoramento dos benefícios eventuais do Município de Salvador a partir da Lei Municipal nº 9502/2019 e das Resoluções vigentes, a saber, moradia, natalidade, viagem, documentação, emergencial, complementar, alimentação e funeral:
- Auxílio Moradia – concedido em pecúnia, para suprir a necessidade de moradia de cidadãos e/ou famílias em situação de rua, em situação de calamidade pública ou em situação de vulnerabilidade social provocada pela falta de condições socioeconômicas;
 - Auxílio Natalidade – benefício em pecúnia ou em bens de consumo concedido para reduzir vulnerabilidade provocada por nascimento de membro da família;
 - Auxílio Viagem – benefício concedido em pecúnia ou em passagem, de modo a garantir ao cidadão e às famílias condições dignas de retorno à cidade de origem, em outras cidades, povoados ou Estados do território brasileiro, com vistas a garantir a convivência familiar e comunitária;
 - Auxílio Documentação – benefício prestado com o objetivo de garantir aos cidadãos e às famílias a obtenção de documentos de que necessitem e não dispõem de condições para adquirí-los, devendo ser concedido em pecúnia, em parcela única, ou através da prestação de serviços;
 - Auxílio Emergencial – benefício concedido com o objetivo de garantir aos cidadãos e às famílias que comprovadamente sofreram perdas decorrentes de desastre ou calamidade pública o reestabelecimento das condições mínimas de sobrevivência, não excedendo valor de 03 (três) salários mínimos vigentes;
 - Auxílio Complementar – benefício concedido em pecúnia, de modo a garantir condições dignas de organização da vida cotidiana às pessoas em situação de rua, após a concessão de benefício moradia ou acesso ao imóvel próprio por meio da política de habitação;

- Auxílio Alimentação – benefício concedido em pecúnia ou alimentos, de modo a reduzir a vulnerabilidade provocada pela falta de condições socioeconômicas para aquisição de alimentos com qualidade e quantidade, de forma a garantir uma alimentação saudável e com segurança aos indivíduos e às famílias beneficiárias;
- Auxílio Funeral – benefício concedido com o objetivo de reduzir vulnerabilidades provocadas por morte de membro da família, para atender às necessidades urgentes no enfrentamento de vulnerabilidades advindas da morte de um de seus provedores ou membros, podendo ser concedido em pecúnia, em bens de consumo ou prestação de serviços.

B) Redesenho dos processos de identificação da demanda, atendimento ao cidadão, concessão e acompanhamento familiar no contexto dos benefícios sociais e eventuais nos equipamentos socioassistenciais.

C) Proposta de metodologia de atendimento pautada na melhoria da concessão dos benefícios eventuais a partir da articulação entre serviços de acompanhamento das famílias beneficiários no âmbito do PAIF, PAEFI, atendimento aos cidadãos em situação de rua e atendimentos em outras equipes do Município.

D) Proposta de otimização da cadeia de valor da SEMPRE buscando aumentar a efetividade da disponibilização de benefícios eventuais, promovendo a superação da vulnerabilidade do cidadão.

4. ESCOPO DO TRABALHO E ATIVIDADES PREVISTAS

Visando ao alcance do objetivo deste Termo de Referência, a Consultoria deverá realizar as seguintes etapas:

4.1 Elaboração do Plano de Trabalho

A Consultoria deve apresentar, como parte da Proposta Técnica, as metodologias detalhadas e o plano de execução para atingir os objetivos apontados neste Termo de Referência, inclusive um plano de trabalho que detalhe as atividades a serem desenvolvidas no âmbito da consultoria, descrevendo as metodologias a serem adotadas, incluindo os dados necessários para dar início às atividades e as fontes destes, indicando cronograma de

execução para a consecução de seu objeto e atividades vinculadas, prevendo os períodos de atividade presencial de coleta de dados/informação e de apresentação de resultados.

Após recebimento da Ordem de Serviço, a Consultoria deverá realizar, no mínimo, 04 reuniões presenciais de 4 horas/dia com a equipe SEMPRE para compreender o detalhamento e as especificidades das demandas referentes aos objetos deste Termo de Referência e identificar informações que possam aprimorar o plano de execução ora apresentado.

