

TERMO DE COLABORAÇÃO

Instrumento nº 01/2025, processo nº PDC-PRO-2025/00579

TERMO DE COLABORAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, POR SUA SECRETARIA ESPECIAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR E O INSTITUTO INOVA RIO.

Aos dezessete dias do mês de outubro de 2025, de um lado o MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, por meio da Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor, neste ato representado pelo Secretário, Sr. JOÃO VITOR PIRES NASCIMENTO, doravante denominado MUNICÍPIO e de outro, o Instituto Inova Rio, doravante denominada ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, com sede na Avenida Presidente Antônio Carlos, 615, sala 1303 - Centro, nesta cidade, inscrito no CNPJ sob o nº 06.051.091/0001-70, neste ato representado por seu Representante Legal, MANOEL ALDANO LOUREIRO JUNIOR, portador da carteira de identidade nº 113843767, expedida pelo IFP/RJ, e inscrito no CPF sob o nº 081.304.687-43, após regular Chamamento Público nº 01/2025, com fundamento na Lei Federal nº 13.019/2014 e no Decreto Municipal nº 42696/2016 e suas alterações, e consoante autorização do Sr. Secretário Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, devidamente publicada no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro, em 26/08/2025, às fls. 51, assinam o presente TERMO DE COLABORAÇÃO, mediante as seguintes CLÁUSULAS e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente TERMO reger-se-á por toda a legislação aplicável à espécie, e ainda pelas disposições que a completarem, cujas normas, desde já, entendem-se como integrantes deste, em especial pelas normas gerais da Lei Federal nº 13.019, de 31.07.2014 e suas alterações; do Decreto nº 42696 de 2016; do Decreto nº 21.083, de 20.02.2002; do Decreto nº 32.318, de 7.06.2010; pelas normas do Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro (CAF), instituído pela Lei nº 207, de 19.12.1980, e suas alterações, ratificadas pela Lei Complementar nº 01, de 13.09.1990; pelas normas do Regulamento Geral do Código supracitado (RGCAF), aprovado pelo Decreto nº 3.221, de 18.09.1981 e suas alterações; bem como pelas demais normas citadas no Edital de Chamamento Público nº 01/2025, as quais a ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL declara conhecer e se obriga a respeitar, ainda que não transcritas neste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

O presente TERMO tem por objeto a parceria com a realização das Salas do Consumidor Carioca, que usando técnica de busca ativa, educação cidadã, orientação e auxílio no letramento digital, ofertando atendimento presencial e atividades itinerantes focadas nos serviços do PROCON CARIOCA, além de apoio à educação cidadã - contribuindo para uma educação financeira e digital também - por meio de equipes qualificadas para essa finalidade do Plano de Trabalho e da Planilha de Custos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

A ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL possui as seguintes obrigações:

- (i) Desenvolver, em conjunto com o MUNICÍPIO, o objeto da parceria conforme o Plano de Trabalho e a Planilha de Custos;
- (ii) Arcar com todos os demais custos que superem a estimativa prevista na Planilha de Custos;
- (iii) Prestar, sempre que solicitadas, quaisquer outras informações sobre a execução financeira desta parceria;
- (iv) Permitir a supervisão, fiscalização, monitoramento e avaliação do MUNICÍPIO sobre o objeto da presente parceria;
- (v) Não exigir de terceiros, seja a que título for, quaisquer valores em contraprestação do atendimento prestado;
- (vi) Manter atualizadas as informações cadastrais junto ao MUNICÍPIO comunicando-lhe imediatamente quaisquer alterações em seus atos constitutivos;
- (vii) Selecionar e contratar os profissionais necessários à consecução da presente parceria, nos termos dos documentos referidos no item i desta CLÁUSULA, anotando e dando baixa nas respectivas carteiras profissionais, quando for o caso, observando a legislação vigente e, em particular, a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT;
- (viii) Recolher, na condição de empregador, todos os encargos sociais, previdenciários e fiscais, oriundos das referidas contratações;
- (ix) Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relacionados à execução do objeto previsto no presente TERMO,

não se caracterizando responsabilidade solidária ou subsidiária do MUNICÍPIO pelos respectivos pagamentos, qualquer oneração do objeto da parceria ou os danos decorrentes de restrição à sua execução;

(x) Manter o valor da parcela mensal referente a verbas rescisórias, quando for o caso, bem como os saldos das parcelas não utilizadas, em aplicação financeira, na forma da regulamentação específica da Secretaria Municipal de Fazenda;

(xi) Abrir conta corrente bancária específica isenta de tarifa bancária no Banco Santander, apresentando o extrato zerado da referida conta à SEDECON;

(xii) Permitir o livre acesso dos agentes da administração pública aos processos, aos documentos, às informações relacionadas a termos de colaboração/fomento, bem como aos locais de execução do respectivo objeto;

(xiii) Os bens permanentes porventura adquiridos, produzidos ou transformados com recursos transferidos deverão ser obrigatoriamente entregues ao Município em até 30 (trinta) dias do término da parceria, observada a CLÁUSULA SEXTA.

(xiv) Arcar com os acréscimos decorrentes de atraso de pagamentos a que a ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL tenha dado causa, tais como juros ou qualquer tipo de correção/atualização, dentre outros;

(xv) Prestar contas da aplicação dos recursos repassados na forma da CLÁUSULA DÉCIMA do presente instrumento, mantendo em boa ordem e guarda todos os documentos originais que comprovem as despesas realizadas no decorrer da parceria durante o prazo de 10 (dez) anos;

(xvi) Apresentar relatórios de Execução do Objeto e de Execução Financeira, conforme previsto na CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA, parágrafo primeiro;

(xvii) Divulgar a presente parceria na internet e em locais visíveis de suas sedes sociais e dos estabelecimentos em que exerça suas ações a presente parceria, na forma do Artigo 47 do Decreto Municipal nº 42696/2016;

(xviii) Observar as normas contidas na Lei Federal n.º 8.069/90.

(xix) Observar as normas contidas na Lei Federal n.º 8.080/90.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

O MUNICÍPIO possui as seguintes obrigações:

(i) Através da Comissão de monitoramento e fiscalização, supervisionar, fiscalizar, monitorar e avaliar a execução do Plano de Trabalho objeto do presente TERMO;

- (ii) Repassar à ORGANIZAÇÃO DE SOCIEDADE CIVIL os recursos necessários à execução deste TERMO;
- (iii) Receber, analisar e emitir parecer técnico conclusivo sobre a prestação de contas das verbas recebidas pela ORGANIZAÇÃO DE SOCIEDADE CIVIL;
- (iv) Elaborar Relatório de Visita Técnica in loco e Relatório Técnico e de Monitoramento e Avaliação.

CLÁUSULA QUINTA – DAS VEDAÇÕES

É vedado, no âmbito desta parceria:

- (i) utilizar recursos para finalidade alheia ao objeto da parceria;
- (ii) remunerar, com recursos da parceria, cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de agente público que exerça, no órgão ou entidade da Administração Municipal, cargo de natureza especial, cargo de provimento em comissão ou função de direção, chefia ou assessoramento;
- (iii) pagar, a qualquer título, servidor ou empregado público com recursos vinculados à parceria, salvo nas hipóteses previstas em lei específica e na lei de diretrizes orçamentárias;
- (iv) realizar despesa em data anterior à vigência da parceria;
- (v) efetuar pagamento em data posterior à vigência da parceria, salvo se expressamente autorizado pela autoridade competente da Administração Municipal e desde que o fato gerador da despesa tenha ocorrido durante a vigência da parceria;
- (vi) transferir recursos para clubes, associações de servidores, partidos políticos ou quaisquer entidades congêneres;
- (vii) realizar despesas com:
 - (a) multas, juros ou correção monetária, inclusive referentes a pagamentos ou a recolhimentos fora dos prazos, salvo se decorrentes de atrasos da Administração Municipal na liberação de recursos financeiros;
 - (b) publicidade, salvo as previstas no plano de trabalho e diretamente vinculadas ao objeto da parceria, de caráter educativo, informativo ou de orientação social, das quais não constem nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal;

- (c) pagamento de pessoal contratado pela organização da sociedade civil que não atendam às exigências do art. 29 do Decreto Municipal nº 42696/2016;
- (d) obras que não sejam de mera adaptação e de pequeno porte

CLÁUSULA SEXTA - DA DOAÇÃO DOS BENS MÓVEIS

Os bens móveis remanescentes adquiridos, produzidos ou transformados com recursos transferidos do Município, mediante autorização da autoridade competente, e desde que se tenham tornado obsoletos, imprestáveis, de recuperação antieconômica ou inservíveis ao serviço público, poderão ser doados, com ou sem encargos, à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, cujo fim principal consista em atividade de relevante valor social.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PRAZO

O prazo do presente TERMO é de 24 meses a contar da publicação do extrato.

Parágrafo Primeiro: O prazo descrito no *caput* poderá ser prorrogado no prazo máximo de 10 anos, desde que demonstrada a vantajosidade para o MUNICÍPIO e cumpridas as metas e indicadores estabelecidos.

Parágrafo Segundo: A vigência da parceria poderá ser alterada, mediante solicitação da ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, devidamente formalizada e justificada, a ser apresentada junto ao MUNICÍPIO em, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência, ou por solicitação do MUNICÍPIO dentro do período de sua vigência¹.

Parágrafo Terceiro: O prazo descrito no *caput* poderá ser prorrogado de ofício pelo MUNICÍPIO, antes do seu término, quando este der causa a atraso na liberação dos recursos, limitada ao exato período do atraso verificado, e informado no Sistema de Contabilidade e Execução Orçamentária – FINCON.

CLÁUSULA OITAVA - DAS ALTERAÇÕES

A Administração Pública Municipal poderá autorizar ou propor a alteração do termo de fomento ou de colaboração ou do plano de trabalho, após solicitação fundamentada da organização da sociedade civil ou sua anuência, desde que não

¹ Em qualquer hipótese dos parágrafos primeiro e segundo, a prorrogação da vigência somente produzirá efeitos se autorizada pela autoridade pública responsável, com a respectiva publicação no D.O., dentro do período de vigência

haja alteração de seu objeto, da seguinte forma:

(i) por termo aditivo à parceria para:

- (a) ampliação do valor global, no limite máximo de até cinquenta por cento;
- (b) redução do valor global, sem limitação de montante;
- (c) prorrogação da vigência, em no máximo 10 (dez) anos.
- (d) alteração da destinação dos bens remanescentes; ou

(ii) por certidão de apostilamento, nas demais hipóteses de alteração, tais como:

- (a) utilização de rendimentos de aplicações financeiras antes do término da execução da parceria; ou
- (b) remanejamento de recursos sem a alteração do valor global.

Parágrafo Único: Sem prejuízo das alterações acima previstas, a parceria deverá ser alterada por certidão de apostilamento, independentemente de anuência da organização da sociedade civil, para:

- (i) prorrogação da vigência, antes de seu término, quando o órgão ou a entidade da administração pública municipal tiver dado causa ao atraso na liberação de recursos financeiros, ficando a prorrogação limitada ao exato período do atraso verificado e,
- (ii) indicação dos créditos orçamentários de exercícios futuros.

CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTE

Nos termos do Decreto Municipal nº 42696/2016, o reajuste de preços, se cabível, somente será devido, por ocasião da prorrogação da vigência do termo de colaboração, desde que mantida a vantajosidade para a Administração e observados os seguintes fatores:

- (i) no caso das despesas e custos atrelados à mão de obra principal utilizada no objeto da parceria, deverá ser demonstrada de forma analítica a variação dos custos conforme acordo ou convenção coletiva de regência da categoria;
- (ii) em relação aos demais custos e despesas previstos no Termo, será observado o

reajuste medido pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado-Especial (IPCA-E) do IBGE, a cada período de 12 (doze) meses, a contar da data da publicação do extrato do Termo.

Parágrafo Primeiro: Fica vedada a inclusão de benefícios não previstos na proposta inicial da parceria, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo ou convenção coletiva.

Parágrafo Segundo: O pleito de reajuste deverá ser apresentado através de planilha analítica, sendo submetida à análise da Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Parágrafo Terceiro: Os eventuais reajustes serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação do Termo de Parceria/Fomento ou com o encerramento da vigência da parceria.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO VALOR E CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

O valor do presente TERMO é de **R\$27.029.453,38 (Vinte e sete milhões, vinte e nove mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e trinta e oito centavos)**, e correrá a conta do **PT_10.4201.14.122.0389.2169; FR 500; ND: 335085**, e será pago em 4 (quatro) parcelas, nos valores discriminados abaixo, tendo sido emitida(s) a(s) **Nota(s) de Empenho N° 00038 e N 00039, em 17/10/2025.**

1ª Parcela (Assinatura do Termo)	2ª Parcela (7º mês)
R\$ 13.514.726,69	R\$ 6.757.363,35
3ª Parcela (13º mês)	4ª Parcela (19º mês)
R\$ 4.054.418,01	R\$ 2.702.945,33

Parágrafo Primeiro: O cronograma de desembolso representa previsão inicial de repasses, sendo certo que estes ocorrerão conforme a apresentação da prestação de contas. Quando os recursos forem repassados em três ou mais parcelas, a terceira ficará condicionada à apresentação da prestação de contas da primeira parcela, e assim sucessivamente, de modo que se permita à instituição possuir em sua conta o montante correspondente a um repasse inicial previsto no cronograma. Após a aplicação da última parcela será apresentada a prestação de contas final dos recursos recebidos.

Parágrafo Segundo: Os recursos previstos no *caput* serão repassados, mediante transferência eletrônica, através de crédito em conta bancária específica, vinculada

à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, onde serão movimentados, vedada a utilização da conta para outra finalidade, conforme descrito no subitem 16.01 do Edital.

Parágrafo Terceiro: A primeira parcela será liberada em até 30 (trinta) dias após a celebração do TERMO e as demais, trimestralmente, na forma estipulada no cronograma de desembolso constante no Plano de Trabalho.

Parágrafo Quarto: É vedado o repasse de recursos caso não seja aprovada a prestação de contas do antepenúltimo repasse efetuado.

Parágrafo Quinto: Os recursos recebidos em decorrência da parceria serão depositados em conta corrente específica isenta de tarifa bancária no junto ao Banco Santander, a ser informado pelo Instituto Inova Rio, enquanto não empregados na sua finalidade, serão obrigatoriamente aplicados, conforme regulamento específico.

Parágrafo Sexto: Os rendimentos de ativos financeiros e eventuais saldos remanescentes poderão ser aplicados pela organização da sociedade civil na ampliação de metas do objeto da parceria, desde que no curso de sua vigência e mediante aprovação da alteração no plano de trabalho pela autoridade pública competente.

Parágrafo Sétimo: Na eventual celebração de termos aditivos, indicar-se-ão os créditos e empenhos para sua cobertura, e de cada parcela da despesa a ser transferida em exercício futuro.

Parágrafo Oitavo: a CONTRATADA autoriza a administração municipal contratante descontar em suas faturas e realizar os pagamentos dos salários e de demais verbas trabalhistas diretamente aos empregados, bem como das contribuições previdenciárias e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, quando estes não forem adimplidos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

As prestações de contas parciais devem ser apresentada até 45 (quarenta e cinco) dias após terminado o período a que se refere a parcela, sendo a última entregue até 90 (noventa) dias após o término da presente parceria, acompanhada do comprovante de devolução do saldo.

Parágrafo Primeiro: A prestação de contas será instruída com os documentos indicados na Resolução CGM nº 1285 de 2017 e suas possíveis alterações.

Parágrafo Segundo: A prestação de contas somente será recebida pelo MUNICÍPIO se estiver instruída com todos os documentos referidos no PARÁGRAFO PRIMEIRO.

Parágrafo Terceiro: No caso de erro nos documentos apresentados, serão devolvidos à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, ficando o repasse da parcela subsequente condicionado à reapresentação válida desses documentos.

Parágrafo Quarto: Os mapas, demonstrativos e relatórios físico-financeiros deverão conter assinatura do representante legal da ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, bem como de contabilista registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

Parágrafo Quinto: Os documentos fiscais originais deverão conter carimbo ou dizeres com os seguintes termos: **“Prestação de Contas nº XXX/XXXX – TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 01/2025, entre o Instituto Inova Rio e a Secretaria Municipal de Proteção de Defesa do Consumidor”**.

Parágrafo Sexto: A ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL deverá manter em boa ordem e guarda de todos os documentos originais que comprovem as despesas realizadas no decorrer da parceria durante o prazo de 10 (dez) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FORMA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e avaliação serão feitos através da equipe da Secretaria Especial de Defesa e Proteção do Consumidor, que será devidamente publicada sua composição, podendo a mesma solicitar ao Secretário que disponibilize apoio técnico ao corpo de funcionários da mesma secretaria sempre que necessário.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da execução do presente contrato administrativo independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

I - Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º, da LGPD, especialmente o da adequação, o da necessidade e o da finalidade específica, bem como as diretrizes e instruções transmitidas pelo CONTRATANTE.

II - É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei e nesse contrato.

III - Eventual compartilhamento de dados pessoais com empresa SUBCONTRATADA dependerá de autorização prévia do CONTRATANTE, restringindo-se ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual, hipótese em que a SUBCONTRATADA ficará sujeita aos mesmos limites e obrigações legais e contratuais relativos à LGPD impostos à CONTRATADA, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável por garantir a sua observância perante o CONTRATANTE.

IV - É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

V - A CONTRATADA é responsável pelo uso indevido e em desconformidade com a LGPD e com este contrato que seus empregados, colaboradores, prepostos, consultores ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados pessoais.

VI - A CONTRATADA deve adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

VII - O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo realizar diligências, inspeções e auditorias, a fim de zelar pelo cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender, no prazo indicado pelo CONTRATANTE, eventuais pedidos de comprovações formulados.

VIII - A fiscalização do CONTRATANTE não exime, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da LGPD e desse ajuste.

IX - A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

X - Na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE o fato em, no máximo, 24 horas, contados da sua ciência, para que este possa comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao Titular, na forma do art. 48 da LGPD.

XI - A CONTRATADA deverá manter banco de dados - art. 5º, IV da LGPD - em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, disponibilizando-o quando solicitado, na forma dos arts. 25 e 37 da LGPD.

XI.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses

previstas na LGPD.

XII - Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, os dados pessoais serão transferidos ao CONTRATANTE, assegurada a integridade e disponibilidade dos dados recebidos, e eliminados definitivamente pela CONTRATADA.

XII.1 O CONTRATANTE manterá os dados pessoais necessários ao cumprimento do art. 16 da LGPD somente enquanto não prescritas essas obrigações.

XIII - Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste TERMO, do Plano de Trabalho, bem como por execução da parceria em desacordo com a Lei Federal nº 13.019/2015 e com o Decreto Municipal nº 42696/2016, o MUNICÍPIO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL as seguintes sanções:

- (i) Advertência;
- (ii) Suspensão temporária da participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades da esfera de governo da administração pública sancionadora, por prazo não superior a dois anos;
- (iii) Declaração de inidoneidade para participar de chamamento público ou celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades de todas as esferas de governo, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a organização da sociedade civil ressarcir a administração pública pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso (ii).

Parágrafo Único: As sanções estabelecidas nos incisos ii e iii são de competência exclusiva do Secretário Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de dez dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após dois anos de aplicação da penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

A ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL assume, como exclusivamente seus, os

riscos e as despesas decorrentes da contratação de pessoal necessária à boa e perfeita execução do presente TERMO, e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e, ainda, quaisquer prejuízos que sejam causados ao MUNICÍPIO ou a terceiros.