Para a elaboração do plano de trabalho, a Consultoria deverá, sem prejuízo de outras atividades e considerando que outros processos e informações relevantes podem ser identificados ao longo do processo, principalmente a partir da expertise da contratada:

- Detalhar o escopo da execução dos produtos previstos neste Termo de Referência, organizando cronograma, etapas, prazos, metodologias, setores envolvidos, períodos de atividade presencial de coleta de dados;
- Detalhar planejamento da organização e da execução dos conteúdos dos produtos previstos neste Termo de Referência;
- Reunir presencialmente com gestor do contrato, comissão de fiscalização e equipe técnica da SEMPRE para apresentar proposta e alinhar escopo de trabalho;
- Submeter a análise e validação pela equipe SEMPRE.

4.2 Levantamento de documentação e avaliação da normativa dos Benefícios Eventuais

A Consultoria será responsável por coletar, analisar e organizar a documentação relevante, além de realizar uma análise detalhada da legislação, identificando pontos críticos e lacunas. Os produtos a serem entregues incluem um relatório de levantamento de documentação, uma análise da legislação e uma sessão de apresentação dos resultados. O objetivo é proporcionar uma visão clara e aprofundada do cenário legislativo, contribuindo para aprimorar a gestão dos Benefícios Eventuais.

Para a elaboração do Levantamento de documentação e avaliação da legislação vigente dos Benefícios eventuais de Salvador, a empresa contratada deverá, sem prejuízo de outras

atividades e considerando que outros processos e informações relevantes podem ser identificados ao longo do processo, principalmente a partir de sua expertise:

I. Análise de Documentação:

Nesta fase, a empresa de consultoria realizará a coleta de toda a documentação relevante relacionada aos Benefícios Eventuais. Isso inclui normativas, regulamentações, decisões judiciais e documentos internos da instituição demandante. A equipe irá organizar e categorizar esses documentos de forma a facilitar a posterior análise.

Para requerimento dos Benefícios Eventuais faz-se necessário a apresentação do relatório técnico elaborado pela equipe técnica da unidade de serviço socioassistencial; apresentar inscrição no Cadúnico (caso possua); apresentar documento oficial com foto, cadastro de pessoa física – CPF, comprovante ou declaração de residência, e comprovante ou declaração de renda familiar (caso não possua Cadúnico). Para pleito de benefício natalidade, também precisa comprovar que foi atendida em consulta pré-natal em unidade de saúde e apresentar documentos comprobatórios da gestação. Para pleito de benefício funeral, também precisa apresentar atestado de óbito.

II. Análise da Legislação:

Com a documentação em mãos, a equipe de consultores conduzirá uma análise aprofundada da legislação dos Benefícios Eventuais. Serão identificados os critérios de elegibilidade, os procedimentos para concessão e acompanhamento dos benefícios, as responsabilidades das partes envolvidas, bem como limites e prazos para a utilização dos recursos. Será dada especial atenção a pontos críticos, lacunas e possíveis conflitos na legislação.

III. Reunião de Apresentação e Discussão:

Após a análise, a empresa de consultoria conduzirá uma sessão de apresentação dos resultados. Neste encontro, serão discutidos os principais achados, recomendações de aprimoramento e possíveis ações corretivas. A sessão poderá ser realizada presencialmente ou de forma remota, conforme acordado previamente.

IV. Relatório Compilado de Análise Situacional

Esta etapa visa produzir um documento abrangente que reúne a análise detalhada da documentação e legislação levantada. O documento deverá oferecer uma visão integrada da

situação atual dos Benefícios Eventuais, destacando os pontos críticos, recomendações de aprimoramento e possíveis ações corretivas. Este relatório é uma ferramenta valiosa para subsidiar a tomada de decisões informadas e aprimorar a gestão dos recursos relacionados aos Benefícios Eventuais.

Estas etapas são parte de um processo integrado para proporcionar uma visão completa e atualizada da legislação dos Benefícios Eventuais, contribuindo para aprimorar a gestão e aplicação desses recursos. O projeto será conduzido com a expertise e diligência necessárias para alcançar resultados de alta qualidade.

4.3 Mapeamento da cadeia de valor e dos processos relacionados a disponibilização do Benefício Eventual

Nesta fase do projeto será realizada o Mapeamento da Cadeia de Valor e dos Processos relacionados à disponibilização do Benefício Eventual. O objetivo é compreender de forma abrangente todas as etapas e atores envolvidos na efetivação desses benefícios. Além disso, realizar um diagnóstico dos processos atuais identificando gargalos e potenciais de melhoria. Isso proporcionará insights essenciais para otimizar a eficiência e eficácia do processo de concessão e aplicação dos Benefícios Eventuais.

I. Identificação dos Stakeholders e Fluxo de Informações:

Nesta fase inicial, deverão ser identificados todos os stakeholders envolvidos na disponibilização dos Benefícios Eventuais, tais como setores internos da instituição, entidades parceiras e beneficiários. Adicionalmente, deve-se mapear o fluxo de informações entre esses diferentes atores, identificando pontos de entrada e saída de dados relevantes.

II. Análise dos Procedimentos e Critérios de Concessão:

Esta etapa se concentra em analisar os procedimentos adotados para a concessão dos Benefícios Eventuais. Será avaliado o cumprimento dos critérios de elegibilidade estabelecidos pela legislação, assim como a eficiência dos processos adotados.

III. Avaliação da Eficiência Operacional:

Nesta etapa a empresa deve avaliar as etapas operacionais do processo, desde a solicitação até a efetiva disponibilização do benefício. Deverá ser dada atenção especial à identificação

de possíveis gargalos, redundâncias ou oportunidades de melhoria na execução das atividades.

a. Mapeamento, Fluxogramação dos Processos e Cadeia de Valor:

Com base nas informações coletadas, deverá ser elaborado um mapa visual que represente de forma clara e precisa todas as etapas do processo, destacando os envolvidos em cada uma delas e os pontos de interação entre eles

Deverá ser realizada fluxogramação detalhada de todos os processos envolvidos na disponibilização dos Benefícios Eventuais, e dos sistemas utilizados pela SEMPRE. Cada etapa do processo será representada graficamente, evidenciando as interações entre os atores e os pontos de decisão.

IV. Verificação de Compliance Legal:

Esta etapa visa garantir que todos os procedimentos adotados estejam em conformidade com as normas vigentes. Serão identificados possíveis desvios ou lacunas que possam impactar a legalidade da concessão dos Benefícios Eventuais.

V. Relatório Final:

Ao final desta fase, será produzido um Relatório Final consolidando todas as etapas anteriores. Este documento será uma compilação abrangente, oferecendo uma visão completa da análise e diagnóstico realizado. O relatório incluirá os principais insights, recomendações específicas e um plano de ação para implementar as melhorias identificadas.

4.4 Diagnóstico geral sobre a efetividade da disponibilização do Benefício Eventual

Esta etapa crítica do projeto visa realizar um Diagnóstico Geral sobre a Efetividade da Disponibilização do Benefício Eventual em Salvador. O objetivo é identificar formas de monitorar a eficácia e efetivação do processo de concessão e aplicação dos recursos destinados aos Benefícios Eventuais, considerando tanto os aspectos legais quanto a operacionalização dos procedimentos. Este diagnóstico fornecerá um panorama completo, permitindo a identificação de pontos fortes, fragilidades e oportunidades de aprimoramento para o melhor atendimento da população beneficiada.

I. Entrevistas e Consultas com Stakeholders:

Esta etapa envolve a realização de entrevistas e consultas com os principais stakeholders envolvidos no processo de concessão e disponibilização dos Benefícios Eventuais. Isso inclui representantes da administração pública, beneficiários, organizações da sociedade civil e outros parceiros relevantes, com intermédio da SEMPRE. O objetivo é obter uma compreensão abrangente das percepções, desafios e sugestões de melhoria.

Para tanto, estima-se um quantitativo mínimo de 400 (quatrocentas) entrevistas e consultas a serem realizadas entre os usuários, parceiros e técnicos dos diversos equipamentos socioassistenciais (CRAS, CREAS, Centro POP, SEAS, Unidades de Acolhimento Institucional, etc.)