Parágrafo Primeiro: Os danos e prejuízos deverão ser ressarcidos ao MUNICÍPIO no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da notificação à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL do ato administrativo que lhes fixar o valor, sob pena de aplicação de penalidades na forma da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA.

Parágrafo Segundo: O MUNICÍPIO não é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relacionados à execução do objeto previsto no presente TERMO, não se caracterizando responsabilidade solidária ou subsidiária do MUNICÍPIO pelos respectivos pagamentos, qualquer oneração do objeto da parceria ou os danos decorrentes de restrição à sua execução.

Parágrafo Terceiro: O MUNICÍPIO não será responsável por quaisquer compromissos assumidos pela ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente TERMO, bem como por seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA DENÚNCIA

O presente instrumento pode ser denunciado antes do término do prazo inicialmente pactuado, após manifestação expressa, por ofício ou carta remetida à outra parte, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. Nesta hipótese, as partes definirão através de Termo de Encerramento as respectivas condições, sanções e delimitações claras de responsabilidades em relação à conclusão ou extinção do trabalho em andamento.

Parágrafo Único: Por ocasião da denúncia, os saldos financeiros remanescentes, inclusive os provenientes das receitas obtidas das aplicações financeiras realizadas, serão devolvidos à entidade ou ao órgão repassador dos recursos, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, sob pena de imediata instauração de tomada de contas especial do responsável, providenciada pela autoridade competente do órgão ou entidade responsável pela parceria, com encaminhamento posterior à conclusão à Controladoria Geral do Município.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO

No caso de detecção de quaisquer irregularidades cometidas pela ORGANIZAÇÃO

DA SOCIEDADE CIVIL, o MUNICÍPIO poderá rescindir o presente TERMO, sem necessidade de antecedência de comunicação.

Parágrafo Único: Na ocorrência de rescisão, o MUNICÍPIO suspenderá imediatamente todo e qualquer repasse à ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL, ficando esta obrigada a prestar contas das importâncias recebidas e a devolver os saldos financeiros remanescentes, inclusive os provenientes das receitas obtidas das aplicações financeiras realizadas, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, sob pena de imediata instauração de tomada de contas especial do responsável, providenciada pela autoridade competente do órgão ou entidade responsável pela parceria, com encaminhamento posterior à conclusão à Controladoria Geral do Município.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RETOMADA DOS BENS E ASSUNÇÃO DE RESPONSABILIDADE

No caso de inexecução por culpa exclusiva da organização da sociedade civil, somente para assegurar o atendimento de serviços essenciais à população, o MUNICÍPIO poderá, por ato próprio e independentemente de autorização judicial, a fim de realizar ou manter a execução das metas ou atividades pactuadas:

- (i) retomar os bens públicos em poder da organização da sociedade civil parceira, qualquer que tenha sido a modalidade ou título que concedeu direitos de uso de tais bens;
- (i) assumir a responsabilidade pela execução do restante do objeto previsto no plano de trabalho, no caso de paralisação, de modo a evitar sua descontinuidade, devendo ser considerado na prestação de contas o que foi executado pela ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL até o momento em que o MUNICÍPIO assumir essas responsabilidades.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA MANUTENÇÃO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

A ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL deverá manter as condições de habilitação previstas no Edital durante o curso do presente TERMO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PUBLICAÇÃO

Até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, deverá ser providenciada a publicação do presente instrumento, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, em extrato, no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro, à conta do Município.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO CONTROLE ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO

O MUNICÍPIO providenciará a remessa de cópias do presente TERMO ao órgão de controle interno do Município, no prazo de 5 (cinco) dias, contados de sua assinatura e ao Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, no prazo de 10 (dez) dias, contados da publicação de seu extrato, respectivamente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, renunciando, desde já, a ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL a qualquer outro que porventura venha a ter, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente TERMO em 06 (seis) vias de igual teor e validade, juntamente com as testemunhas abaixo assinadas.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2025.



Documento assinado digitalmente

JOAO VITOR PIRES NASCIMENTO

Data: 20/10/2025 13:24:35-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

João Vitor Pires Nascimento
Secretário Especial de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado digitalmente

MANOEL ALDANO LOUREIRO JUNIOR

Data: 20/10/2025 11:38:21-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Manoel Aldano Loureiro Júnior
Instituto Inova Rio

GESTÃO DE SALAS DO CONSUMIDOR CARIOCA – RIO DE JANEIRO/RJ

PLANO DE TRABALHO

INSTITUTO INOVA RIO

MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor – SEDECON

Chamamento Público nº 01/2025

Sumário

1. Apresentação da Organização da Sociedade Civil	6
1.1 Histórico/currículo da OSC.....	6
1.2 Experiência específica na modalidade do objeto e no público-alvo	10
1.3 Reconhecimentos públicos e participação em fóruns/redes	14
2. Conhecimento do Problema	18
2.1 Políticas setoriais aplicáveis (CDC; competências municipais; diretrizes do PROCON Carioca)	21
2.2 Contexto local e relevância pública (RAs/APs; barreiras de acesso; letramento digital).....	22
2.3 Discussão técnica das modalidades de atendimento (fixo, itinerante, educação, mediação)	23
2.4 Trabalhos similares já realizados pela OSC	24
2.4.1 Maricá — Termos de Colaboração (vigência continuada e aditivo recente)	25
2.4.2 Magé — Ações educativas e mobilização em equipamentos públicos/ambientais ..	26
2.4.3 Quissamã — Oficinas/palestras, visitas guiadas e monitoramento.....	27
2.4.4 Atuação em rede — atestados emitidos à organização parceira (INASE)	27
2.4.5 O que “muda o jogo” — lições que migram para as Salas do Consumidor Carioca ..	28
2.4.6 Quadro de correspondência (trabalho similar → frente do objeto → evidências)...	28
2.4.7 Papel do RT (Manoel) nestes trabalhos e na presente proposta.....	29
2.5 Dificuldades/desafios vivenciados	29
2.6 Soluções propostas (exequíveis e aderentes ao cenário local)	30
3. Descrição das Atividades e Metodologia de Execução	43
3.1 Portas de entrada e fluxos padronizados (acolhimento, triagem, registro, educação, mediação/encaminhamento)	43
3.1.1 Princípios operacionais e desenho de jornada	43
3.1.2 Acolhimento e escuta ativa.....	44
3.1.3 Triagem qualificada (tipificação e definição de fluxo)	44
3.1.4 Pré-letramento digital (antes do protocolo).....	45
3.1.5 Registro/Protocolização assistida	45
3.1.6 Mediação orientada a resultados e encaminhamento responsável	46
3.1.7 Follow-up, fechamento e satisfação	46
3.2 Educação cidadã e letramento digital (trilhas, materiais, acessibilidade)....	47
3.2.1 Diretriz pedagógica e abordagem “aprender fazendo”	47
3.2.2 Trilhas e formatos	48
3.2.3 Materiais e padrões de linguagem.....	48
3.2.4 Acessibilidade e inclusão.....	48
3.2.5 Avaliação de aprendizagem e melhoria contínua	49

3.3 Integração sistêmica com canais oficiais (PROCON, 1746, etc.)	49
3.3.1 Princípios de integração e governança de dados.....	49
3.3.2 Fluxo de dados e pontos de controle.....	49
3.3.3 Painéis e relatórios.....	50
3.3.4 LGPD e segurança da informação (transversal)	50
3.4 Produtos/serviços (entregáveis) e prazos	50
3.4.1 Portfólio de entregáveis (o que será produzido/entregue)	50
3.4.2 Cronograma macro e marcos de controle	51
3.4.3 Critérios de qualidade e verificação (por produto).....	52
3.4.4 Riscos operacionais e mitigação (ligados aos prazos).....	53
3.4.5 Por que esta metodologia?	53
3.4.6 Síntese executiva.....	54
4. Plano Operacional, Metas, Indicadores e Meios de Verificação	54
4.1 Abrangência territorial (RAs/APs) e critérios de priorização	54
4.1.1 Princípios.....	54
4.1.2 Matriz de Priorização Territorial (modelo).....	55
4.1.3 Seleção de endereços e logística.....	56
4.1.4 Parcerias territoriais (alavancas).....	56
4.1.5 Governança territorial e cadência.....	56
4.2 Metas por frentes (atendimento, educação, itinerância, mediação)	56
4.2.1 Frente 1 — Atendimento (Salas/portas fixas).....	57
4.2.2 Frente 2 — Educação cidadã e letramento digital	57
4.2.3 Frente 3 — Itinerância (busca ativa)	58
4.2.4 Frente 4 — Mediação (e encaminhamentos)	58
4.3 Indicadores/KPIs e meios de verificação (listas, relatórios, painéis)	59
4.3.1 Catálogo de KPIs (definições e fórmulas)	59
4.3.2 Meios de verificação (MoV) — padrões e exemplos	60
4.3.3 Qualidade e auditoria interna	61
4.4 Cronograma de execução (macro)	61
4.4.1 Gestão de riscos, dependências e buffers no cronograma	63
4.4.2 Critérios de aceite por fase (marcos de qualidade)	63
5. Capacidade Técnica e Operacional	64
5.1 Detalhamento teórico-metodológico e estrutura do plano de ação	64
5.1.1 Princípios orientadores	64
5.1.2 Arquitetura metodológica (da política ao procedimento)	65
5.1.3 Plano de ação (workstreams e entregáveis)	65

5.1.4 Critérios de aceite por etapa (amostra)	66
5.2 Infraestrutura física e de TI	67
5.2.1 Tecnologia (estações de trabalho e rede)	67
5.2.2 Ambientes e mobília (pontos de trabalho e apoio)	67
5.2.3 Imóvel (sede operacional)	68
5.2.4 Disponibilidade e compromisso de uso	68
5.3 Organograma e qualificação da equipe (inclui o Responsável Técnico)	68
5.3.1 Estrutura organizacional (visão)	68
5.3.2 Perfis e qualificações mínimas (exemplos)	69
5.3.3 Dimensionamento e escalabilidade (parâmetros)	69
5.3.4 Capacitação permanente	69
5.4 Recursos tecnológicos e logística de campo	70
5.4.1 Camada tecnológica (stack funcional)	70
5.4.2 Segurança e continuidade	70
5.4.3 Logística de campo (itinerância)	70
5.4.4 Mediação em campo e nas Salas	71
5.5 Governança, integridade e LGPD (processos e controles)	71
5.5.1 Estrutura de governança	71
5.5.2 Integridade e controles administrativos	71
5.5.3 LGPD — proteção e governança de dados	71
5.5.4 Transparência e comunicação pública	72
6. Experiência Comprovada (OSC e Responsável Técnico)	72
6.1 Tempo de atuação em objeto similar (com instrumentos/atestados)	73
6.2 Quantidade de instrumentos/atestados pertinentes	74
6.3 Atualidade das execuções (trabalhos mais recentes)	75
6.4 Notória competência do Responsável Técnico (currículo + atestados)	75
7. Proposta de Preço / Planilha de Custos	76
7.1 Premissas e composição de custos	76
7.1.1 Diretrizes gerais para a planilha	76
7.1.2 Estrutura analítica	77
7.1.3 Premissas operacionais	77
7.1.4 Itens financeiros transversais	78
7.2 Valor global proposto e estratégia de vantajosidade frente ao valor de referência	78
7.2.1 Valor de referência e régua de pontuação	78
7.2.2 Estratégia de proposta	78
7.2.3 Planilha de preços (proposta)	80

7.3 Síntese do cronograma de desembolso (compatível com a execução)	83
7.3.1 Formato e condicionantes.....	83
7.3.2 Marcos e compatibilização com o plano de trabalho	83
8. Monitoramento, Prestação de Contas e Transparência	84
8.1 Modelos de Relatório de Execução do Objeto e Financeiro	84
8.1.1 Calendário e cadência	84
8.1.2 Estrutura do Relatório de Execução do Objeto (REO) – Modelo	84
8.1.3 Estrutura do Relatório de Execução Financeira (REF) – Modelo.....	85
8.1.4 Padrões transversais aos relatórios	86
8.2 Evidências: listas, fotos, materiais, pesquisa de satisfação	86
8.2.1 Listas e formulários padronizados	87
8.2.2 Evidência fotográfica (padrão mínimo).....	87
8.2.3 Materiais e produtos (amostras e versões)	87
8.2.4 Pesquisa de satisfação (NPS/SAT) – 1 minuto.....	88
8.2.5 Organização do acervo (guarda e acesso).....	88
8.3 Publicidade ativa das informações da parceria	88
8.3.1 O que será publicizado (conteúdo mínimo).....	88
8.3.2 Canais e formatos.....	88
8.3.3 Limites (o que não será publicado)	89
8.3.4 Rotina de atualização e validação	89
8.3.5 Mapa de responsabilidades (quem faz o quê)	89
8.4 Controles de qualidade, auditoria e melhoria contínua	90
8.5 Síntese operacional	90
9. Anexos de Comprovação	91
A. Comprovantes de reconhecimento público (mídia, fóruns, prêmios)	91
B. Instrumentos/atestados de execução similar (OSC)	95
C. Currículo + atestados do Responsável Técnico	102
D. Evidências de infraestrutura (contratos/fotos/notas, quando houver)	106
E. Quadro técnico para suporte ao projeto	111
Declarações Finais	116

1. Apresentação da Organização da Sociedade Civil

1.1 Histórico/currículo da OSC

[item 11.3.2 (i-a)]

Fundado em **2003**, o **Instituto Inova Rio** é uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos, sediada no **Centro do Rio de Janeiro**. Trabalhamos na **educação continuada**, **mobilização territorial** e **gestão de projetos de interesse público**, combinando **linguagem simples**, **procedimentos operacionais padronizados (POPs)**, **registro e guarda de evidências** (listas, fotos, *prints*/IDs de protocolos) e **prestação de contas** com rastreabilidade. Esse “modo de fazer” será aplicado integralmente às **Salas do Consumidor Carioca**.

- ❖ **Missão.** Formar cidadãos mais conscientes, por meio de processos educativos continuados e orientação qualificada, fortalecendo competências para o exercício de direitos e deveres, com **gestão ética, transparente** e atenção a **resultados públicos comprováveis**.
- ❖ **Visão.** Ser referência municipal e regional em **educação para o consumo**, **letramento digital** e **orientação cidadã**, integrando **portas fixas de atendimento** e **itinerância** com metodologias pedagógicas “**aprender fazendo**”.
- ❖ **Valores.** Ética pública; transparência e responsabilidade no uso de recursos; respeito à diversidade; **acessibilidade e linguagem simples**; **proteção de dados (LGPD)**; cooperação com o poder público; **melhoria contínua** guiada por indicadores e evidências.

Liderança técnica e administrativa (figura do RT + direção)

Destacamos o protagonismo do **Diretor Executivo e Responsável Técnico (RT)**, **Manoel Aldano Loureiro Junior** — currículo e registro no CRA juntados a esta proposta. Sua atuação consolida o elo entre **planejamento**, **capacitação de equipes**, **articulação institucional**, **supervisão por indicadores** e **prestação de contas**. Internamente, nossas coordenações e “atores institucionais” atuam em **coleta/planejamento de dados**, **desenvolvimento de conteúdos educativos**, **palestras** e **treinamentos**, o que transforma experiência em **processo** (POPs, checklists, roteiros, modelos de evidência) e sustenta a execução com **qualidade e rastros**.

Trajetória comprovada (encadeada aos atestados/instrumentos)

Nossa história recente combina **atuação em rede** e **execução direta**, sempre **comprovadas** pelos atestados e instrumentos que acompanham esta proposta (**Anexo 9.B – Instrumentos/Atestados; Anexo 9.C – RT**).

Atuação em rede (INASE). Em iniciativas desenvolvidas **em rede** — com **atestados emitidos ao INASE** — participamos como **parceiro executivo**, incorporando práticas de **planejamento com dados, treinamento/reciclagem de equipes, gestão por procedimentos e prestação de contas baseada em evidências**. Esses documentos atestam competências **transversais** (organização de campo, materiais pedagógicos, protocolos e registros) que hoje estruturam as frentes de **portas fixas, itinerância, educação/letramento e mediação**.

Magé. Os atestados registram **oficinas, visitas guiadas e mobilização territorial** em equipamentos públicos/ambientais, com **organização logística, materiais em linguagem simples e evidência padronizada**. Sob liderança do **Manoel**, aperfeiçoamos **roteiros de montagem/execução/evidência e formação de equipe**, base da nossa **itinerância** com **estações de autossuficiência**.

Quissamã. Atestados descrevem **palestras, oficinas temáticas e visitas guiadas** com públicos diversos, evidenciando **planejamento pedagógico, execução em campo e prestação de contas**. O **Manoel** priorizou **linguagem simples, acessibilidade** e “**tarefa concluída**” como evidência de aprendizagem — desenho didático que migra para as **trilhas de letramento digital** das Salas.

No caso de Maricá. A parceria se institucionaliza por **Termo de Colaboração** (prorrogado em **maio/2025**), com execução **contínua** em **planejamento, educação e mobilização, produção de materiais, organização logística e prestação de contas** periódica. Em Maricá, consolidamos o **fluxo único** que será aplicado no presente objeto: **porta fixa (Sala)** com **acolhimento → triagem → apoio ao letramento digital → protocolização assistida** nos canais oficiais; **mediação** quando elegível; e **encaminhamento responsável** ao rito administrativo. O **Manoel** codificou **POPs/checklists** por etapa, implantou gestão por **KPIs** (**TPE, %DOC, TA, TMR, NPS/SAT**) com **PDCA** trimestral e **coassinou relatórios**, assegurando que **tudo que se afirma** esteja **evidenciado** (listas, fotos, *prints*/IDs, termos). **Onde conferir:** os documentos que ancoram esta trajetória compõem o **Anexo 9.B** (OSC) e o **Anexo 9.C** (RT – Manoel); **reconhecimentos públicos** estão no **Anexo 9.A**.

Raiz comunitária no Rio: voluntariado, rodas de conversa e pesquisa aplicada

As experiências realizadas em outros municípios **não nos afastam** do território carioca. Na cidade do **Rio de Janeiro**, mantemos **rodas de conversa, workshops e capacitações** conduzidos por dirigentes e colaboradores sobre temas aderentes às nossas finalidades (educação para o consumo, **letramento digital, linguagem simples, prevenção a fraudes**, cidadania). Essas **ações voluntárias** reforçam a **escuta ativa**, aproximam públicos diversos e **retroalimentam** nossos materiais e POPs com a **realidade local**.

Além da equipe de projetos, o Instituto preserva uma **relação permanente com voluntários e pesquisadores**, fomentando **novas ideias, inovações tecnológicas e soluções cidadãs e institucionais** que contribuam para a **inclusão digital, social, cultural, ambiental e econômica**. Esse ecossistema de cooperação (universidades, coletivos, equipamentos públicos) acelera nossa **melhoria contínua**: cada ciclo de execução gera **aprendizados aplicáveis** às **Salas do Consumidor Carioca**.

Governança e integridade (sem concentração de poderes)

Adotamos **segregação de funções e alçadas claras** para evitar concentração de poderes e assegurar **controles internos**:

- **Assembleia/Conselho e Diretoria**: diretrizes/planos registrados em **atas**; **Diretoria Executiva** responde pela gestão e execução.
- **Comitê de Governança e Integridade**: monitora **riscos**, conformidade e **conflitos de interesse**; pauta **qualidade e transparência**.
- **Conselho Fiscal**: revisões periódicas de contas e documentos de suporte.
- **Controles operacionais**: quem **contrata** não **aprova pagamento**; **dupla checagem** documental; acesso **perfilado** a repositórios (com **logs**).
- **Qualidade e dados**: **indicadores** em painéis (operacional/tático/mensal); **QA** semanal sobre amostras de dossiês (completude/validade/consistência/rastro); **auditoria interna** mensal; **PDCA** trimestral.
- **Papel do RT (Manoel)**: valida **POPs/roteiros**, supervisiona **KPIs**, coordena **capacitações** e **coassina relatórios técnicos**.

Estrutura e capacidade instalada derivadas do histórico

Nossa estrutura **nasceu da prática** exibida nos atestados/instrumentos — não é teórica. Em cada frente, o que fazemos hoje é consequência do que **entregamos ontem**, e está **comprovado** no dossiê:

- **Portas fixas (Salas):** acolhimento, **triagem**, **apoio ao letramento digital e protocolização assistida**; **mediação** quando cabível; **encaminhamento responsável** ao rito administrativo.

De onde veio: consolidação de **fluxos com POPs/checklists**, **linguagem simples** e **evidência mínima** (lista + foto + *print*/ID) na execução continuada de **Maricá**.

- **Educação/Letramento:** **trilhas modulares** (30–50 min), **tarefas-evidência** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/acompanhar protocolo) e **materiais acessíveis** (leitura fácil/leitor de tela).

De onde veio: **oficinas** em **Magé** e **Quissamã** + escala/regularidade em **Maricá**.

- **Itinerância:** replicação do **mesmo fluxo** no território (RAs/APs), com **estações de autossuficiência** e **roteiros** de montagem/execução/evidência; convocação comunitária.

De onde veio: **roteirização logística** e parcerias locais depuradas em **Magé/Quissamã**.

- **Mediação:** **plantões por setor**, **minutas/termos**, acompanhamento de cumprimento e **escalonamento** ao rito administrativo quando necessário.

De onde veio: **roteirismo setorial** (perguntas-guia, documentação mínima, prazos usuais) amadurecido na casuística acumulada.

- **TI/Dados/LGPD:** **dicionário de dados**, painéis (operacional/tático/gerencial), **backup/contingência**, **logs** e **transferência organizada de dados** ao final.

De onde veio: exigências de **prestação de contas** e auditoria com dossiês mensais/finais, padronizadas em **Maricá**.

- **Admin/Financeiro:** **compras/contratos** com rastreabilidade, **conciliações**, **prestação de contas** e **transparência ativa** (divulgação de agenda/resultados agregados).

De onde veio: ciclos de **execução-comprovação-PC** que fortaleceram

segregação de funções, checklist documental e sincronia cronograma técnico ↔ financeiro.

Infraestrutura de suporte (e por que ela existe). Sede no **Centro do Rio**, com **salas de operação e reunião, conectividade dedicada e mais de 30 estações; kits de itinerância** (tendas, mesas, notebooks, scanners/impressoras portáteis, roteadores 4G/5G, nobreaks); **estações de autossuficiência** para letramento digital. **Por quê?** Porque aprendemos, na prática, que **fila, retrabalho e indeferimento** caem quando o cidadão tem **equipamento e apoio** para **produzir a prova correta** e **abrir/acompanhar** seu protocolo **na hora**. (*Provas materiais — fotos/contratos/notas — no Anexo 9.D.*)

1.2 Experiência específica na modalidade do objeto e no público-alvo

[item 11.3.2 (i-a)]

O Esta seção apresenta, de forma **diretamente comprovável**, as experiências do **Instituto Inova Rio** que são **iguais ou semelhantes** às quatro frentes do presente objeto — **portas fixas (Salas do Consumidor Carioca), itinerância (busca ativa), educação/letramento digital e mediação/encaminhamentos** — evidenciando **o que fizemos, como fizemos e o que aprendemos**. Em todas elas, destacamos a atuação do **Responsável Técnico (RT)** indicado nesta proposta, **Manoel Aldano Loureiro Junior**, também **Diretor Executivo** da OSC, cuja liderança transformou entregas em **rotina padronizada** (POPs, checklists, indicadores e prestação de contas).

(A) Maricá — Termo de Colaboração nº 11/2023 (renovado por 24 meses em 2025)
O que o atestado/instrumento prova: execução continuada com **planejamento, educação e mobilização, produção de materiais** em linguagem simples, **organização logística** e **prestação de contas** com evidências (listas, fotos, materiais e relatórios). A prorrogação recente comprova **atualidade** e **desempenho satisfatório**.

Aderência ao objeto atual:

- **Portas fixas (Salas):** o fluxo acolhimento → **triagem** → **apoio ao letramento** → **protocolização assistida** foi consolidado na prática, com uso de **checklists** e **prints/IDs de protocolo**.

- **Educação/letramento:** **trilhas curtas** (30–50 min) e materiais em linguagem simples, com versões acessíveis e **tarefas-evidência** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/acompanhar protocolo).
- **Itinerância:** replicação do **mesmo fluxo** em ações no território, com **estações de autossuficiência**.
- **Mediação/encaminhamentos:** **roteirismo setorial** (perguntas-guia, documentação mínima, prazos usuais) e **termos/minutas** quando cabível; regra de **escalonamento** ao rito administrativo.

Papel do Manoel (RT/Diretor Executivo):

- **Planejamento e POPs:** codificou os fluxos (POPs e checklists) e padronizou **evidências mínimas** por etapa.
- **Indicadores/KPIs:** implantou acompanhamento de **TPE, %DOC, TA, TMR, NPS/SAT**, com **PDCA** trimestral.
- **Capacitação:** conduziu **onboarding** e **reciclagens** das equipes, garantindo linguagem simples e aderência à LGPD.
- **Prestação de contas:** coassinou relatórios, revisou dossiês de evidências e manteve a **rastreabilidade** das entregas.

Aprendizados transferidos às Salas do Consumidor Carioca: fluxo **único** replicável (fixo e itinerante), **tarefas-evidência** para autonomia digital, e **governança por indicadores** com prova documental robusta.

(B) Magé — atestados de capacidade técnica

O que os atestados provam: realização de **oficinas, visitas guiadas e mobilização comunitária** em equipamentos públicos/ambientais, com **organização logística, produção/uso de materiais, listas/evidências e comunicação local**.

Aderência ao objeto atual:

- **Itinerância (busca ativa):** desenho de roteiros de **montagem/execução/evidência** para levar o serviço onde o público está.
- **Educação/letramento:** metodologia de **aprendizado prático** (tarefas) com materiais claros e acessíveis.
- **Orientação/encaminhamentos:** aplicação de **checklists documentais** que reduzem retrabalho/indeferimentos em protocolos.

Papel do Manoel (RT/Executivo):

- **Gestão local** das agendas e **articulação** com parceiros do território.
- **Supervisão pedagógica** dos educadores e revisão de **materiais em linguagem simples**.
- **Protocolo de evidência**: exigência de **listas datadas, registros fotográficos e prints/IDs** quando aplicável.
- **Segurança e LGPD**: organização de guarda de documentos e **controle de acesso** aos repositórios.

Aprendizados transferidos: roteirização da itinerância com **estação de autossuficiência** e **comprovação padronizada**.

(C) Quissamã — atestados de capacidade técnica

O que os atestados provam: oficinas temáticas, visitas guiadas e mobilização com públicos diversos, evidenciando **planejamento pedagógico, execução em campo e prestação de contas**.

Aderência ao objeto atual:

- **Educação/letramento**: micro-aulas com **tarefas** e guias simples.
- **Itinerância**: replicação do atendimento no território com logística enxuta.
- **Comunicação territorial**: uso de **canais comunitários** (escolas, rádios, associações) que ampliam alcance.

Papel do Manoel (RT/Executivo):

- **Desenho pedagógico** das trilhas e **curadoria** de materiais.
- **Monitoramento de indicadores** (comparecimento, % de tarefas concluídas) e ajustes por **PDCA**.
- **Interlocução institucional** com secretarias/equipamentos locais, fortalecendo a **rede de apoio**.

Aprendizados transferidos: foco em **linguagem simples, acessibilidade** e **tarefa concluída** como evidência de aprendizagem.

(D) Atestados adicionais de natureza semelhante (rede/objetos distintos)

A proposta reúne **outros atestados** (incluindo três emitidos a organização parceira de rede) que, embora tenham **objetos de trabalho distintos**, comprovam competências **transversais** diretamente aplicáveis às **Salas do Consumidor Carioca**:

- **Planejamento e execução com evidência** (listas, fotos, materiais, termos).
- **Atendimento a público/usuários** com **protocolos claros** e **linguagem simples**.
- **Gestão por processos** (POPs, checklists, RACI) e **prestação de contas** com dossiês organizados.

Nota de enquadramento: esses documentos reforçam a **capacidade setorial** e, quando nominarem **o Instituto** ou **o RT (Manoel)**, são apresentados para **pontuação específica** (Experiência da OSC e/ou RT).

(E) Atestados em nome do RT (Manoel) — atuação técnica e executiva

O dossiê inclui **atestados/certidões nominais** ao **Manoel Aldano Loureiro Junior**, declarando sua atuação como **responsável técnico/gestor** em atividades de:

- **Validação de POPs/roteiros**, organização de **fluxos** e **checklists** por caso/setor.
- **Coordenação de equipes** (fixas e de campo) e **capacitações** periódicas.
- **Supervisão de indicadores críticos** (TPE, %DOC, TA, TMR) e **revisão de dossiês** (listas, fotos, prints/IDs, termos).
- **Relatórios técnicos e prestação de contas** (execução do objeto e financeira) com **rastreabilidade**.

Esses atestados **conectam a liderança do RT** às **entregas concretas** exigidas pelo edital, mostrando que a figura técnica e a figura executiva **se reforçam mutuamente** na prática.

Como essas experiências se convertem nas quatro frentes do edital

- **Portas fixas (Salas):** aplicamos o **fluxo único** com **triagem qualificada**, **letramento digital assistido** e **protocolização** nos canais oficiais — **comprovado** por listas e **prints/IDs** nas execuções anteriores.
- **Itinerância:** levamos **o mesmo fluxo** ao território (RAs/APs), com **estações de autossuficiência** e **roteiros** de evidência — experiência consolidada em Magé/Quissamã e ampliada em Maricá.
- **Educação/letramento digital:** **trilhas modulares** com **tarefas-evidência** e materiais acessíveis — prática que já ocorre e que reduz retrabalho/indeferimentos.

- **Mediação/encaminhamentos:** roteirismo setorial, minutas/termos e escalonamento responsável — abordagem derivada da casuística acumulada, com registros formais.

Em suma: os **atestados** mostram **o que fizemos**; o papel do **Manoel** explica **como transformamos isso em método**; e o método **garante** que as **Salas do Consumidor Carioca** serão operadas com **qualidade, evidência e resultado público**.

1.3 Reconhecimentos públicos e participação em fóruns/redes

O Instituto mantém **participação em fóruns e redes** alinhados aos eixos do projeto (cidadania, comunicação e tecnologias facilitadoras), como **ITforum, FBOMS, Mongabay e Fórum Verde Permanente**. Essas instâncias ampliam atualização técnica, circulação de boas práticas e cooperação interinstitucional — fatores que o Edital considera positivamente na **dissertação histórica com reconhecimento público**.

Quanto a **destaques em mídia**, o Instituto registra **menções em noticiários regionais** (por exemplo, ND1 Notícias, Maricá Notícias e Jornal Nova Edição), evidenciando capilaridade de comunicação e **capacidade de mobilização social** em projetos de interesse público. Esses recortes — com links e printouts — comporão o dossiê de comprovação, contribuindo para pontuar o subcritério “**reconhecimento público**” em **Grau de Adequação (A)**, que prevê até **3 pontos** quando a OSC apresenta **três ou mais** evidências junto à dissertação. Para reforçar a **exequibilidade** e a **capacidade instalada** (critérios do Fator C), a Proposta trará documentação de **infraestrutura** (contratos/fotos/notas), listagem de **recursos tecnológicos e de logística** (estações, conectividade, mobiliário, equipamentos de campo, soluções de armazenamento/backup) e **organograma** com perfis profissionais (inclusive **responsável técnico**), conforme roteiro do Edital. Esses elementos demonstram condição de apoiar **equipes executoras**, operar **postos fixos** e **ações itinerantes** com qualidade e escala, mantendo **prestação de contas auditável**.

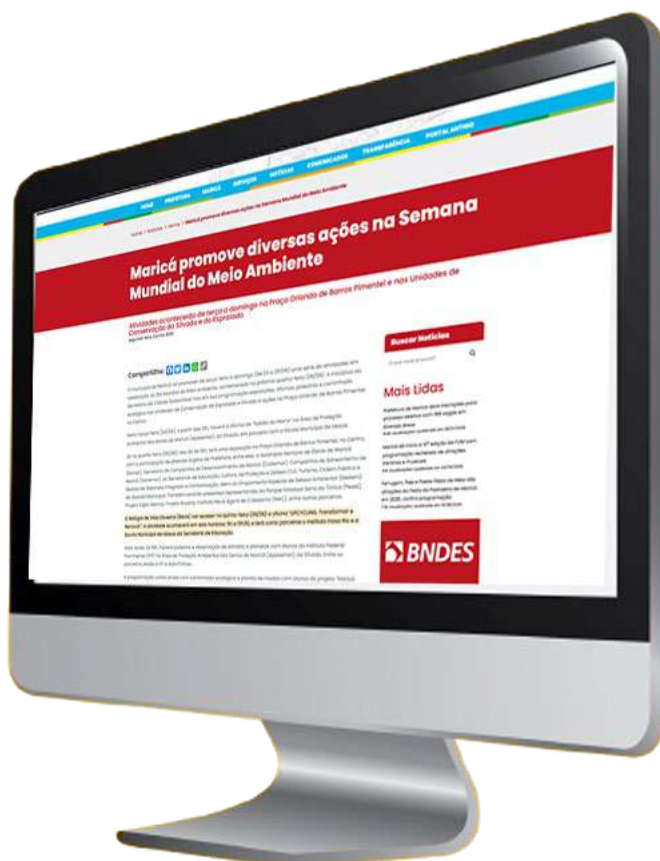
Por fim, alinhamos que toda a comprovação será **anexada** (quando cabível) e/ou **habilitação** (atestados e certidões), respeitando o **roteiro do item 11.2** do Edital e a matriz de **critérios de julgamento** (A/E/C/P). Evitamos reproduzir textos do Plano de Trabalho do Edital — condição que pode levar à desclassificação — e apresentamos **dissertação própria**, baseada na nossa experiência real e em documentos verificáveis.

PARTICIPAÇÕES EM NOTICIÁRIOS

[item 11.3.2 (i-a.1)]

As ações executadas pelo Instituto Inova Rio tiveram destaques em portais regionais de notícias como:

Marica.gor.br/notícias



<https://www.marica.rj.gov.br/noticia/marica-promove-diversas-acoes-na-semana-mundial-do-meio-ambiente/#:~:text=O%20Ref%C3%B4rio%20de%20Vida%20Silvestre,Idosos%20da%20Secretaria%20de%20Educa%C3%A7%C3%A3o>

O São Gonçalo



<https://www.osaogoncalo.com.br/geral/145433/o-projeto-oleo-no-ponto-que-une-sustentabilidade-e-geracao-de-renda-chega-a-marica>

ND1 notícias



<https://nd1.com.br/noticia/73996/instituto-inova-rio-faz-parceria-com-quissama-para-acoes-de-conscientizacao-e-preservacao-da-natureza>

Maricá notícias



<https://maricarjnoticia.news/noticia/2753/instituto-inova-rio-promove-acoes-sociais-educacao-ambiental-mutiroes-de-limpeza-e-distribuicao-de-mudas#.YzMtZZNNKfM.whatsapp>

Jornal Nova Edição

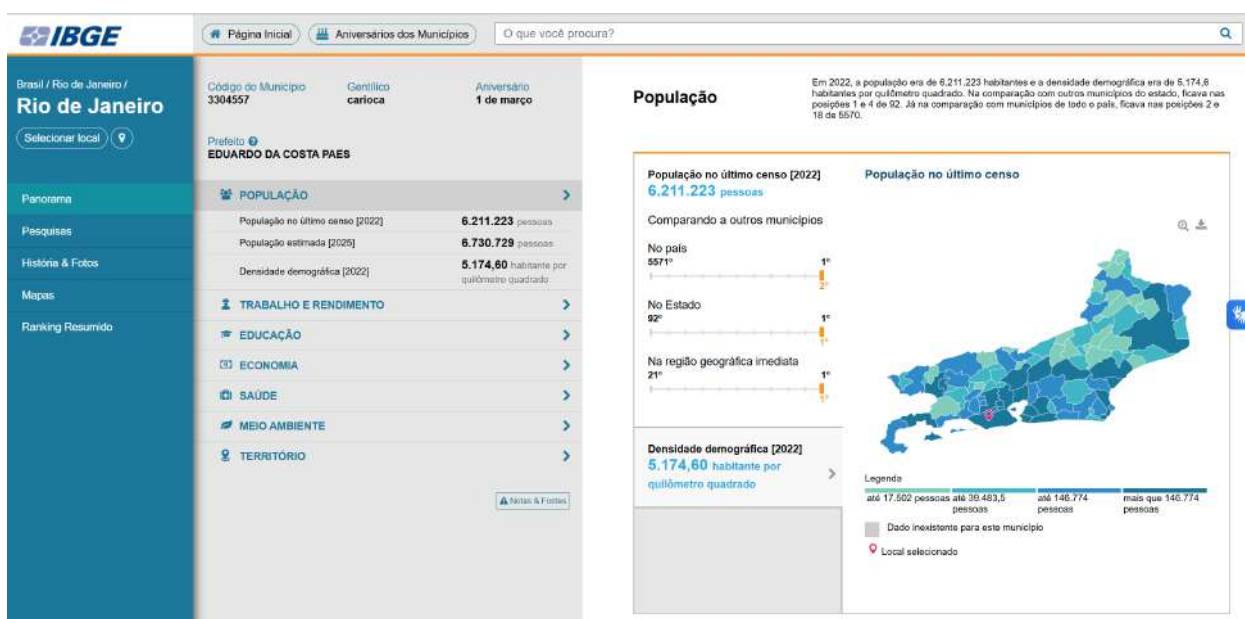


<https://www.jornalnovaedicao.com.br/noticias/inova-rio-realiza-acoes-sociais-em-quissama>

2. Conhecimento do Problema

[item 11.3.2 (i-b)]

As relações de consumo no **Município do Rio de Janeiro** se dão em ambiente de **alta complexidade econômica, social e territorial**. A cidade abriga **6.211.223 habitantes (Censo 2022)**, distribuídos em **5 Áreas de Planejamento (APs)**, **33 Regiões Administrativas (RAs)** e **cerca de 160 bairros**, num mosaico urbano que mistura centralidades consolidadas, áreas periféricas extensas e grande diversidade de perfis sociodemográficos. Em **2021**, o **PIB municipal** somou **R\$ 359,64 bilhões**, colocando o Rio entre as maiores economias locais do país. Essa escala convive com forte **atração turística** e **economia criativa** — somente no **Carnaval 2024**, a Prefeitura estimou **R\$ 5 bilhões** de movimentação econômica e pesquisas do IFec-RJ apontaram **R\$ 2,35 bilhões** em gastos diretos de turistas, com efeitos diretos sobre serviços, comércio e atendimento ao consumidor.