II. Análise de Dados e Indicadores de Desempenho:

Será conduzida uma análise quantitativa e qualitativa dos dados e indicadores de desempenho relacionados à disponibilização dos Benefícios Eventuais. Isso inclui métricas como tempo de resposta, taxa de aprovação, volume de beneficiários atendidos, entre outros. Essa análise permitirá identificar áreas de destaque e possíveis pontos de aprimoramento.

III. Visitas de Campo e Observação In Loco:

Equipes especializadas realizarão visitas in loco, com intermediação da SEMPRE, para observar diretamente o funcionamento do processo de concessão e aplicação dos Benefícios Eventuais. Essas observações proporcionarão insights valiosos sobre a efetividade das práticas operacionais, identificando possíveis desafios e oportunidades de melhorias no ambiente real de trabalho.

IV. Avaliação de Satisfação dos Beneficiários:

Será conduzida uma pesquisa de satisfação junto aos beneficiários para compreender suas experiências e percepções em relação ao processo de concessão dos Benefícios Eventuais. Isso incluirá aspectos como clareza das informações, tempo de espera e qualidade do atendimento recebido.

V. Análise de Impacto Social:

Uma análise aprofundada será realizada para avaliar o impacto social dos Benefícios Eventuais na comunidade beneficiada. Será investigado como os benefícios contribuem

para a melhoria das condições de vida e a promoção da inclusão social dos cidadãos atendidos.

VI. Elaboração do Relatório de Diagnóstico Geral:

Ao final do processo de diagnóstico, será elaborado um Relatório Geral que consolidará todas as análises e conclusões obtidas. Este documento será uma compilação abrangente, oferecendo uma visão completa do desempenho e eficácia do processo de concessão e aplicação dos Benefícios Eventuais. O relatório incluirá os principais insights, recomendações específicas e um plano de ação para implementar as melhorias identificadas.

O Diagnóstico Geral sobre a Efetividade da Disponibilização do Benefício Eventual em Salvador é uma etapa crucial que fornecerá insights fundamentais para aprimorar o processo. Ao identificar pontos de excelência e áreas de oportunidade, será possível otimizar a gestão desses recursos, garantindo um suporte mais eficaz e eficiente à população beneficiada.

4.5 Proposta de melhoria para os Benefícios Eventuais de Salvador (Processos, normas, integração com outras políticas, dentre outros)

Esta etapa crucial do projeto tem como foco a elaboração de uma proposta de otimização dos Benefícios Eventuais do Município de Salvador. O objetivo é apresentar um conjunto de recomendações abrangentes que visam aprimorar os processos de concessão, a norma aplicável e a integração com outras políticas sociais. A proposta busca otimizar a eficiência operacional, garantindo que os Benefícios Eventuais alcancem sua finalidade de forma mais eficaz e abrangente, promovendo o bem-estar da população beneficiada.

I. Identificação de Boas Práticas e Benchmarking:

Será realizado um estudo comparativo para identificar boas práticas e experiências bem-sucedidas em outras localidades ou organizações. Isso proporcionará insights valiosos sobre possíveis estratégias e abordagens que podem ser aplicadas em Salvador.

II. Análise de Integração com Outras Políticas Sociais:

Será avaliada a integração dos Benefícios Eventuais com outras políticas sociais em vigor no município de Salvador. O objetivo é garantir que haja sinergia entre os diversos programas e que a população beneficiada receba um suporte abrangente e coordenado.

III. Desenvolvimento de Mecanismos de Avaliação Contínua:

Serão criados mecanismos para avaliação contínua do programa de Benefícios Eventuais. Isso inclui a implementação de indicadores de desempenho e sistemas de feedback em tempo real, permitindo ajustes dinâmicos com base nas necessidades emergentes.

IV. Propostas de Sugestão de Alteração das Normas:

Com base na revisão das normas atuais e nas boas práticas identificadas, serão elaboradas propostas de alteração na legislação que visam aprimorar os critérios de elegibilidade, procedimentos de concessão e demais aspectos legais relacionados aos Benefícios Eventuais.

V. Reformulação dos Processos Operacionais:

Esta etapa consiste na elaboração de um novo fluxo de processos operacionais para a concessão dos Benefícios Eventuais. Serão identificadas oportunidades de simplificação, automação e otimização para garantir uma gestão mais eficiente e ágil.