Nesse cenário, a **demanda por orientação** cresce junto com a **complexidade** dos setores que concentram queixas (telecomunicações, financeiro, energia, e-commerce, transportes). Contratos longos, janelas de cancelamento, prazos de resposta e ritos diferenciados exigem **leitura técnica** e **competências digitais** do cidadão. Ao mesmo tempo, persistem **assimetrias informacionais** e

hipossuficiência digital em parcelas significativas da população — em especial idosos, mulheres chefes de família, pessoas com deficiência e moradores de áreas periféricas — com dificuldade para **distinguir insatisfação de infração ao CDC, escolher o canal adequado (PROCON, 1746, Consumidor.gov.br), reunir documentos e executar tarefas on-line** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, autenticar contas). O resultado é **subaproveitamento** dos canais oficiais, **retrabalho administrativo** e **baixa taxa de solução** de casos que, se **bem tipificados e documentados**, poderiam ser resolvidos por **mediação** ou via **rito administrativo**.

A **resposta pública** precisa ir além do reforço de estruturas centrais: o Edital aponta para **levar o Estado ao território** — em todas as RAs/APs — combinando **Salas de acolhimento (portas fixas)** e **ações itinerantes**. **Não se trata de abrir balcões**, mas de **qualificar a demanda na origem**: acolher com linguagem simples, **triagar à luz do CDC**, checar **documentação mínima, protocolar nos sistemas oficiais** e, quando cabível, **mediar** com fornecedores previamente sensibilizados — preservando o **rito sancionatório** para hipóteses de infração/reincidência. **As Salas de acolhimento funcionam como uma porta fixa que o consumidor pode buscar**, com **protocolização assistida e tarefas-evidência** que melhoram a qualidade dos registros; a **itinerância** replica esse mesmo fluxo **onde as barreiras são maiores**, reduzindo custo de acesso e encurtando o caminho da solução.

O **letramento digital** é eixo estruturante: ao **“ensinar fazendo”** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar e anexar documentos, abrir e acompanhar protocolo), o projeto **aumenta a autonomia** do cidadão e **eleva a qualidade probatória** dos registros — diminuindo **erros de canal, campos incompletos e anexos inválidos**, e impactando positivamente **taxas de acordo e celeridade de resposta**. Essa pedagogia de tarefas se soma a **materiais em linguagem simples, versões acessíveis e comunicação territorial** (parcerias com redes locais, canais comunitários), ampliando alcance e **confiança pública** na política.

A **proteção de dados** e a **conformidade com a LGPD** são dimensões críticas do consumo contemporâneo. A **Operação CPF Protegido**, conduzida pelo **PROCON Carioca**, ilustra o desafio: farmácias foram multadas por **uso irregular do CPF** de clientes (exigência para descontos, coleta não transparente), evidenciando que **orientar o consumidor** e **adequar o fornecedor** são frentes complementares da política pública. Em paralelo, a fiscalização em **postos de combustíveis** contra irregularidades como **“bomba baixa”** mostra que a **defesa do consumidor** também protege **bens difusos** (segurança, ambiente, concorrência leal) e exige **comunicação pedagógica** para prevenção de fraudes e abusos.

<https://tecnoblog.net/noticias/procon-carioca-multa-farmacias-em-r-1-milhao-por-uso-irregular-de-cpf-de-clientes/>

Para dar **segurança jurídica** e **qualidade de gestão**, a execução precisa estar ancorada em **procedimentos operacionais padrão (POPs)**, **governança com matriz de responsabilidades (RACI)**, **gestão por indicadores** (atendimentos, tempo médio, protocolos efetivados, acordos, satisfação, **completude documental**) e **conformidade LGPD** (minimização de dados, consentimento informado, **controle de acesso, interoperabilidade** e **transferência organizada** dos dados à Administração ao final da parceria). Essa engenharia converte a **diretriz legal do CDC** e o **mandato municipal (PROCON Carioca + 1746 + Consumidor.gov.br)** em **rotina concreta, mensurável e reproduzível** no território.

Em síntese, o **problema** a enfrentar não é apenas o **volume** de demandas, mas a **qualidade da jornada** do consumidor e a **capacidade do poder público de chegar onde o cidadão está — física e digitalmente**. A solução combina **presença capilar** (portas fixas + itinerância), **educação e letramento digital, mediação orientada a resultados** e **integração sistêmica** com os canais oficiais, produzindo **evidências auditáveis** e **valor público**: mais direitos efetivados, menos retrabalho e maior **confiança** nos canais institucionais. Cada contato vira **aprendizado**, cada atendimento vira **resultado**, consolidando uma **política municipal de defesa do consumidor** próxima, resolutiva e inclusiva.

2.1 Políticas setoriais aplicáveis (CDC; competências municipais; diretrizes do PROCON Carioca)

[item 11.3.2 (i-b)]

A política de proteção e defesa do consumidor no Brasil assenta-se, no plano federal, no **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**, que estrutura **direitos, deveres e sanções** e reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. No âmbito municipal, o **PROCON Carioca** detém **mandato institucional** para planejar, coordenar e executar a política local de defesa do consumidor, **receber reclamações, orientar e informar** permanentemente consumidores e fornecedores, além de **fiscalizar e aplicar sanções administrativas** previstas no CDC e na legislação municipal. Essa atuação é explicitada no próprio Edital (Plano de Trabalho anexo), que situa o projeto como ferramenta para **ampliar eficiência e capilaridade**, cobrindo **todas as Regiões Administrativas** por meio de pontos **fixos e ações itinerantes**.

A governança da parceria está ancorada na **Lei Federal nº 13.019/2014** e no **Decreto Rio nº 42.696/2016** (marcos do MROSC no município), com **vigência de até 24 meses**, prorrogável nos termos da legislação, e regramentos sobre **monitoramento, avaliação e prestação de contas**. O Edital também prevê obrigações específicas de **LGPD**, incluindo restrições de uso e compartilhamento de dados, **interoperabilidade** e **transferência ao contratante ao término do tratamento**, reforçando que a Prefeitura é a detentora final dos dados.

No plano operacional, o Edital detalha **metas estruturantes**: **(i)** escolha/estruturação de locais (pontos de referência e escritórios das Salas), **(ii)** capacitação das equipes para **busca ativa**, **(iii)** elaboração de **mapas/agenda** com metas por território, **(iv)** **treinamento contínuo** e **(v)** **atividades itinerantes** com foco em educação digital e garantias de direitos. Isso orienta diretamente a conformação das **modalidades de atendimento** e dos **meios de verificação** que a execução deve observar.

Síntese: o projeto das **Salas do Consumidor Carioca** é um instrumento para **regionalizar** a política municipal de defesa do consumidor e qualificá-la com **educação cidadã** e **letramento digital**, preservando a via sancionatória quando cabível — sempre com **registro em sistemas oficiais** e respeito às **regras de dados pessoais**.

2.2 Contexto local e relevância pública (RAs/APs; barreiras de acesso; letramento digital)

[item 11.3.2 (i-b)]

O Município do Rio de Janeiro tem grande **complexidade territorial** e **socioeconômica**. O Edital determina cobertura **em todas as Regiões Administrativas** e lista as **áreas de planejamento / subprefeituras** a priorizar (Barra da Tijuca; Grande Tijuca; Zona Norte; Zona Sul; Ilhas; Centro e Centro histórico; Jacarepaguá; e Zonas Oeste I, II e III). O **público-alvo é toda a população carioca**, reforçando a necessidade de **capilaridade** e **itinerância**.

Os **volumes de atendimento** do **PROCON Carioca** explicitados no Edital — **88.467** cidadãos em **2023** e **101.841** em **2024** — indicam **demandas ascendentes** e sustentam a estratégia de **atuação ativa, presencial e regionalizada**, com foco em orientar o uso de **canais oficiais** (site do PROCON, **1746** e **consumidor.gov.br**) e **acelerar a solução administrativa**. Isso caracteriza a **relevância pública** do projeto no enfrentamento de **assimetrias de informação** e **barreiras de acesso**.

No diagnóstico do próprio Edital, a **hipossuficiência informacional** e as barreiras **digitais** constituem o **cerne do problema**: muitos cidadãos **não diferenciam** insatisfação de **infração** ao CDC, **não conseguem** cumprir **etapas digitais** (criar e-mail, subir documentos, autenticar contas), **não dispõem** de tempo/meios para deslocamentos, e **desconfiam** de canais institucionais. Essas barreiras se agravam em setores como **telecom, serviços financeiros, e-commerce, transporte** e **energia**, dada a **complexidade** dos fluxos de atendimento.

Implicação prática: o caminho é **levar o Estado ao território** por meio de **pontos fixos** e **frentes itinerantes**, com **acolhimento humanizado, triagem qualificada, letramento digital aplicado** e **mediação orientada a resultados**, para transformar demanda em **protocolo qualificado** e, quando cabível, **acordo** — preservando a via **sancionatória** para casos de infração. Essa leitura casa com a missão do projeto e com o mandato do PROCON, transformando **crescimento econômico** e **digitalização** em **direitos efetivos**.

2.3 Discussão técnica das modalidades de atendimento (fixo, itinerante, educação, mediação)

Atendimento presencial fixo (portas de entrada):

As **Salas de acolhimento** funcionam como **uma porta fixa** que o consumidor pode buscar. A operação exige **triagem qualificada** (tipificação do problema à luz do CDC), **checagem documental** e **protocolização em sistema oficial**; isso **eleva a qualidade** do cadastro (menos retrabalho, mais rastreabilidade) e **melhora o tempo de resposta**. O Edital amarra essa modalidade às **metas** de estruturação dos locais, **contratação/capacitação** e manutenção de rotinas com **relatórios consolidados** e **materiais educativos** validados.

Atendimento itinerante (busca ativa):

A itinerância deve seguir **roteiros regionais** e **priorização por vulnerabilidade** (baixa conectividade, distância de serviços, maiores filas de demanda). Cada ação combina: **(i) oficinas de letramento digital** voltadas a tarefas usadas pelos canais públicos, **(ii) rodas de direitos por setor** (telecom, financeiro, energia, e-commerce), e **(iii) plantões de mediação** com fornecedores **previamente sensibilizados**. O itinerário deve ser **informado por dados** (1746, séries do PROCON, histórico territorial) e **escuta comunitária**. Essas diretrizes conversam com as **metas** e **etapas** do Edital, que cobram mapeamento territorial, **agenda semanal** e **estratégia de comunicação** por região.

Educação cidadã e letramento digital (conteúdos e materiais):

A política municipal exige **informação permanente** ao consumidor. Na prática, isso pede **conteúdos modulares em linguagem simples**, com **materiais físicos e digitais** (cartilhas, QR Codes, roteiros de tarefas) e **dinâmicas rápidas** ("aprenda fazendo": criar e-mail, recuperar senha, digitalizar e anexar documentos, abrir protocolo nos canais oficiais). O Edital vincula essa frente à **capacitação contínua das equipes**, com **treinamentos mensais** e **atualização de materiais** para acompanhar o aumento de alcance e diversidade de casos.

Mediação e encaminhamento responsável:

Há casos com **potencial de acordo** (falha clara, solução passível de ajuste ágil) e casos que devem seguir **rito administrativo** (infrações, reincidências, dano relevante). A modalidade de **mediação** no escopo das Salas visa **encurtar o ciclo** de solução quando possível, **registrando tudo em sistema oficial** e **preservando** a via sancionatória. O Edital propõe

mutirões/plantões e palestras/workshops regionais como alavancas para **educação e qualificação** da demanda, sempre com **evidências materiais** (listas, fotos, relatórios).

Integração sistêmica e prestação de contas:

Todas as modalidades dependem de **registro unificado, painéis e relatórios** para mensurar: atendimentos por canal/território; **TMA**; taxa de protocolos efetivados; taxa de acordos; motivos de demanda; satisfação. O Edital exige **relatórios físico-financeiros padronizados**, guarda de documentos por até **10 anos**, e cumprimento de **cláusulas LGPD** — incluindo **registro rastreável** de tratamentos e **transferência dos dados** ao contratante ao término.

2.4 Trabalhos similares já realizados pela OSC

A experiência do **Instituto Inova Rio** em **parcerias com administrações municipais** é **comprovável** e fornece **lastro metodológico** para o objeto. Em **Maricá**, por meio do **Termo de Colaboração nº 001/2022** (Secretaria da Cidade Sustentável), o Instituto executou **planejamento, apoio técnico-operacional e atividades educativas/uso público** em **Unidades de Conservação**, com **Plano de Ação, Plano Pedagógico, projetos executivos e rotinas de comunicação e evidenciação** (listas, fotos, materiais). Essa prática — **planejar com a Administração, executar em campo, documentar e prestar contas** — é diretamente transferível às frentes de **atendimento fixo e itinerante, educação e mediação** do presente projeto.

Os documentos do Termo registram entregas como:

- **Planos de Ação e Pedagógico** (com conteúdo, cronograma e protocolos orientativos), com prazos de elaboração e aprovação pela Secretaria, compondo o ciclo de governança e **meios de verificação**;
- **Produção e veiculação de materiais** em meios físicos e digitais;
- **Infraestrutura de base e logística** para ações de campo;
- **Relatórios de execução do objeto e prestação de contas** periódicas, segundo normas do MROSC.

Nos registros constam ainda **práticas de comunicação e letramento digital** (uso de **QR Codes, ambiente virtual** integrado a site institucional, **cartilhas e manuais**), que dialogam

com a **alfabetização digital aplicada** exigida para uso de **portais públicos** e canais de registro.

Também há comprovação de **ações educativas/itinerantes** em **Quissamã** (APA Lagoa da Ribeira, Parque dos Terraços Marinhos) e **Magé** (Parque Barão de Mauá, APA Suruí, Parque Ecológico dos Orixás), com **palestras, oficinas, visitas guiadas e monitoramento** — evidências de **mobilização territorial e condução de públicos diversos**, essenciais para **busca ativa e atendimento descentralizado**.

A experiência do **Instituto Inova Rio** em parcerias com administrações municipais é **documentalmente comprovável** e fornece **lastro metodológico** direto para a execução das **Salas do Consumidor Carioca**. Em comum, todos os projetos seguiram o mesmo ciclo: **planejar com a Administração, executar em campo, documentar com evidências e prestar contas** com rastreabilidade (listas, fotos, materiais, *prints*/IDs de protocolos, termos/minutas, relatórios). A seguir, detalhamos os **trabalhos similares** já realizados e **o que será transferido** para o presente objeto.

2.4.1 Maricá — Termos de Colaboração (vigência continuada e aditivo recente)

Instrumentos/atestados: Termo(s) de Colaboração celebrados com o Município (incluindo o **Termo nº 11/2023, prorrogado em maio/2025** por mais 24 meses), com **relatórios de execução e prestação de contas** periódicas; registros de **materiais** produzidos, **listas e dossiês fotográficos**. (*Anexo 9.B*)

Escopo executado (exemplos que constam dos documentos do Termo):

- **Planos de Ação e Plano Pedagógico** (conteúdo, cronograma, responsabilidades e protocolos orientativos), com **prazos de elaboração e aprovação** pela Secretaria, compondo **governança e meios de verificação**.
- **Produção e veiculação** de materiais em **meios físicos e digitais** (cartilhas, guias rápidos, orientações em linguagem simples, QR para acervo).
- **Infraestrutura de base e logística** para ações de campo (equipamentos, equipe, roteiros e checklists operacionais).
- **Relatórios de execução do objeto e prestação de contas** em ciclos definidos, observando **MROSC** e condicionantes do instrumento.

Transferência direta ao presente objeto:

- **Portas fixas (Salas):** adoção do **fluxo único** (acolhimento → **triagem qualificada** → **letramento digital aplicado** → **protocolização assistida; mediação** quando cabível; **encaminhamento responsável** ao rito administrativo); uso de **POPs, checklists e evidência mínima** (lista + foto + *print*/ID).

- **Educação/letramento digital:** trilhas curtas com **tarefas-evidência** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/acompanhar protocolo) e **materiais acessíveis**.
- **Itinerância:** replicação do mesmo fluxo **no território** com **estações de autossuficiência** e **roteiros de montagem/execução/evidência**.
- **Mediação/encaminhamentos:** **roteirismo setorial** (perguntas-guia, documentação mínima, prazos usuais), **minutas/termos** e **acompanhamento de cumprimento**.
- **Gestão e qualidade:** **KPIs** (TPE, %DOC, TA, TMR, NPS/SAT), **PDCA** trimestral e **coassinatura** de relatórios técnicos pelo RT, garantindo **rastro** entre o que foi planejado, executado e comprovado.

Observação: Onde a documentação mencionar o **Termo nº 001/2022** (fase anterior), indicaremos a linha do tempo no Anexo 9.B para evidenciar **continuidade** de escopo e **maturidade** de processos até o instrumento **vigente** (com aditivo 2025).

2.4.2 Magé — Ações educativas e mobilização em equipamentos públicos/ambientais

Atestados: registros de **oficinas, palestras, visitas guiadas** e **mobilização comunitária** em equipamentos como **Parque Barão de Mauá, APA Suruí e Parque Ecológico dos Orixás**; materiais utilizados; **listas/evidências** e galerias fotográficas. (Anexo 9.B)

Escopo executado (exemplos):

- **Planejamento local** com agenda e **roteiros operacionais** (montagem, acolhimento, execução, evidência).
- Condução de **oficinas temáticas e palestras** com **linguagem simples** e materiais de apoio (impresso/digital).
- **Mobilização territorial** com **parcerias locais**, comunicação comunitária e registro de **participação** (listas/fotos).
- **Monitoramento** do público atendido e **observações de campo** para retroalimentar materiais e fluxos.

Transferência ao objeto:

- **Itinerância** com **estações de autossuficiência** (computadores, scanners/impressoras portáteis, roteadores 4G/5G, nobreaks) e **checklists** de evidência (lista/foto/print/ID).
- **Educação/letramento** com **tarefas-evidência**; reforço de **comunicação territorial** (convocação/agenda pública).

- **Aprendizados:** gestão de filas, **acessibilidade** (leitura fácil, apoio a PCD), e **roteirização** para reduzir deslocamentos e custos de acesso.

2.4.3 Quissamã — Oficinas/palestras, visitas guiadas e monitoramento

Atestados: comprovação de ações em áreas como **APA Lagoa da Ribeira** e **Parque dos Terraços Marinhos**, incluindo **palestras, oficinas temáticas, visitas guiadas e monitoramento**; materiais pedagógicos; **listas/fotos** e memoriais descritivos. (Anexo 9.B)

Escopo executado (exemplos):

- **Desenho pedagógico** com **trilhas** e **materiais** em linguagem simples; dinâmicas participativas.
- **Execução em campo** com registro de **presença** e **evidências** (fotos, materiais aplicados).
- **Relatos de aprendizagem** (tarefas concluídas) e **observações** para melhoria contínua.

Transferência ao objeto:

- **Trilhas modulares** (30–50 min) com **tarefas-evidência**; **materiais acessíveis** (versão leitura fácil/compatível com leitor de tela).
- **Rotinas de documentação** (lista/foto/material aplicado) para compor **Meios de Verificação**.
- **Ajustes culturais/territoriais** para diferentes perfis de público das RAs/APs do Rio.

2.4.4 Atuação em rede — atestados emitidos à organização parceira (INASE)

Atestados: três documentos de **projetos em rede** em que o Instituto atuou como **parceiro executivo**, com ênfase em **planejamento com dados, capacitação de equipes, gestão por processos (POPs/checklists)** e **prestação de contas baseada em evidências**. (Anexo 9.B — seção "Atuação em rede")

Como esses atestados pesam metodologicamente:

- **Transversalidade:** provam **processos e controles** replicáveis em quaisquer frentes de atendimento público (portas fixas, itinerância, educação, mediação).
- **Qualidade/Conformidade:** reforçam a capacidade de **padronizar fluxos, garantir evidência mínima e cumprir prazos e condicionantes** de instrumentos.
- **Papel do RT:** nessas experiências, o **Manoel** aparece como **figura técnica/administrativa**, consolidando **roteiros, PDCA e matriz RACI** (quando nominativamente reconhecido, o atestado também compõe o **Anexo 9.C**).

2.4.5 O que "muda o jogo" – lições que migram para as Salas do Consumidor Carioca

1. **Fluxo único e linguagem simples:** do aprendizado em Maricá (e etapas anteriores), mantemos **acolhimento** → **triagem** → **tarefa-evidência** → **protocolo assistido** → **mediação/encaminhamento**, com **POPs** e **checklists** claros e **dicionário de dados** (campos obrigatórios por canal).
2. **Evidência mínima e rastro:** para cada atendimento/ação, **lista, foto e print/ID** quando cabível — isso **reduz indeferimentos, diminui retrabalho e acelera respostas**.
3. **Estações de autossuficiência:** infraestrutura de **itinerância** testada (kits e roteiros), capaz de **reproduzir o posto fixo** no território, com **qualidade de prova**.
4. **Trilhas e tarefas-evidência:** micro-aulas que **ensinam fazendo** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/acompanhar protocolos) geram **autonomia e melhoram a qualidade probatória**.
5. **Roteirismo setorial e mediação:** **perguntas-guia, documentação mínima e minutas** organizam a mediação e **evitam judicialização desnecessária**; há **escalonamento** ao rito administrativo quando for o caso.
6. **Gestão por indicadores e PDCA:** **TPE, %DOC, TA, TMR, NPS/SAT** em painéis (operacional/tático/gerencial) para **tomada de decisão**, com **revisões periódicas** e correção de rota.
7. **LGPD e transferência organizada:** **minimização de dados, consentimento informado, controle de acesso e handover** ao final da parceria, garantindo **segurança jurídica e interoperabilidade**.

2.4.6 Quadro de correspondência (trabalho similar → frente do objeto → evidências)

- **Maricá (Termos + Relatórios/PC)** → **Portas fixas / Itinerância / Educação / Mediação** → POPs/checklists, trilhas, materiais, listas/fotos/prints/IDs, minutas/termos, relatórios com aceite.
- **Magé (Atestados)** → **Itinerância / Educação** → roteiros de montagem/execução/evidência, materiais simples, convocações comunitárias, listas/fotos.
- **Quissamã (Atestados)** → **Educação / Itinerância** → trilhas/planos, oficinas/palestras/visitas, listas/fotos e memoriais.
- **INASE (Atestados em rede)** → **Todas as frentes (processos e controle)** → POPs/checklists/RACI, capacitação de equipes, QA/PDCA, prestação de contas com dossiês.

2.4.7 Papel do RT (Manoel) nestes trabalhos e na presente proposta

Em todas as experiências citadas, **Manoel Aldano Loureiro Junior** (RT e Diretor Executivo) atuou como **elo técnico-administrativo: codificando POPs, padronizando evidências, supervisionando KPIs, capacitando equipes e coassinando relatórios técnicos**. Na presente proposta, o mesmo arranjo garante **continuidade metodológica, qualidade, segurança de dados e resultado público** replicável nas **Salas do Consumidor Carioca** (portas fixas e itinerância).

2.5 Dificuldades/desafios vivenciados

Desafios informacionais e digitais: Públicos heterogêneos, em especial **baixa renda e baixo letramento digital**, apresentam entraves como **criação/gestão de e-mail, digitalização e envio de documentos, autenticação em duas etapas e navegação** em portais oficiais. A consequência direta é **registro incompleto** (ou inexistente), **baixa qualidade** das evidências e **reclamações mal tipificadas**, que **retardam ou inviabilizam** a solução administrativa. O Edital reconhece esse cenário como **núcleo do problema**.

Desafios territoriais e de capilaridade: A escala municipal exige **logística de presença** em territórios de difícil acesso e **estratégia de agenda** que favoreça **alta circulação**. Em experiências anteriores, superamos isso com **roteiros regionais, pontos de referência e ações-mutirão** articuladas a atores locais. O Edital reforça a importância de **mapas por região, quantificação de casas/comércios e agenda semanal**, além de **estratégias de comunicação** por localidade.

Desafios na relação com fornecedores e mediação: Nem toda demanda é passível de **acordo imediato**; há **disputas complexas e reincidências**. A experiência mostra que a **sensibilização prévia** de fornecedores por **setor** (telecom, financeiro, energia, e-commerce etc.) melhora as **taxas de acordo** e a **qualidade** da prova documental. O Edital prevê **atividades itinerantes** que integrem **orientação, educação e mediação**, além de **workshops/palestras**, estratégia que endereça o desafio de modo proativo.

Desafios de governança e evidência: Projetos com grande contato com o público precisam de **meios de verificação robustos** (listas com campos completos, fotos datadas, relatórios com indicadores/KPIs, conciliações financeiras) e **conformidade LGPD** (minimização e finalidade, controle de acesso, interoperabilidade). O Edital detalha **exigências formais de relatórios físico-financeiros, guarda documental** por 10 anos e **obrigações LGPD**, inclusive **transferência de dados** ao Município ao término e **comunicação de incidentes**.

2.6 Soluções propostas (exequíveis e aderentes ao cenário local)

[item 11.3.2 (i-c)]

(i) Portas fixas com triagem qualificada (Salas fixas):

Implantar **Salas de acolhimento** com **fluxos padronizados: escuta ativa, tipificação à luz do CDC, checagem documental e protocolização em sistema oficial**. As portas fixas **elimina retrabalho, eleva a qualidade do cadastro e reduz TMA** ao orientar de saída cada caso para **mediação** (quando cabível) ou **rito administrativo** (quando necessário). Essas etapas dialogam com as **metas** de estruturação de locais, contratação e planejamento previstas no Edital.

(ii) Itinerância inteligente por dados e escuta territorial:

Executar **busca ativa** com **roteiros regionais**, combinando **dados de demanda** (1746, séries do PROCON, histórico territorial) e **escuta comunitária**. Cada ação incluirá:

- **Oficinas de letramento digital** ("aprenda fazendo": criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar documentos, abrir protocolo);
- **Rodas de orientação por setor** (telecom, financeiro, energia, e-commerce) com **roteiros padronizados** em linguagem simples;
- **Plantões de mediação** com **fornecedores sensibilizados** para casos com potencial de acordo.

O Edital demanda **mapa por região, agenda semanal e estratégia de comunicação** — entregáveis que integram o nosso método.

(iii) Educação cidadã e conteúdos modulares:

Produzir **conteúdos multimodais** (físicos e digitais) com **linguagem simples, acessíveis** (incluindo versões em leitura fácil e Libras sob demanda) e **atualizados** por **treinamentos mensais** das equipes, como previsto nas metas do Edital. Os conteúdos estarão focados em: **direitos básicos do consumidor, prevenção a fraudes, uso de portais oficiais, organização de documentos e protocolização correta**.

(iv) Mediação orientada a resultados e encaminhamento responsável:

Operar **mediação** em frentes fixas e itinerantes, com **roteiros por setor** e **acordos registrados** em sistema; para casos não passíveis de acordo, **encaminhar** ao **rito administrativo**, preservando **fundamentação jurídica e documentação mínima**

(comprovantes, contratos, protocolos anteriores). Essa abordagem está em consonância com a missão do PROCON e com as funções fiscalizatórias municipais.

(v) Integração sistêmica e gestão por indicadores:

As quatro frentes se integram a **sistemas oficiais** com **registro unificado**, possibilitando **painéis gerenciais** e **relatórios mensais**. Indicadores-chave: **nº de atendimentos** (por canal/território), **TMA**, **taxa de protocolos efetivados**, **taxa de acordos**, **motivo da demanda** e **satisfação**. A conformidade com **monitoramento/avaliação**, **prestação de contas** e **LGPD** (minimização, controle de acesso, interoperabilidade, **transferência dos dados** ao Município ao fim) será observada como **requisito transversal**.

(vi) Comunicação pública e confiança do usuário:

A estratégia territorial requer **campanhas locais** (redes/bairros), **materiais explicativos objetivos** e **presença regular** para consolidar confiança. As metas do Edital preveem **estratégia de marketing por região**, com **publicações em redes** e **materiais educativos** vinculados às agendas semanais — ações que aumentam adesão e **reduzem desinformação**.

(vii) Governança, integridade e segurança da informação:

Estabelecer **matriz RACI**, **rotinas de treinamento** (inclusive LGPD), **inventário de dados** por finalidade, **controles de acesso** e **planos de contingência** (incluindo **comunicação de incidente em até 24h** para que a Administração comunique a ANPD), além de **backup** e **interoperabilidade** dos bancos de dados para **reutilização** pela Administração — exigências expressas no Edital.

(viii) Lições aplicadas de projetos anteriores (o que trazemos “na mala”):

Da experiência em **Maricá** e outras parcerias municipais, trazemos **rotinas já testadas** de: **planejamento** conjunto com a administração; **planos pedagógicos** e **protocolos orientativos**; **produção/veiculação de materiais**; **logística de campo**; e **prestação de contas** com **meios de verificação robustos**. Tudo comprovável por **planos**, **relatórios** e **registros** dos termos executados.

Conhecimento do Problema — Visão Operacional e Indicadores

Legenda rápida de KPIs (usaremos consistentemente)

- **ATT**: atendimentos realizados (por canal/território)
- **TMA**: tempo médio de atendimento

- **TPE:** taxa de protocolos efetivados em canal oficial (ex.: 1746/PROCON/consumidor.gov.br)
- **TA:** taxa de acordos em mediação (quando cabível)
- **NPS/SAT:** satisfação do usuário (escala curta)
- **%DOC:** completude documental mínima (checklist)
- **%ACESS:** percentual de usuários que concluem tarefas de letramento digital (criar e-mail, anexar docs etc.)

Observação: as **metas numéricas** serão fechadas na **Planilha de Custos/Proposta de Preço** e ajustadas ao plano territorial aprovado. Aqui, mantemos **estrutura e métodos**.

Quadro 1 — Modalidade: Atendimento Presencial Fixo (Salas)

<i>Campo</i>	<i>Detalhamento</i>
<i>Objetivo específico</i>	Ser “portas fixas” para acolher, tipificar a demanda à luz do CDC, checar documentação e protocolar corretamente nos sistemas oficiais.
<i>Atividades-chave</i>	1) Acolhimento com escuta ativa ; 2) Triagem qualificada (natureza da demanda, setor, risco/urgência); 3) Checklist documental por tipo de caso; 4) Protocolização assistida no canal oficial; 5) Encaminhamento para mediação (quando aplicável) ou rito administrativo; 6) Pesquisa rápida de satisfação.
<i>Produtos/entregáveis</i>	- Fluxograma e POPs (procedimentos operacionais) das Salas; - Roteiros de triagem por setor (telecom, financeiro, energia, e-commerce etc.); - Checklists de documentos por tipo de caso; - Relatórios mensais (consolidados por RA/AP).
<i>KPIs (indicadores)</i>	ATT, TMA, TPE, %DOC, NPS/SAT.
<i>Metas (qualitativas)</i>	- Reduzir retrabalho na abertura de protocolos; - Aumentar %DOC e TPE ; - Manter TMA em patamar compatível com padrão de qualidade acordado.
<i>Meios de verificação</i>	Registros de sistema; planilhas de consolidação; listas de presença (quando aplicável); prints e logs de protocolos; fotos datadas do atendimento; relatório de NPS/SAT (formulário curto).
<i>Periodicidade</i>	Consolidação diária (operacional), semanal (gestão de sala) e mensal (relatório para Administração).

Responsáveis	Coordenação de atendimento; equipe de triagem/acolhimento; apoio de TI/dados.
---------------------	---

Quadro 2 — Modalidade: Atendimento Itinerante (Busca Ativa)

Campo	Detalhamento
Objetivo específico	Levar o serviço ao território , priorizando RAs/APs com barreiras de acesso (informacional e digital), e qualificar a demanda na origem.
Atividades-chave	1) Roteiros regionais por dados (histórico 1746/PROCON) e escuta social; 2) Tenda de acolhimento + estações de autossuficiência assistida ; 3) Oficinas relâmpago de tarefas digitais (ver Quadro 3); 4) Orientação setorial em linguagem simples; 5) Plantões de mediação com fornecedores sensibilizados (ver Quadro 4).
Produtos/entregáveis	- Mapa territorial (RA/AP, pontos de referência, parceiros locais); - Agenda semanal de ações; - Materiais “guia-de-bolso” por setor; - Relatório fotográfico padronizado.
KPIs	ATT (itinerância), TPE , %ACESS , NPS/SAT ; taxa de comparecimento por ação.
Metas (qualitativas)	- Ampliar capilaridade; - Elevar %ACESS (tarefas concluídas) e TPE ; - Manter padrão de evidências de campo.
Meios de verificação	Agenda e mapas; listas assinadas (nome, RA, contato); QR Code de avaliação rápida; fotos datadas; registros/prints dos protocolos abertos in loco.
Periodicidade	Planejamento mensal + execução semanal ; consolidação mensal .
Responsáveis	Coord. de mobilização; líderes de campo; educadores/socioeducadores; apoio de comunicação local.

Quadro 3 — Modalidade: Educação Cidadã e Letramento Digital

Campo	Detalhamento
Objetivo específico	Ensinar fazendo : competências digitais mínimas para acessar canais oficiais e entender direitos (CDC em linguagem simples).

Atividades-chave	1) Plano pedagógico modular; 2) Oficinas presenciais ("criar e-mail", "recuperar senha", "digitalizar/anexar documento", "abrir protocolo", "acompanhar andamento"); 3) Materiais multimídia (cartilhas/QR/Landing); 4) Ações educativas temáticas por setor (fraudes, golpes, contratos, garantias).
Produtos/entregáveis	- Trilhas de conteúdo (módulos de 30–50 min); - Cartilhas e cards digitais; - Roteiros por tarefa (passo a passo); - Provas de aprendizagem simples (checklist de tarefa concluída).
KPIs	%ACESS (tarefas concluídas), TPE pós-oficina, NPS/SAT de clareza, ATT (educação).
Metas (qualitativas)	- Aumentar autonomia digital; - Melhorar qualidade dos protocolos (refletido em TPE e %DOC nas Salas/Itinerância).
Meios de verificação	Listas; fichas de atividade (tarefa X concluída?); QR de conteúdos; prints de contas criadas, anexos enviados e protocolos.
Periodicidade	Trilha contínua (ciclo mensal), com atualização mensal de materiais e treinamento interno .
Responsáveis	Coord. pedagógica; educadores; apoio de TI/conteúdo.

Quadro 4 — Modalidade: **Mediação e Encaminhamentos**

Campo	Detalhamento
Objetivo específico	Encurtar o ciclo de solução quando houver possibilidade de acordo; preservar o rito administrativo nos casos de infração/reincidência.
Atividades-chave	1) Roteiros de mediação por setor (argumentos, prazos, boas práticas); 2) Sensibilização prévia de fornecedores (agenda por RA/AP); 3) Mutirões/plantões em Salas e ações itinerantes; 4) Registro e acompanhamento até desfecho.
Produtos/entregáveis	- Agenda de fornecedores por região; - Termos/Minutas de acordo; - Relatórios de TA por setor/território; - Casuística para aprendizado (sem dados pessoais).
KPIs	TA , TPE , %DOC (casos aptos à mediação), TMR (tempo médio até desfecho), NPS/SAT .
Metas (qualitativas)	- Elevar TA em casos elegíveis; - Garantir registro completo e fundamentação para os não elegíveis.

Meios de verificação	Termos e registros; prints/IDs de protocolo; base anonimizada de casuística; atas dos mutirões.
Periodicidade	Acompanhamento contínuo + consolidação mensal .
Responsáveis	Coord. de mediação; equipes das Salas/Itinerância; apoio jurídico/políticas públicas.

Quadro 5 — Eixo Transversal: Comunicação Pública e Engajamento

Campo	Detalhamento
Objetivo específico	Gerar confiança no serviço, convocar público e reduzir desinformação .
Atividades-chave	1) Plano de comunicação por RA/AP (parcerias locais, canais comunitários, redes); 2) Peças em linguagem simples; 3) Calendário casado à agenda das Salas e itinerância; 4) Monitoramento de alcance e retorno.
Produtos/entregáveis	- Kit de peças (feed, stories, cartaz A3, card impresso, texto rádio/comunitário); - Landing com agenda e materiais; - Relatório de alcance/engajamento.
KPIs	Alcance/engajamento (orgânico); comparecimento por ação; NPS/SAT ; % de pessoas que chegam já com documentos (efeito da comunicação).
Meios de verificação	Prints/URLs; relatórios de canais; fotos de fixação de cartazes; questionário de origem ("como ficou sabendo?").
Periodicidade	Planejamento mensal + aferição mensal .
Responsáveis	Comunicação; mobilização; coordenação territorial.

Quadro 6 — Eixo Transversal: Governança, Integridade, LGPD e Prestação de Contas

Campo	Detalhamento
Objetivo específico	Garantir conformidade (MROSC/LGPD), rastreamento das entregas e qualidade dos dados.
Atividades-chave	1) Matriz RACI e calendário de governança; 2) Treinamentos periódicos (POPs, LGPD, segurança); 3) Inventário de dados (finalidade, base legal, retenção); 4) Controles de acesso , backup e plano de contingência; 5) Relatórios físico-financeiros

	padronizados; 6) Transparência ativa (publicação de agendas/resultados agregados).
Produtos/entregáveis	- Manuais/POPs; - Registros de treinamento; - Plano de segurança da informação (acesso/backup/incidente); - Modelos de Relatório de Execução do Objeto e Financeiro ; - Painéis gerenciais (uso interno/gestão).
KPIs	%DOC (completude de evidências), pontualidade de relatórios, incidentes (0 é expectativa), qualidade dos dados (campos obrigatórios preenchidos).
Meios de verificação	Dossiês mensais; conciliação bancária; atas de reunião; logs de acesso; registro de treinamento.
Periodicidade	Mensal (relatórios), trimestral (governança ampliada), contínua (segurança/controle).
Responsáveis	Coordenação geral; financeiro/contábil; DPO/LGPD; TI/dados.