VI. Elaboração de Plano de Implementação:

Será criado um plano detalhado de implementação das propostas de melhoria, considerando prazos, recursos necessários e responsabilidades. Este plano garantirá uma transição suave para as novas práticas e procedimentos.

Serão criados mecanismos para avaliação contínua do programa de Benefícios Eventuais. Isso inclui a implementação de indicadores de desempenho e sistemas de feedback em tempo real, permitindo ajustes dinâmicos com base nas necessidades emergentes.

VII. Elaboração de Estratégias de Sustentabilidade:

A empresa deverá propor estratégias para garantir a sustentabilidade a longo prazo do programa de Benefícios Eventuais. Isso inclui a diversificação de fontes de financiamento, parcerias estratégicas e a busca de recursos alternativos.

4.6 Relatório final consolidado do estudo

Esta fase representa a parte final do estudo, onde todas as análises, descobertas e recomendações deverão ser condensadas em um Relatório final consolidado. Este documento deverá servir como um guia abrangente para a implementação das melhorias identificadas nos processos de concessão e disponibilização dos Benefícios Eventuais em Salvador.

4.7 Disposições Gerais

4.7.1 Os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos membros da equipe da Consultoria serão de responsabilidade da Contratada.

4.7.2 A Consultoria deve solicitar, em tempo hábil e com antecedência, dados e informações sobre o desenvolvimento, a oferta e a gestão dos benefícios eventuais no município de Salvador necessários ao cumprimento do objeto deste Termo de Referência. Ressalta-se que cabe à Contratante subsidiar a Contratada com informações e dados sobre os Benefícios Eventuais concedidos na cidade de Salvador, sempre que disponível, ou indicar fonte apropriada para tal. A Contratada deverá assinar termo de confidencialidade dos documentos e informações disponibilizadas pela SEMPRE.

4.7.3 A empresa de consultoria deve buscar fontes oficiais, municipais, estaduais e federais, para coleta de dados e consolidação de informações complementares, necessárias ao desenvolvimento dos produtos previstos neste Termo de Referência. Cabe também à contratada a compilação e o tratamento dos dados disponibilizados pela contratante.

4.7.4 Os formulários, questionários e instrumentais a serem utilizados pela Consultoria para coleta de dados junto aos gestores, trabalhadores, usuários, entidades socioassistenciais e ao CMASS devem ser previamente validados pela equipe técnica da SEMPRE.

4.7.5 A contratada deve disponibilizar os produtos, formulários, questionários e instrumentais em formato digital e impresso. Ressalta-se que os referidos documentos e dados levantados serão disponibilizados como propriedade da SEMPRE, não podendo ser utilizados pela Consultoria para terceiros.

4.7.6 Os produtos e as metodologias adotadas devem ser apresentados presencialmente à equipe da SEMPRE, para análise pela Comissão de Fiscalização e sinalizações de possíveis ajustes, configurando eventos formativos e participativos, garantindo a transferência de

tecnologia e formação de corpo técnico para monitoramento dos produtos e elaboração futura.

5. PRODUTOS E RELATÓRIOS E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

O quadro a seguir demonstra as entregas por etapas do trabalho a ser desenvolvido, bem como o percentual de pagamento do serviço respectivo, condicionado ao aceite da equipe técnica da SEMPRE de acordo com os prazos fixados no quadro abaixo, totalizando 270 (duzentos e setenta) dias para entrega dos 6 (seis) produtos propostos*.

I. Relatórios e Produtos

A consultoria deve entregar 6 (seis) produtos em conformidade com as determinações e/ou exigências e prazos estabelecidos nesse Termo de Referência, quais sejam:

Produto 1 – Elaboração do Plano de Trabalho, conforme determinado no item 4.1 do Escopo dos Serviços;

Produto 2 – Levantamento de documentação e avaliação da normativa dos Benefícios Eventuais, conforme determinado no item 4.2 do Escopo dos Serviços;

Produto 3 – Mapeamento da cadeia de valor e dos processos relacionados a disponibilização do Benefício Eventual, conforme determinado no item 4.3 do Escopo dos Serviços;

Produto 4 – Diagnóstico geral sobre a efetividade da disponibilização do Benefício eventual, conforme determinado no item 4.4 do Escopo dos Serviços.

Produto 5 – Proposta de melhoria para os Benefícios Eventuais de Salvador (Processos, normas, integração com outras políticas, dentre outros), conforme determinado no item 4.5 do Escopo dos Serviços;

Produto 6 – Relatório final consolidado do estudo, conforme determinado no item 4.6 do Escopo dos Serviços.

II. Cronograma Físico Financeiro Sugerido

A execução dos objetos deste Termo de Referência deverá ocorrer no prazo máximo de 270 (duzentos e setenta) dias corridos, contados a partir da emissão da ordem de serviço pela contratante e de acordo com o plano de execução abaixo sugerido.

Produto	Atividades	Prazo em dias					
		10	15	45	90	90	20
1	Elaboração do Plano de Trabalho						
2	Levantamento de documentação e avaliação da normativa dos Benefícios Eventuais						
3	Mapeamento da cadeia de valor e dos processos relacionados a disponibilização do Benefício Eventual						
4	Diagnóstico geral sobre a efetividade da disponibilização do Benefício Eventual						
5	Proposta de melhoria para os Benefícios Eventuais de Salvador (Processos, normas, integração com outras políticas, dentre outros)						
6	Relatório final consolidado do estudo						

Produto	Descrição	Prazo	Percentual
01	A. Elaboração do Plano de Trabalho	10 (dez) dias após a emissão e recebimento da Ordem de Serviço (considerando prazo de 48h para Contratante analisar o produto)	5%
02	B. Levantamento de documentação e avaliação da normativa dos Benefícios Eventuais	15 (quinze) dias corridos (considerando prazo de 48h para Contratante analisar o produto)	10%
03	C. Mapeamento da cadeia de valor e dos processos relacionados a disponibilização do Benefício Eventual	45 (quarenta e cinco) dias corridos (considerando prazo de 10 (dez) dias para Contratante analisar o produto)	15%
04	D. Diagnóstico sobre a efetividade da disponibilização do Benefício eventual atual	90 (noventa) dias corridos (considerando prazo de 15 (quinze) dias para Contratante analisar o produto)	25%
05	E. Proposta de melhoria para os Benefícios Eventuais de Salvador (Processos, normas, integração com outras políticas, dentre outros)	90 (noventa) dias corridos (considerando prazo de 15 (quinze) dias para Contratante analisar o produto)	25%
06	F. Relatório final consolidado do estudo	20 (vinte) dias corridos (considerando prazo de 10 (dez) dias para Contratante analisar e dar aceite do produto)	20%

Total	270 (duzentos e setenta) dias corridos (considerando prazo de 54 (cinquenta e quatro) dias para Contratante analisar o produto)	100%
-------	---	------

* Valor corresponde ao pagamento proporcional do valor do contrato

A consultoria deverá cumprir o prazo determinado no cronograma para leitura e análise dos produtos enviados pela contratante, a cada entrega, para sinalização de correções, ajustes e/ou para a validação do produto. Também devem ser previstos os momentos de apresentação presencial dos produtos e das metodologias adotadas para a equipe da SEMPRE.

6. FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Os produtos provisórios elaborados deverão ser escritos em português, observadas as normas cultas do idioma, e entregues, cumulativamente, em 3 (três) vias impressas, com sumário e índice, e 1 (uma) via por meio eletrônico. O produto final (produto 06 aprovado) também deverá ser entregue em 3 (três) vias impressas, encadernadas, com sumário e índice, e 1 (uma) via por meio eletrônico.

A contratada deverá entregar todos os dados coletados em campo em meio digital para a SEMPRE e devem permitir a leitura pelos programas do Microsoft Office. Quando se tratar de planilhas, gráficos, etc. deve(m) ser entregue(s) com todas as informações (tais como fórmulas e dados de fundo) necessárias para permitir futuras utilizações e alterações. Deve-se utilizar gráficos, tabelas e diagramas para explicação didática da metodologia, dos exemplos, de modo a facilitar o entendimento dos usuários.

Todos os dados coletados serão entregues para a SEMPRE, não podendo ser utilizados pela contratada sem prévia autorização da Administração Pública.