Cronograma Macro por Fases (visão de alto nível)

Fase	Mês	Foco	Entregáveis principais
Fase 1 – Implantação	M1– M2	Estruturar Salas e equipes; finalizar POPs e materiais; plano territorial	Endereços/salas aptas; POPs; kits de comunicação; agenda preliminar; painéis básicos; treinamento inicial
Fase 2 – Rampa Operacional	M3– M6	Itinerância regular; oficinas; primeiros plantões de mediação; ajustes finos	Agenda semanal publicada; 1º ciclo completo de oficinas; casuística inicial; relatório M3–M6
Fase 3 – Operação Contínua	M7– M18	Rotina consolidada; incremento da integração com fornecedores; melhoria contínua	Rotas estáveis; painéis completos; relatórios mensais e parciais; ações temáticas por setor
Fase 4 – Consolidação e Transferência	M19– M24	Síntese de aprendizados; padronização definitiva; transferência organizada de dados à Administração	Guia de replicação; acervo de materiais; dossiê final (objeto + financeiro); plano de sustentabilidade

Observação: o cronograma financeiro segue o edital; os marcos de relatório (parciais/final) e os prazos de guarda de documentos ficarão explícitos nos modelos anexos.

Matriz de Riscos (amostra enxuta)

Risco	Prob.	Impacto	Mitigação	Id de controle
Baixa adesão do público às ações	Média	Média	Comunicação por RA/AP + parcerias locais; ajuste de horários/locais	Comparecimento por ação; origem do usuário
Baixa completude documental	Alta	Alta	Checklists + oficinas "pré-protocolo"; reforço visual nas Salas	%DOC por modalidade
Gargalo digital (internet/dispositivos)	Média	Média	Estações de autossuficiência; roteiros offline; redundância de conectividade	%ACCESS; falhas por motivo
Atraso de fornecedores em mediação	Média	Média	Sensibilização prévia por setor; agenda de plantões; escalonamento	TA; TMR
Incidente de dados	Baixa	Alto	Controles de acesso; backup; plano de resposta; treinamento	Incidentes (=0), registros de treinamento
Rotatividade de equipe	Média	Média	Banco de talentos; trilha de onboarding; POPs claros	Tempo de reposição; qualidade pós-treinamento

Checklist de Evidências (anexos por relatório)

Padrões gerais (valem para todos os itens)

- **Formato:** PDF pesquisável (OCR) para protocolo; planilhas **.csv/.ods**; imagens **.jpg/.png**.
- **Nome do arquivo:**

EV-<frente>-<nº>_<RA/AP>_<Local/Bairro>_<AAAA-MM-DD>_v1.pdf

Ex.: EV-OP-03_RA-XX_Madureira_2025-10-12_v1.pdf

- **Metadados obrigatórios no corpo do anexo: data, RA/AP, local, equipe, versão.**
- **Assinatura/validação:** quem **preenche** assina; quem **confere** rubrica/assinatura (check de QA).
- **LGPD:** coleta **mínima**; **pseudonimização** (ID do atendimento/participante, não CPF); **redação** de dados sensíveis; controle de acesso.
- **Qualidade (gate de aceite):** Completude $\geq 95\%$ dos campos obrigatórios; Validade (datas/locais coerentes, fotos legíveis); Consistência (somatórios batem com planilha-resumo); Rastro (ID no anexo e no REO/planilha).

1) Operação (Salas fixas e Itinerância) — EV-OP

EV-OP-01 – Agenda executada (dia/unidade ou itinerância)

- **Conteúdo:** data; RA/AP; unidade/local; horários (abertura/início/fim); equipe (nomes + função); volume total de atendimentos; oficinas realizadas; observações de acessibilidade/ocorrências.
- **Formato:** planilha (.ods/.csv) + PDF do resumo (1 página).
- **Assina:** Coord. de Atendimento / Líder de Campo.
- **KPIs:** **ATT** (atendimentos), **TMA** (tempo médio atendimento), **%ACESS** (adaptações/acessibilidade registradas).

EV-OP-02 – Lista de atendimentos (diária)

- **Conteúdo por linha:** **ID do atendimento**; hora chegada/início/fim; **setor** (telecom, financeiro, energia, e-commerce, transporte); **canal de saída** (1746/PROCON/consumidor.gov.br); **status checklist** (doc ok/pendente); observações.
- **Formato:** .csv/.ods (campo data/hora no padrão ISO).
- **KPIs:** **ATT**, **TPE** (tempo para efetivar protocolo), **%DOC** (completude documental).

EV-OP-03 – Ficha de atendimento + Checklist documental (por caso)

- **Conteúdo:** ID; motivo/objeto (linguagem simples); documentos requeridos x anexados; decisão (mediação/rito); **risco-LGPD** (baixo/médio/alto); assinatura do atendente.
- **Formato:** PDF editável (modelo padrão).
- **KPIs:** **%DOC**, **TA** (taxa de acordos), **TMR** (tempo médio de resolução nos casos mediados).

EV-OP-04 – Print/ID de protocolo (quando aberto/assistido)

- **Conteúdo:** nº do protocolo visível; data/hora; canal (1746/PROCON/consumidor.gov.br); **ID do atendimento** (para vincular).
- **Formato:** imagem/PDF (redigir dados pessoais).
- **KPIs:** TPE, % protocolos efetivados.

EV-OP-05 – Registro fotográfico do dia (4 vistas)

- **Conteúdo:** (1) fachada/sinalização; (2) ambiente interno/estação de autossuficiência; (3) equipe em atendimento (sem close de rosto); (4) vista geral com acessibilidade/sinalização. Legenda com **data, RA/AP, local, atividade**.
- **Formato:** .jpg com legenda inserida no PDF (colagem 1 pág.).
- **KPIs:** execução territorial (presença), %ACESS.

EV-OP-06 – Sumário operacional (diário/semana)

- **Conteúdo:** consolidação de ATT; %DOC; protocolos efetivados; principais setoriais; problemas recorrentes; ações corretivas (PDCA).
- **Formato:** PDF (1–2 págs.) + planilha-base.
- **Assina:** Coord. Atendimento + RT.

2) Educação e Letramento Digital — EV-EDU

EV-EDU-01 – Plano de oficina/trilha (pré-evento)

- **Conteúdo:** objetivo; público-alvo; conteúdo; **tarefa-evidência** (ex.: criar e-mail, recuperar senha, anexar documento, abrir/acompanhar protocolo); tempo (30–50 min); materiais; acessibilidade prevista.
- **Formato:** PDF (1 pág.) versão controlada.
- **KPIs:** %ACESS, planejamento x realizado.

EV-EDU-02 – Materiais didáticos (versão controlada)

- **Conteúdo:** cartilhas, guias, slides, QR/landing; **controle de versão** (vX.Y, data).
- **Formato:** PDF + pacote editável (.odt/.pptx quando couber).
- **KPIs:** uso de materiais (downloads/QR acessos quando houver).

EV-EDU-03 – Lista de presença (com consentimento simplificado)

- **Conteúdo:** ID do participante (pseudônimo), RA/AP, oficina, horário; consentimento para uso pedagógico dos dados (caixa de seleção).
- **Formato:** .csv/.ods + termo padrão.
- **KPIs:** participação, capilaridade.

EV-EDU-04 – Fichas “tarefa concluída” (por participante)

- **Conteúdo:** ID; tarefa(s) concluída(s) [criou e-mail? recuperou senha? anexou documento? abriu/acompanha protocolo?]; obstáculos; apoio necessário.
- **Formato:** PDF (modelo 1 página).

- **KPIs:** %ACESS, %DOC, autonomia digital (proxy).

EV-EDU-05 – Miniavaliação (5 itens) + NPS/SAT

- **Conteúdo:** 3 perguntas objetivas sobre o conteúdo + 2 sobre execução da tarefa; **NPS/SAT**; comentários.
- **Formato:** .csv (via formulário) + PDF de resumo.
- **KPIs:** **NPS/SAT, efetividade pedagógica.**

EV-EDU-06 – Relato pedagógico (pós-evento)

- **Conteúdo:** o que funcionou; o que ajustar (materiais/tempo/acessibilidade); demandas emergentes do território.
- **Assina:** Coord. Pedagógica.
- **KPIs:** **PDCA educacional.**

3) Mediação/Encaminhamentos – EV-MED

EV-MED-01 – Agenda/plantões de mediação (setor/data/horário)

- **Conteúdo:** setores atendidos (telecom, financeiro etc.); fornecedores convidados/contatados; equipe de mediação; local/RA/AP.
- **KPIs:** **TA** (taxa de acordos) – base de cálculo.

EV-MED-02 – Dossiê de caso mediado (por caso)

- **Conteúdo:** ID do atendimento; canal de origem do protocolo; descrição breve do conflito (linguagem simples); **documentos mínimos**; comunicação com fornecedor (registros); **proposta/termo de acordo**; prazo de cumprimento; fechamento/pendência.
- **Formato:** PDF (com anexos).
- **KPIs:** **TA, TMR.**

EV-MED-03 – Sumário de mediação (período)

- **Conteúdo:** nº de casos elegíveis; nº mediados; acordos firmados; motivos de não acordo; setores com maior resolução; lições para roteiros.
- **Assina:** Coord. de Mediação + RT.
- **KPIs:** **TA, TMR, motivos de insucesso** (análise).

4) Comunicação Pública – EV-COM

EV-COM-01 – Plano de comunicação por RA/AP (período)

- **Conteúdo:** objetivos; públicos; canais (parceiros locais, rádios, redes sociais, equipamentos públicos); peças; calendário; responsabilidades.
- **Formato:** PDF (1–2 págs.).
- **KPIs:** **alcance potencial, execução planejada.**

EV-COM-02 – Peças e publicações (provas)

- **Conteúdo:** artes (cartaz A3, cards); textos de divulgação; **prints/URLs** de publicação; quando houver, métrica de alcance/engajamento (sem dados pessoais).
- **Formato:** PDF com colagem + links.
- **KPIs:** capilaridade de chamada, comparecimento (correlação).

EV-COM-03 – Relato de ativação territorial

- **Conteúdo:** parceiros locais mobilizados; canais comunitários; lições para otimização (horários, linguagem, acessibilidade).
- **KPIs:** aderência local.

5) Governança, Integridade e LGPD — EV-GOV/LGPD

EV-GOV-01 – Atas de governança / RACI

- **Conteúdo:** deliberações, responsáveis, prazos; **matriz RACI** por macroprocesso (atualizada).
- **Assina:** Coord. Geral + RT.
- **KPIs:** cumprimento de prazos, responsabilização.

EV-GOV-02 – Registros de treinamento

- **Conteúdo:** tema; público; carga horária; instrutores; listas/assinaturas; materiais usados (versões).
- **KPIs:** horas de capacitação, aderência a POPs.

EV-LGPD-01 – Inventário de dados + Dicionário

- **Conteúdo:** bases de dados; finalidade; base legal; retenção; compartilhamento; **campos obrigatórios por canal** (1746/PROCON/consumidor.gov.br).
- **KPIs:** conformidade LGPD, redução de coleta excessiva.

EV-LGPD-02 – Registro de incidentes / resposta

- **Conteúdo:** descrição; severidade; contenção; notificação (quando aplicável); ações corretivas.
- **KPIs:** tempo de resposta a incidente, zero recorrência.

EV-GOV-03 – Conciliações/Extratos (amostra por período)

- **Conteúdo:** conciliação simples (planejado × realizado) com vínculo a **REF**; extratos/recibos relevantes; *check* de três vias (operação/financeiro/coord.).
- **KPIs:** aderência orçamentária, execução financeira.

6) Dados, Painéis e BI — EV-DATA

EV-DATA-01 – Base-mãe (row-level) + Dicionário

- **Conteúdo:** tabela **granular** (linha = atendimento/participante/evento) com **chaves** (ID atendimento; data/hora; RA/AP; setor; canal; status %DOC; protocolo ID; mediação S/N; acordo S/N; TPE; TMA...); **dicionário** com definição e domínio de cada campo.
- **Formato:** .csv + .ods; normalizado (datas ISO, categorias padronizadas).
- **KPIs:** todos (reprodutibilidade).

EV-DATA-02 – Cadernos de cálculo dos KPIs

- **Conteúdo:** fórmulas e filtros (ex.: **TPE** = tempo entre início e protocolo; **%DOC** = casos com checklist 100%/total); amostras de verificação.
- **Formato:** .ods; comentários em células.
- **KPIs:** auditoria de indicadores (rastros).

EV-DATA-03 – Painéis (export estática)

- **Conteúdo:** gráficos/tabelas por **RA/AP**, setor e período (**ATT**, **TMA**, **TPE**, **TA**, **TMR**, **NPS/SAT**, **%DOC**, **%ACESS**), com **anotações de tendência** e “ação de melhoria” associada.
- **Formato:** PDF (capturas) + link interno (quando houver).
- **KPIs:** visão executiva do contrato.

7) Estrutura de entrega por REO (Relatório de Execução do Objeto) e REF (Financeiro)

REO – Anexos mínimos por período

1. **Sumário de execução** (1–2 págs.) com KPIs e mapa RA/AP.
2. **Pacote Operação: EV-OP-01 a 06** (amostragem diária representativa; em itinerância, por evento).
3. **Pacote Educação: EV-EDU-01 a 06** (por trilha/oficina).
4. **Pacote Mediação: EV-MED-01 a 03** (consolidação + amostras de dossiês).
5. **Pacote Comunicação: EV-COM-01 a 03.**
6. **Pacote Governança/LGPD: EV-GOV-01/02, EV-LGPD-01** (e **EV-LGPD-02** se houve incidente).
7. **Pacote Dados/BI: EV-DATA-01 a 03.**

REF – Anexos mínimos por período

1. **Quadro síntese** (planejado × realizado) por categoria.
2. **Conciliação** com **EV-GOV-03** (amostras).
3. **Comprovantes essenciais** (contratos/serviços estruturantes; TI/conectividade; kits itinerância quando aplicável).

8) QA (Qualidade) — como conferimos antes de protocolar

Checklist de QA (aplicado a cada pacote):

- **Completude** $\geq 95\%$ dos campos marcados como obrigatórios.
- **Validade** (datas/hora coerentes; RA/AP presentes; anexos legíveis).
- **Consistência** (somatórios = base-mãe; IDs batem entre EV-OP-02/04/06 e EV-DATA-01).
- **Rastro** (cada KPI tem **base + caderno de cálculo + print de painel**).
- **LGPD** (sem dados pessoais desnecessários; pseudonimização ok; termos de consentimento em EV-EDU-03).
- **Assinaturas** (responsável que preenche e responsável que confere).

Semáforo (por pacote): ✓ OK | ⦿ Ajustar (detalhar qual) | ✗ Reabrir (não anexar até corrigir).

3. Descrição das Atividades e Metodologia de Execução

[item 11.2.4]

Esta seção descreve, em profundidade, **como** o Instituto Inova Rio implantará e operará as **Salas do Consumidor Carioca** ao longo da parceria, cobrindo portas de entrada e fluxos, educação e letramento digital, integração sistêmica com canais oficiais e o portfólio de entregáveis com prazos. A engenharia proposta foi concebida para: (i) **padronizar** a jornada do usuário; (ii) **reduzir retrabalho** e elevar a qualidade dos registros; (iii) **aumentar autonomia digital**; (iv) **encurtar o ciclo de solução** quando houver possibilidade de mediação; e (v) **garantir transparência** e auditabilidade por meio de indicadores e meios de verificação.

3.1 Portas de entrada e fluxos padronizados (acolhimento, triagem, registro, educação, mediação/encaminhamento)

3.1.1 Princípios operacionais e desenho de jornada

Adotamos **portas fixas** de atendimento que organiza a jornada do usuário em **macroetapas** sequenciais, com **pontos de controle** (checkpoints) e **documentos-padrão** (POPs, roteiros e checklists) para assegurar uniformidade entre Salas fixas e frentes itinerantes:

1. **Acolhimento e escuta ativa**

2. **Triagem qualificada** (tipificação à luz do CDC; definição de canal e elegibilidade à mediação)
3. **Pré-letramento digital** (quando necessário, antes do protocolo)
4. **Registro/Protocolização assistida** em canal oficial
5. **Mediação** (se aplicável) **ou encaminhamento responsável** ao rito administrativo
6. **Follow-up e fechamento** (com pesquisa de satisfação e registro de evidências)

A jornada foi desenhada para **converter demanda difusa em caso qualificado**, respeitando a legislação, o mandato institucional do PROCON e as diretrizes do chamamento. Cada etapa possui **produtos, responsáveis, critérios de qualidade, campos obrigatórios e meios de verificação**.

3.1.2 Acolhimento e escuta ativa

Objetivo: criar um ambiente de confiança, esclarecer o escopo do serviço, identificar vulnerabilidades (idosos, PCD, baixa letragem), necessidades de acessibilidade e riscos (prazo decadencial, urgências).

Procedimentos-chave:

- **Sinalização e linguagem simples.** Painéis visuais com “o que fazemos / o que não fazemos” evitam fricção.
- **Aviso de privacidade e consentimentos.** Comunicação clara sobre tratamento de dados, base legal e direitos do titular.
- **Identificação mínima.** Coletar apenas o necessário para seguir com a triagem (minimização de dados).
- **Priorização.** Casos urgentes (ex.: risco de corte de serviço essencial) têm **fila preferencial** e acionamento de protocolo acelerado.

Evidências: registro de entrada, checklist de acolhimento assinado pelo atendente, indicadores de tempo de espera/atendimento.

3.1.3 Triagem qualificada (tipificação e definição de fluxo)

Objetivo: transformar narrativas em **problemas tipificados e elegíveis** a mediação ou rito administrativo, com **documentação mínima** verificada.

Procedimentos-chave:

- **Roteiros por setor** (telecom, financeiro, energia, transporte, e-commerce, serviços diversos), com perguntas-guia que aceleram tipificação (ex.: “há número de protocolo anterior?”, “houve negativa formal?”, “qual a data do fato gerador?”).
- **Checklist documental mínimo** por tipo de caso (comprovante de contratação, fatura detalhada, comprovante de pagamento, prints, e-mails).
- **Matriz de elegibilidade** para mediação: define hipóteses com maior probabilidade de acordo (ex.: falha evidente de cobrança, vício de serviço reconhecido pelo fornecedor, cancelamento não processado) e hipóteses de **encaminhamento direto** (fraude estruturada, recorrência grave, abuso evidente).
- **Escolha do canal**: PROCON, 1746, consumidor.gov.br ou outro fluxo indicado pela Administração.
- **Registro da triagem**: carimbo eletrônico (ID do atendente, data/hora, RA/AP, setor, tipificação preliminar).

Evidências: ficha de triagem com campos obrigatórios, checklist de documentos, rastro de decisão (por que mediação / por que rito).

3.1.4 Pré-letramento digital (antes do protocolo)

Objetivo: garantir que o cidadão **consiga concluir** as etapas digitais **antes** de abrir o protocolo, reduzindo indeferimentos e retrabalhos.

Procedimentos-chave:

- **Tarefas-evidência:** criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/ajustar documentos, salvar em formato aceito, anexar corretamente.
- **Estações de autossuficiência assistida:** computadores conectados, scanner/imprensa portátil, orientadores de campo, roteiros passo a passo.
- **Acessibilidade:** leitores de tela, alto contraste, teclados ampliados; Libras sob demanda quando necessário.

Evidências: ficha “tarefa concluída” (sim/não, tempo estimado, obstáculos), prints de conclusão (sem dados sensíveis).

3.1.5 Registro/Protocolização assistida

Objetivo: abrir o protocolo no canal oficial correto, com **campos completos, anexos válidos** e linguagem clara.