A contratada abre mão de qualquer direito sobre os dados coletados ou materiais divulgados pela SEMPRE relacionados aos resultados dos produtos constantes neste termo, sem poder utilizá-los sem autorização prévia da SEMPRE.

A qualidade da impressão deve ser “*laser print*” ou similar em papel formato A4, em conformidade com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em vigência.

Arquivos corrompidos que impeçam sua visualização não serão considerados até que sejam repostos pela Consultoria. Salienta-se que a aprovação do produto ficará condicionada a essa reposição.

7. PRAZO DE EXECUÇÃO

Os trabalhos deverão ser desenvolvidos no prazo máximo de 270 (duzentos e setenta) dias, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo Contratante, e terá vigência de 360 dias, incluso o prazo de execução.

- Após a emissão da OS, a contratada deverá iniciar o trabalho no prazo de até 10 (dez) dias corridos;
- O planejamento da demanda será realizado com ampla participação da SEMPRE, que deverá subsidiar a contratada com informações necessárias para análises iniciais sobre os processos priorizados, envolvendo indicadores, relatórios, formulários, impressões de gestores e servidores, reclamações do cidadão, prioridades, legislações ou outras informações julgadas relevantes;
- O planejamento da demanda resultará em um Plano de Execução de Serviços;
- Caso os produtos não estejam de acordo com as especificações e qualidade contida no Termo de Referência e Anexos, será devolvido à CONTRATADA(O), para adequação.

8. REQUISITOS TÉCNICOS E QUALIFICAÇÕES

A CONTRATADA deverá alocar profissionais que possuam requisitos técnicos mínimos, de caráter eliminatório, inclusive a comprovação da experiência mínima exigida, em projetos anteriores, considerando:

CARGO	EXPERIÊNCIA MÍNIMA
Coordenador Geral	Profissional com graduação na área de humanas, com experiência mínima de 05 (cinco) anos na gestão da política de assistência social, e com experiência mínima de 03 (três) anos em gestão de projetos. Desejável curso de especialização Lato Sensu e/ou Scrito Sensu (mestrado e/ou doutorado) em área correlata à

	atribuição.
Coordenador Setorial – Especialista em Análises e Diagnósticos	Profissional com graduação na área de humanas, com experiência mínima de 05 (cinco) anos na gestão da política de assistência social, e com experiência mínima de 03 (três) anos em elaboração de análises e diagnósticos. Desejável curso de especialização Lato Sensu e/ou Scrito Sensu (mestrado e/ou doutorado) em área correlata à atribuição.
Coordenador Setorial – Especialista em Assistência Social	Profissional com graduação na área de humanas, com experiência mínima de 05 (cinco) anos na gestão da política de assistência social, e com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atuação relacionada com benefícios eventuais. Desejável curso de especialização Lato Sensu e/ou Scrito Sensu (mestrado e/ou doutorado) em área correlata à atribuição.
Analista de processos	Profissional com graduação na área de humanas, com experiência mínima de 05 (cinco) anos no mapeamento e transformação de processos. Desejável Certificação em BPM*, além de curso de especialização Lato Sensu e/ou Scrito Sensu (mestrado e/ou doutorado) em área correlata à atribuição.

*BPM – Business Process Management (Gestão de Processos de Negócios) é uma técnica ou um método estruturado para agilizar as operações e aumentar a eficiência de uma empresa, partindo de um princípio básico e elementar: processos são a base de uma organização.

A definição da equipe de apoio será estratégia da empresa contratada.

A subcontratação apenas será permitida para atividade meio, e deve ser prevista na metodologia da empresa, quando estiver previamente indicada no quadro de apresentação da Proposta Técnica.

9. RESPONSABILIDADES PELA GESTÃO DO CONTRATO, SUPERVISÃO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratada atuará sob a coordenação e monitoramento da Gerência de Gestão do Cadastro Único e Benefícios Eventuais – GCABS/SEMPRE.

A SEMPRE nomeará comissão para fiscalização dos serviços e aprovação dos produtos, composta por 03 (três) membros, sendo 01 (um) representante da Gerência de Gestão de Cadastro Único e Benefícios Eventuais, 01 (um) representante da Diretoria de Proteção Social Básica e 01 (um) representante da Diretoria de Proteção Social Especial.