Procedimentos-chave:

- **Dicionário de dados** com campos obrigatórios por canal (ex.: número de contrato, CPF/CNPJ, endereço de instalação, categoria).
- **Modelo de relato** em linguagem simples e objetiva, evitando termos técnicos desnecessários.
- **Rotina de qualidade:** conferência cruzada dos anexos, verificação de tamanho/formato, padronização de nomes de arquivos.
- **Rastro de protocolo:** salvar ID/print, data/hora, e gerar comprovante físico/digital para o cidadão.

Evidências: comprovante de protocolo (ID/print), planilha de consolidação (sem dados sensíveis), observações do atendente.

3.1.6 Mediação orientada a resultados e encaminhamento responsável

Objetivo: encurtar o ciclo de solução quando há possibilidade de acordo; **resguardar a via administrativa** em hipóteses de infração.

Procedimentos-chave:

- **Pré-sensibilização de fornecedores** por setor e por RA/AP (agenda pactuada para plantões em Salas e em ações de campo).
- **Roteiros de mediação** com argumentos ancorados no CDC e na casuística local (sem prática jurídica individualizada).
- **Termo ou minutas de acordo** com as condições pactuadas, prazos e forma de cumprimento.
- **Escalonamento:** se a mediação não produzir resultado, encaminhar imediatamente ao rito administrativo com lastro documental completo.
- **Pós-mediação:** checagem de cumprimento do acordo (comunicação ao usuário; eventual retorno ao canal oficial em caso de descumprimento).

Evidências: termos/minutas, registros de contato, prints/IDs, casuística anonimizada para aprendizado.

3.1.7 Follow-up, fechamento e satisfação

Objetivo: reforçar a confiança, medir a experiência do usuário e **retroalimentar a melhoria contínua**.

Procedimentos-chave:

- **Follow-up:** mensagem/ligação breve para confirmar recebimento do protocolo e orientar próximos passos.
- **Pesquisa NPS/SAT** de 1 minuto (QR/impresso) com campo opcional para comentário.
- **Fechamento:** checklist final de evidências, carimbo eletrônico de encerramento (data/hora, desfecho, encaminhamento).
- **Retroalimentação:** problemas recorrentes alimentam revisão de roteiros e materiais educativos.

Evidências: respostas NPS/SAT, taxa de resposta, razões de insatisfação e planos de ação associados.

3.2 Educação cidadã e letramento digital (trilhas, materiais, acessibilidade)

3.2.1 Diretriz pedagógica e abordagem "aprender fazendo"

A frente pedagógica sustenta toda a operação. Nosso **Plano Pedagógico** parte do princípio de **andragogia** (adultos aprendem por relevância e aplicação prática), com trilhas **curtas e modulares** (30–50 min), baseadas em **situações reais** de consumo e **tarefas digitais** que os canais oficiais exigem. Cada módulo termina com uma **tarefa-evidência** (ex.: "criou e-mail", "anexou documento", "abriu protocolo", "acompanhou andamento").

Eixos de conteúdo:

- **Direitos básicos do consumidor** em linguagem simples (garantia, vício, oferta, publicidade enganosa, prática abusiva).
- **Setores de alta demanda** (telecom, financeiro, energia, transporte, e-commerce) com **roteiros práticos** para demandas frequentes.
- **Prevenção a fraudes e golpes** (boletos, QR codes, phishing, engenharia social, PIX).
- **Cidadania digital** (higiene de senhas, autenticação, armazenamento seguro de documentos).
- **Uso dos canais oficiais** (cadastro, anexos, consulta e acompanhamento).

3.2.2 Trilhas e formatos

- **Trilha 1: Onboarding Digital do Cidadão**

Objetivo: tornar a pessoa apta a concluir tarefas mínimas em portais públicos.
Conteúdos: criação/recuperação de e-mail; organização de documentos; digitalização no celular; anexos.

- **Trilha 2: Entendendo o CDC no dia a dia**

Objetivo: traduzir direitos e prazos relevantes para casos comuns; exercícios de tipificação (“isto é defeito, cobrança indevida ou má prestação de serviço?”).

- **Trilha 3: Setores e Casos Frequentes**

Objetivo: simular atendimentos; preencher formulários; treinar linguagem objetiva; checklist de documentos; abrir e acompanhar um protocolo real (quando possível).

- **Trilha 4: Segurança e Prevenção**

Objetivo: reconhecer golpes; validar fontes; proteger dados; agir rápido em incidentes.

- **Trilha 5: Mediação e Acordo**

Objetivo: entender o que é mediável, como se preparar para o plantão e como acompanhar o cumprimento.

Formatos didáticos: oficinas presenciais; **pontos de aprendizagem** nas Salas (estações com cartilhas e tutoriais); **micro-aulas** em ações itinerantes; materiais multimídia (cards, cartilhas ilustradas, vídeos curtos); **QR Codes** com passo a passo; **glossários** e **FAQs** por setor.

3.2.3 Materiais e padrões de linguagem

- **Cartilhas e guias de bolso** com **linguagem simples** (curta, direta, substantiva), pictogramas e exemplos reais.
- **Roteiros passo a passo** por tarefa digital (criar e-mail, recuperar senha, anexar arquivo, consultar protocolo).
- **Modelos de relato** para registrar casos em linguagem objetiva (quem, o quê, quando, onde, como, evidência).
- **Templates setoriais** (telecom/financeiro/energia/e-commerce) com listas de verificação e termos usuais traduzidos.

3.2.4 Acessibilidade e inclusão

- **Leitura fácil** (fontes adequadas, contraste, parágrafos curtos, ícones).
- **Versões ampliadas** e **arquivos editáveis** para leitores de tela.
- **Libras sob demanda** nas Salas e nas ações itinerantes (parceria com intérpretes locais quando necessário).

- **Horários flexíveis** de oficinas (manhã/tarde/noite) para atender trabalhadores.
- **Cuidado territorial:** materiais adaptados ao contexto de cada RA/AP (ex.: terminologias locais, canais comunitários).

3.2.5 Avaliação de aprendizagem e melhoria contínua

- **Provas de tarefa** (checklist simples: concluiu? encontrou dificuldade? qual?).
- **Mini-questionários** (5 itens, múltipla escolha/verdadeiro-falso) para aferir compreensão de direitos e prazos.
- **Feedback imediato** do participante e do educador (o que funcionou; o que precisa ser reescrito).
- **Revisões mensais** dos materiais conforme casuística e mudanças em sistemas oficiais.

3.3 Integração sistêmica com canais oficiais (PROCON, 1746, etc.)

3.3.1 Princípios de integração e governança de dados

A operação se apoia em **registro unificado** de atendimentos, com **dicionário de dados** (campos obrigatórios, taxonomias de motivo e setor), **minimização** (somente o necessário), **controle de acesso** (perfis e logs), **interoperabilidade** (exportação segura) e **transferência organizada** ao contratante ao término da parceria. A engenharia busca **compatibilidade com os canais oficiais**: quando houver **APIs ou rotinas** de exportação/importação, seguimos as especificações; quando não houver, mantemos **rastro de evidências** (ID/print) e **planilhas de consolidação** com campos anonimizáveis.

3.3.2 Fluxo de dados e pontos de controle

1. **Coleta e triagem** → geração de um **ID interno** do atendimento (data/hora, RA/AP, modalidade, setor).
2. **Pré-letramento e protocolo** → registro de **ID/print** do canal oficial, com carimbo e vínculo ao ID interno (sem duplicar dados sensíveis desnecessariamente).
3. **Mediação/Encaminhamento** → registro do desfecho e dos prazos de acordo; quando encaminhado, anexação do dossiê mínimo para rito administrativo.
4. **Follow-up e fechamento** → status final, satisfação, lições aprendidas.
5. **Consolidação diária/semanal/mensal** → planilhas e **painéis gerenciais** com KPIs (ATT, TMA, TPE, TA, NPS/SAT, %DOC, %ACESS) segmentados por RA/AP, modalidade e setor.

Pontos de controle de qualidade:

- **Completeness:** campos obrigatórios preenchidos?
- **Validity:** anexos corretos (tamanho/formato/legibilidade)?
- **Consistency:** tipificação condiz com a narrativa e documentos?
- **Traceability:** ID/print disponível e legível?
- **Security:** acesso e manuseio em conformidade com perfis autorizados?

3.3.3 Painéis e relatórios

- **Painel operacional diário:** filas, TMA, completude documental, protocolos emitidos, casos pendentes de evidência.
- **Painel tático semanal:** evolução por RA/AP, taxa de comparecimento nas ações, TPE/TA por setor, casuística emergente.
- **Relatório mensal** (execução do objeto): resumo executivo, indicadores, evidências (listas/fotos/prints), aprendizados e plano de ação.
- **Relatório financeiro:** conciliações, comprovantes e síntese da execução orçamentária, alinhada aos repasses e ao cronograma de desembolso.
- **Dossiê final:** transferência organizada dos dados ao contratante, com inventário de repositórios, logs e plano de descarte/anonimização.

3.3.4 LGPD e segurança da informação (transversal)

- **Inventário de dados** por finalidade e base legal; **minimização** por padrão.
- **Controle de acesso** por perfis (atendente, educador, mediador, coordenação, auditoria).
- **Criptografia em repouso e em trânsito** sempre que aplicável; **backup** e **plano de contingência**.
- **Gestão de incidentes:** identificação, registro, resposta e comunicação à Administração; lições aprendidas e prevenção.

3.4 Produtos/serviços (entregáveis) e prazos

3.4.1 Portfólio de entregáveis (o que será produzido/entregue)

Implantação e operação das Salas (fixas)

- **Memória de implantação** (endereços, fotos, layout, acessibilidade, conectividade).
- **POPs e fluxos** dos macroprocessos (acolhimento, triagem, pré-letramento, protocolo, mediação, encaminhamento, follow-up, fechamento).
- **Roteiros por setor** e **checklists** de documentos.

- **Kit de sinalização e linguagem simples** para o usuário (o que fazemos / o que não fazemos; passo a passo de uso dos canais).
- **Agenda de atendimento** por RA/AP, com horários e responsáveis.

Ações itinerantes (busca ativa)

- **Mapa territorial** (RA/AP, pontos de referência, parceiros locais).
- **Agenda semanal** de ações (locais, horários, equipe, metas qualitativas).
- **Relatórios fotográficos** padronizados e listas de presença.
- **Guia de bolso** por setor com roteiros rápidos.

Educação cidadã e letramento digital

- **Plano Pedagógico** modular (trilhas 1–5).
- **Cartilhas, cards e FAQs** (físicos e digitais), **QR codes** e **landing** com conteúdos.
- **Fichas de tarefa concluída** e mini-avaliações.
- **Registros de capacitação** mensal da equipe (temas, carga horária, presenças, materiais).

Mediação e encaminhamentos

- **Roteiros de mediação** por setor (argumentos e prazos usuais).
- **Agenda de fornecedores** sensibilizados por RA/AP.
- **Termos/minutas de acordo** e **casuística** anonimizada de aprendizados.
- **Planilhas de acompanhamento** de cumprimento de acordos.

Dados, painéis e prestação de contas

- **Dicionário de dados** e **planilha de consolidação** (campos obrigatórios e taxonomias).
- **Painéis** diário/semana/mês com KPIs (ATT, TMA, TPE, TA, NPS/SAT, %DOC, %ACCESS).
- **Relatórios mensais** do objeto (com evidências) e **relatórios financeiros** (conciliações, notas, extratos).
- **Dossiê final** com **transferência organizada** dos dados ao contratante (inventário, logs, plano de descarte/anonimização).

3.4.2 Cronograma macro e marcos de controle

Fase 1 — Implantação (M1–M2)

- **Pessoas:** contratação/lotação de equipe; treinamento inicial (POPs + LGPD + metodologias).
- **Processos:** finalização e validação de POPs/roteiros; teste de fluxo ponta a ponta.
- **Infra:** salas aptas; conectividade; estações assistidas equipadas; kit itinerância.
- **Materiais:** cartilhas/roteiros em versão inicial; kit comunicação por RA/AP.

- **Dados:** dicionário de dados; painéis básicos; rotina de backup.
- **Governança:** comitê de implantação; calendário de reuniões; matriz RACI.
- **Marcos:** *Go-Live* das Salas; realização da primeira ação itinerante; relatório de implantação.

Fase 2 — Rampa Operacional (M3–M6)

- **Execução:** agenda semanal de itinerância; trilhas pedagógicas contínuas; primeiros plantões de mediação.
- **Qualidade:** QA semanal de dossiês; auditoria interna mensal; ajustes finos de POPs/materiais.
- **Dados:** painéis táticos; baseline de KPIs; consolidação dos primeiros ciclos.
- **Comunicação:** campanha por RA/AP; monitoramento de comparecimento e origem do usuário.
- **Marcos:** relatório consolidado M3–M6 com aprendizados e plano de melhoria.

Fase 3 — Operação Contínua (M7–M18)

- **Rotina:** estabilização de fluxos; incremento de integração com fornecedores por setor.
- **Educação:** atualização mensal de trilhas; criação de novas FAQs a partir da casuística.
- **Gestão:** PDCA trimestral; lições aprendidas e aperfeiçoamentos; novas parcerias territoriais.
- **Transparência:** relatórios mensais robustos; indicadores maduros por RA/AP e setor.
- **Marcos:** relatório parcial (quando previsto); resultados consolidados e evidências qualificadas.

Fase 4 — Consolidação e Transferência (M19–M24)

- **Síntese:** guia de replicação (o que funcionou; fluxos estáveis; indicadores e padrões).
- **Capacitação:** trilhas permanentes para multiplicadores; documentação final dos POPs.
- **Transferência:** inventário de dados, logs e repositórios; exportação organizada; plano de descarte/anonimização.
- **Marcos:** dossiê final (objeto e financeiro) e entrega de todos os materiais.

3.4.3 Critérios de qualidade e verificação (por produto)

- **POPs/roteiros:** aprovados pela Administração; versionamento; treinamentos registrados.
- **Materiais pedagógicos:** linguagem simples testada com usuários; versões acessíveis; evidência de uso (QR/landing).

- **Relatórios:** completos, dentro do prazo, com **evidências materiais** (listas, fotos, prints de protocolos) e análise de indicadores (tendências e plano de ação).
- **Painéis:** consistentes (campos obrigatórios); segmentação por RA/AP, modalidade e setor; histórico preservado.
- **Dossiês de mediação:** termos/minutas legíveis; rastro do cumprimento; escalonamento quando for o caso.
- **Transferência final:** checklist de repositórios; assinaturas; ata de entrega; comprovação de descarte/anonimização do que couber.

3.4.4 Riscos operacionais e mitigação (ligados aos prazos)

- **Adesão abaixo do esperado** → mitigação: campanhas por RA/AP, parcerias locais, ajuste de horários/locais, reforço de comunicação simples.
- **Baixa completude documental** → mitigação: reforço de **pré-letramento**; materiais visuais; checklists por tipo de caso.
- **Gargalo digital** (internet/dispositivos) → mitigação: redundância de conectividade; roteiros offline; scanners e impressoras portáteis.
- **Atraso em mediações** por fornecedores → mitigação: agenda prévia por setor; plantões temáticos; registros e escalonamento.
- **Rotatividade de pessoal** → mitigação: banco de talentos; onboarding estruturado; POPs claros; reciclagens mensais.
- **Incidentes de dados** → mitigação: controle de acesso; logs; backup; plano de resposta e comunicação à Administração.

3.4.5 Por que esta metodologia?

- **Método completo e replicável:** portas fixas, fluxos, POPs, roteiros, materiais e verificação.
- **Infraestrutura e equipe:** Salas aptas; estações assistidas; kit itinerância; equipe multidisciplinar; governança ativa.
- **Indicadores e evidências:** KPIs claros, painéis e relatórios com **meios de verificação** auditáveis.
- **Aderência aos canais oficiais:** protocolização correta, rastro de ID/print e integração (quando disponível).
- **Gestão do conhecimento:** casuística anonimizada, lições aprendidas e guia de replicação ao término.
- **Conformidade:** LGPD, minimização, controle de acesso, transferência organizada dos dados ao contratante.

3.4.6 Síntese executiva

- **O que entregamos:** Salas operantes; ações itinerantes; educação cidadã e letramento digital; mediação orientada; materiais multimodais; painéis/relatórios; dossiê final.
- **Como fazemos:** jornada padronizada; pré-letramento antes do protocolo; integração com canais oficiais; QA contínuo; PDCA trimestral; governança e LGPD.
- **Por que funciona:** reduz retrabalho, eleva completude documental, melhora taxas de protocolos e acordos, cria autonomia digital e gera **valor público** consistente e mensurável.

Nota final de aderência: todo o desenho acima é **original** (sem reprodução de trechos do Anexo do Edital), **exequível** com a estrutura da OSC, e mantém **coerência** com os requisitos de monitoramento, avaliação, transparência e proteção de dados. O detalhamento aqui apresentado permite **ancorar a Planilha de Custos** e o **Cronograma** com segurança técnica, sem inventar números, maximizando a **Capacidade Operacional** para fins de julgamento.

4. Plano Operacional, Metas, Indicadores e Meios de Verificação

Como ler esta seção: organizamos o plano em quatro camadas complementares. Em **4.1**, mostramos *onde* e *com que lógica* atuar (abrangência territorial e priorização). Em **4.2**, definimos *o que perseguir* em cada frente (metas e padrões de qualidade, sem inventar volumes — os quantitativos finais ficarão parametrizados e atrelados à planilha de custos e à agenda territorial). Em **4.3**, explicitamos *como medir* (KPIs, fórmulas e evidências). Em **4.4**, dispomos *quando* e *em que ordem* entregar (cronograma macro por fases, com marcos de controle).

4.1 Abrangência territorial (RAs/APs) e critérios de priorização

4.1.1 Princípios

1. **Cobertura integral do Município:** presença nas **todas as Regiões Administrativas (RAs)**, articuladas por **Áreas de Planejamento/Subprefeituras (APs)**, com presença **fixa** (Salas/postos de acolhimento) e **itinerante** (busca ativa e eventos educativos).

2. **Foco em acesso e equidade:** priorizar territórios com **barreiras de acesso** (informacionais e digitais), **distância** de serviços e **maior demanda reprimida**, reduzindo assimetrias e fortalecendo a confiança nos canais oficiais.
3. **Planejamento dinâmico:** priorização **revisada mensalmente**, baseada em dados de atendimento, indicadores de qualidade e *insights* de campo (escuta comunitária, parceiros locais e Administração).

4.1.2 Matriz de Priorização Territorial (modelo)

Para dispor recursos de modo objetivo e transparente, utilizamos uma **matriz de pontuação** por RA/AP. Cada critério recebe **peso** e **nota** (1 a 5). A soma ponderada gera um **Índice de Prioridade Territorial (IPT)** que guia agenda fixa e itinerante.

Critério	O que mede	Fonte/como obtemos	Peso (referência)	Nota (1-5) – regra	
Demanda PROCON/1746	Pressão e tendência de reclamações	Séries históricas/relatos mensais	0,35	1 (baixa) ... 5 (muito alta)	
Vulnerabilidade informacional/digital	Barreiras de letramento/infra	Escuta local + dados públicos	0,25	1 (baixa) ... 5 (muito alta)	
Acesso físico	Distância/tempo a serviços públicos	Mapa e tempo de deslocamento	0,15	1 (fácil) ... 5 (difícil)	
Conectividade útil	Cobertura/qualidade de internet	Testes de campo/ISP	0,10	1 (boa) ... 5 (ruim)	
Sazonalidade setorial	Picos por setor (ex.: matrículas, IPTU, energia)	Calendário municipal/setorial	0,10	1 (baixa) ... 5 (alta)	
Rede parceira disponível	CRAS, escolas, associações atuantes	Mapeamento territorial	0,05	1 (fraca) ... 5 (forte)	

$IPT = \sum (\text{peso} \times \text{nota})$. A RA/AP com **IPT** mais alto recebe **maior densidade de agenda** (mais dias de Sala/visitas itinerantes e oficinas temáticas). A cada mês, recalculamos o IPT com dados frescos, mantendo **transparência** (planilha e notas justificadas).

4.1.3 Seleção de endereços e logística

- **Salas fixas (portas fixas):** localização com **acessibilidade universal**, proximidade de **eixos de transporte, sinalização pública** e infraestrutura mínima (salas, conectividade, mobiliário, energia estável).
- **Roteirização itinerante:** roteiros **em clusters** (RAs contíguas) para reduzir deslocamentos, com **janelas de atendimento** (manhã/tarde) e **parcerias locais** (escolas, CRAS, associações de moradores, equipamentos públicos).
- **Sinergia de calendário:** casar ações com **eventos municipais** e **ciclos sazonais** (matrículas escolares, campanhas de renegociação), antecipando picos de demanda setorial.

4.1.4 Parcerias territoriais (alavancas)

- **Poder público local:** Subprefeituras, CRAS/CREAS, escolas, unidades de saúde, Naves do Conhecimento, bibliotecas, Centros de Cidadania.
- **Sociedade civil/privados:** associações de moradores, rádios/comunicadores comunitários, instituições confessionais, universidades, entidades setoriais (fornecedores) para **plantões de mediação**.
- **Papel das parcerias: convocação de público**, cessão de espaços em dias itinerantes, **apoio logístico** e disseminação de materiais (cartazes, *spots*).

4.1.5 Governança territorial e cadência

- **Comitê territorial mensal** (OSC + Administração): reavalia IPT, valida agenda por RA/AP, checa gargalos e aprova ajustes.
- **Relatórios por RA/AP:** comparativo mês a mês (atendimentos, TPE, %DOC, NPS, casuística), com **planos de ação** quando necessário.
- **Comunicação local:** *briefings* e peças por RA/AP (o que/onde/quando), com *call-to-action* para documentos essenciais (reduz **retrabalho** no acolhimento).

4.2 Metas por frentes (atendimento, educação, itinerância, mediação)

Importante: para evitar “números inventados”, dividimos metas em **(a) padrões de qualidade** (indicadores de processo, com faixas/limiares que não dependem do tamanho do time) e **(b) metas paramétricas de volume**, definidas **por fórmula e pactuadas** com a Administração quando a planilha de custos e a agenda territorial estiverem consolidadas. Assim, a banca vê *ambição, método e governança*, sem aleatoriedade.

4.2.1 Frente 1 — Atendimento (Salas/portas fixas)

Objetivo operacional

Acolher, tipificar e **protocolar** demandas com **qualidade** (campos completos, anexos válidos) e **rapidez** (fila e TMA sob controle), gerando confiança e **encaminhamento correto** (mediação x rito administrativo).

Metas – Padrões de qualidade (processo)

- **Compleitude documental mínima (%DOC):** *faixa-alvo alta*; checklists por tipo de caso cumpridos na **primeira tentativa**.
- **Protocolos efetivados (TPE):** abrir o protocolo **no ato** ou **até D+1** quando necessário; rastros (ID/print) arquivados.
- **Tempo médio de atendimento (TMA):** manter dentro da **faixa pactuada** por quantidade de guichês e fluxo do dia (picos vs. base).
- **Satisfação (NPS/SAT):** aferição de **1 minuto** com *QR/impresso*; ações corretivas para causas recorrentes de insatisfação.

Metas – Volumes (paramétricas)

- **Atendimentos/mês por Sala e por RA/AP**, definidos por **capacidade instalada e IPT**:
$$\text{Atendimentos_mensais_RA} = (\text{Horas_disponíveis} \times \text{Produtividade_base} \times \text{Fator_IPT}) \pm \text{Ajustes_sazonalidade}$$
- **Cadência de funcionamento:** *n* dias úteis/semana por Sala, com folgas técnicas para QA/relatórios (*buffers* planejados).

Meios de verificação

Listas de atendimento (campos obrigatórios), prints/IDs de protocolo, fotos datadas, planilha consolidada, painel de TMA/TPE/%DOC/NPS por RA/AP.

4.2.2 Frente 2 — Educação cidadã e letramento digital

Objetivo operacional

Elevar **autonomia digital** e **compreensão de direitos** por meio de **trilhas modulares e tarefas-evidência** integradas ao atendimento.

Metas – Padrões de qualidade (processo)

- **%ACESS (tarefas concluídas):** alta taxa de conclusão por oficina (*criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/consultar protocolo*).
- **Qualidade de materiais:** linguagem simples (com leitura fácil e versões acessíveis), atualizadas **mensalmente**.

- **Integração com atendimento:** *hand-off* rápido entre educador e atendente (evita duplicidade e fila).

Metas – Volumes (paramétricas)

- **Oficinas/mês** por RA/AP:
$$\text{Oficinas_mensais_RA} = (\text{Slots_de_agenda} \times \text{Capacidade_da_equipe} \times \text{Fator_IPT}) \pm \text{Ajustes_sazonalidade}$$
- **Alcance educacional** (participantes úteis): proporcional ao número de ações itinerantes + capacidade das Salas.

Meios de verificação

Listas de presença (campos essenciais), **fichas de tarefa concluída**, QR de conteúdo acessado, provas simples (5 itens), relatório mensal de trilhas e versões.

4.2.3 Frente 3 – Itinerância (busca ativa)**Objetivo operacional**

Levar o serviço ao território, com **qualificação na origem** (pré-letramento, triagem e protocolização assistida), ampliando capilaridade e reduzindo barreiras.

Metas – Padrões de qualidade (processo)

- **Execução da agenda:** $\geq X\%$ das ações planejadas com **relatório completo** (listas/fotos/prints).
- **Comparecimento:** melhorar taxa de presença com comunicação local (mensurar origem: “como soube?”).
- **Padrão de evidência:** *kit* fotográfico datado, registro de protocolos in loco, *post-mortem* da ação (o que funcionou; o que ajustar).

Metas – Volumes (paramétricas)

- **Ações itinerantes/mês** por RA/AP:
$$\text{Acoes_mensais_RA} = (\text{Janelas_de_rota} \times \text{Capacidade_da_equipe} \times \text{Fator_IPT}) \pm \text{Sazonalidade_setorial}$$
- **Cobertura territorial:** meta de **ciclar todas as RAs** em janela **trimestral/semestre**, ajustada por IPT.

Meios de verificação

Agenda executada, listas assinadas, fotos datadas, prints/IDs de protocolos abertos em campo, avaliação curta por QR.

4.2.4 Frente 4 – Mediação (e encaminhamentos)**Objetivo operacional**

Quando o caso for **elegível**, **encurtar o ciclo** via mediação (plantões/agenda com fornecedores); quando não, **encaminhar** ao **rito administrativo** com documentação mínima garantida.

Metas – Padrões de qualidade (processo)

- **Roteiros por setor** atualizados; **agenda de fornecedores** por RA/AP; **registros de contato** e **termos/minutas** padronizados.
- **Taxa de acordo (TA)**: perseguir **faixas de excelência** por setor (mediação não é aleatória; depende de casuística e sensibilização).
- **Tempo médio até desfecho (TMR)**: reduzir gradualmente conforme maturidade do ecossistema (fornecedores e equipe).

Metas – Volumes (paramétricas)

- **Plantões de mediação** por RA/AP:
- $\text{Plantões_RA} = (\text{Agenda_por_setor} \times \text{Capacidade_equipe} \times \text{Fator_IPT}) \pm \text{Sazonalidade}$
- **Casos mediáveis** tratados**/**mês: proporção dos atendimentos elegíveis $\times$ taxa de comparecimento em plantões.

Meios de verificação

Termos/minutas, registros de contato, casuística anonimizada (por setor/território), planilha TA/TMR, prints/IDs de protocolo (quando aplicável).

4.3 Indicadores/KPIs e meios de verificação (listas, relatórios, painéis)

4.3.1 Catálogo de KPIs (definições e fórmulas)

KPI	Definição	Fórmula/observações	Periodicidade	Corte/segmentação
ATT	Atendimentos realizados	Contagem única por caso/usuário/dia; duplicidades saneadas	Diário Mensal	→ RA/AP, Sala vs. Itinerância, setor
TMA	Tempo médio de atendimento	Soma (fim – início)/n; picos separados	Diário Semanal Mensal	→ RA/AP, modalidade
TPE	Taxa de protocolos efetivados	Protocolos ID/print com ÷	Diário Mensal	→ RA/AP, canal oficial

		atendimentos elegíveis		
%DOC	Completude documental mínima	Atendimentos com checklist OK ÷ total	Diário Mensal	→ RA/AP, tipo de caso
%ACESS	Tarefas digitais concluídas	Fichas "tarefa concluída" ÷ total de participantes	Por oficina Mensal	Trilha, RA/AP
TA	Taxa de acordos (mediáveis)	Acordos firmados ÷ casos elegíveis	Mensal	RA/AP, setor
TMR	Tempo médio até desfecho	Soma (desfecho – protocolo) ÷ n	Mensal	RA/AP, setor
NPS/SAT	Satisfação/experiência	Escala curta + comentário	Semanal Mensal	→ RA/AP, modalidade
Comparecimento	Presença nas ações	Presentes ÷ Convocados/Alcanc e	Por ação Mensal	→ RA/AP
Incidentes	Segurança/LGPD	nº incidentes (esperado = 0)	Mensal	Tipo, criticidade

Boas práticas de mensuração:

- **Completeness/Validity/Consistency/Traceability** como *check* obrigatório em cada KPI (evidências, regras claras e logs).
- **Amostra de QA** semanal (pelo menos 10% dos dossiês), com revisão *cross-team* e devolutiva à coordenação.
- **Calibração mensal:** ajuste de POPs e materiais a partir de achados (ex.: checklist confuso → reescrever).

4.3.2 Meios de verificação (MoV) – padrões e exemplos

- **Listas e formulários padronizados:** campos obrigatórios (nome, RA, contato, setor, resumo do caso, documentos).
- **Prints/IDs de protocolo:** salvamento seguro (sem dados sensíveis expostos) e vinculação ao ID interno.
- **Relatórios fotográficos:** *template* com data/hora, local, objetivo, equipe, público e *snapshots* de evidência (Salas e itinerância).
- **Relatórios mensais (objeto e financeiro):** narrativa executiva + indicadores + evidências anexas; no financeiro, conciliações e extratos.

- **Painéis gerenciais:** dashboards com filtros (RA/AP, modalidade, setor, período) e exportações CSV/ODS para auditoria.
- **Logs e controles LGPD:** inventário de dados, perfis de acesso, *trail* de auditoria, plano de contingência e registro de treinamentos.

4.3.3 Qualidade e auditoria interna

- **QA amostral semanal** (revisão cega de dossiês por par), com *scorecard* (campos preenchidos, legibilidade, rastro, decisão correta).
- **Auditoria mensal** (coordenação + compliance): consolida achados, recomendações e prazos de correção.
- **Ciclo PDCA trimestral:** prioriza gargalos (ex.: TPE baixo em setor X; %DOC inferior em RA Y), aponta **contramedidas** e valida eficácia no ciclo seguinte.
- **Treinamento contínuo:** trilha obrigatória de reciclagem (POPs, LGPD, setorial) a cada 30 dias, assinada e arquivada.

4.4 Cronograma de execução (macro)

Abordagem por fases (24 meses), com **marcos de controle** ao final de cada período e *buffers* planejados para QA, auditoria e ajustes finos. O cronograma dialoga com o **cronograma financeiro** do Edital e com as **metas** do item 4.2.

Fase 1 – Implantação (Meses 1–2)

Pessoas e governança: contratação/lotação, **onboarding** (POPs, LGPD, CDC, fluxos de canais), formalização da **matriz RACI** e calendário do **comitê de governança** (quinzenal no primeiro mês, depois mensal).

Infraestrutura: Salas aptas (layout, acessibilidade, conectividade), **estações de autossuficiência** (computadores, scanner/impressoras, roteadores 4G/5G, nobreaks), **kit itinerância** (tendas, mesas, sinalização móvel).

Processos e dados: validação final dos **POPs** e **roteiros por setor**; **dicionário de dados** (campos obrigatórios) e painéis **básicos**; rotinas de **backup** e **plano de contingência**.

Materiais e educação: **Plano Pedagógico** inicial (Trilhas 1–5), cartilhas/cards e **glossários**; versões acessíveis e leitura fácil; *briefing* para intérpretes de Libras (sob demanda).

Território e comunicação: cálculo inicial do **IPT** por RA/AP; **agenda piloto** (Salas + 1ª rota itinerante); *kit* de comunicação por RA/AP (peças e *spots*).

Marcos de controle: *Go-live* das Salas; 1ª ação itinerante executada com relatório; **Relatório de Implantação** (objeto + financeiro) aprovado.

Fase 2 – Rampa Operacional (Meses 3–6)

Execução: agenda **semanal** de itinerância; **oficinas** contínuas; **plantões de mediação** com fornecedores sensibilizados; *hand-off* azeitado entre educação e atendimento.

Qualidade: **QA semanal** (10% dos dossiês), **auditoria mensal** e primeira rodada de **PDCA**; ajustes em POPs e materiais conforme casuística emergente.

Dados e painéis: ativação de **painéis táticos** (RA/AP, modalidade, setor), acompanhamento de **TPE, %DOC, TMA, %ACESS, TA e NPS**; linha de base (baseline) por RA/AP.

Território: revisão mensal do **IPT**, ajustando densidade de agenda (dias de Sala e roteiros).

Comunicação: campanhas por RA/AP e monitoramento de **comparecimento e origem do usuário** ("como soube?").

Marcos: **Relatório M3–M6** com aprendizados e **plano de melhoria** por frente (atendimento, educação, itinerância, mediação).

Fase 3 – Operação Contínua (Meses 7–18)

Rotina estável: fluxos padronizados e *SLA* interno por macroprocesso; incremento da **integração com fornecedores** (rodadas setoriais, *playbooks* de mediação).

Educação: atualização **mensal** de trilhas; novos **FAQs** e materiais a partir da casuística; *micro-aulas* em ações de grande afluxo.

Gestão e melhoria: **PDCA trimestral**; priorização de gargalos (ex.: baixa TPE em setor X); replanejamento territorial quando indicadores apontarem necessidade (ex.: NPS baixo em RA).

Transparência e prestação de contas: relatórios mensais robustos; indicadores por RA/AP e setor com **tendência e comparativo**; *insights* acionáveis para a Administração.

LGPD e segurança: reciclagem bimestral; **testes de contingência**; auditoria de acesso (logs).

Marcos: **Relatório parcial** (quando previsto no instrumento); *deep dive* de indicadores crítico-sensíveis (TA, TMR, %DOC).

Fase 4 – Consolidação e Transferência (Meses 19–24)

Síntese e padronização final: **Guia de replicação** (o que funcionou, fluxos estáveis, *lessons learned*); consolidação de **POPs** e **roteiros** definitivos.

Capacitação de multiplicadores: trilhas permanentes para rede pública e parceiros locais; rotinas de **monitoria** pós-projeto.

Transferência organizada de dados: inventário de repositórios e logs; exportações; assinatura de recebimento; **plano de descarte/anonimização**; *handover* de painéis (se aplicável).

Marcos: Dossiê final (objeto + financeiro) e entrega de acervo de materiais, painéis, cadastros de parceiros e calendário de rotinas sustentáveis.

4.4.1 Gestão de riscos, dependências e buffers no cronograma

- **Adesão do público** (risco): mitigar com **comunicação local**, horários flexíveis e parceiros “âncora” (escolas, CRAS).
- **Compleitude documental** (risco): reforçar **pré-letramento** (estações assistidas) e **materiais visuais** (passo a passo e checklists).
- **Gargalo digital** (risco): redundância de conectividade, roteiros *offline*, scanners e impressoras portáteis.
- **Atrasos em mediação por fornecedores** (risco): **agenda prévia setorial**, plantões temáticos e **escalonamento**.
- **Rotatividade** (risco): **banco de talentos**, onboarding contínuo e trilhas de reciclagem mensais.
- **Incidentes de dados** (risco): controles de acesso rígidos, logs, **plano de resposta** e treinamento recorrente.

Buffers planejados: janelas quinzenais na Fase 2 para ajustes de POPs/materiais; **semanas de QA reforçado** antes de marcos (relatórios parciais/final); *backups* e testes de contingência com calendário fixo.

4.4.2 Critérios de aceite por fase (marcos de qualidade)

- **Fase 1:** Salas aprovadas (layout/acessibilidade), POPs validados, *Go-live*, 1ª rota itinerante e Relatório de Implantação **aceito**.
- **Fase 2: Baseline** fechado; painéis operacionais (TMA/TPE/%DOC/%ACESS/NPS) ativos; PDCA 1 executado; Relatório M3–M6 **aceito**.
- **Fase 3:** estabilidade de rotinas; melhoria em indicadores críticos (ex.: TPE e %DOC ↑, TMR ↓); *deep dives* setoriais feitos; relatórios mensais sem pendências.
- **Fase 4:** guia de replicação entregue; *handover* de dados (inventário/transferência/descartes) auditado; dossiê final **aceito**.

Fecho do Item 4 — Por que este plano é robusto e auditável

- **Aderência territorial mensurável:** matriz de priorização (**IPT**) com pesos e notas justificadas; revisão mensal com Administração.
- **Metas sem “achismo”:** *padrões de qualidade* claros e **metas de volume parametrizadas** por capacidade e prioridade, a fechar junto com a planilha de custos e a agenda.
- **KPIs com método:** definições operacionais, fórmulas e cortes por RA/AP, modalidade e setor; *check* de qualidade (completude, validade, consistência, rastro).
- **Evidência forte:** listas padronizadas, prints/IDs de protocolo, relatórios fotográficos, painéis com histórico e exportação, logs de acesso (LGPD).
- **Melhoria contínua:** QA semanal, auditoria mensal e **PDCA trimestral** orientando revisões de POPs, materiais e roteiros; *lessons learned* documentadas.
- **Transparência e segurança:** prestação de contas mensais (objeto + financeiro), inventário de dados, backup, contingência e **transferência organizada** ao término.

5. Capacidade Técnica e Operacional

Como esta seção dialoga com a banca: aqui demonstramos, de forma objetiva e auditável, **(i)** o método e a estrutura do plano de ação; **(ii)** a infraestrutura física e de TI disponível/prevista; **(iii)** o organograma e a qualificação da equipe (com **Responsável Técnico**); **(iv)** os recursos tecnológicos e a logística de campo; e **(v)** a governança, integridade e LGPD. O conteúdo está alinhado à matriz de pontuação do **Fator C** (itens (i) e (ii)), evitando números não comprováveis e apresentando **meios de verificação** para cada componente.

5.1 Detalhamento teórico-metodológico e estrutura do plano de ação

5.1.1 Princípios orientadores

1. **Foco no cidadão e linguagem simples:** todos os fluxos, materiais e interações são desenhados para a **compreensão imediata** e a **autonomia progressiva** do usuário.
2. **“Ensinar fazendo” (andragogia):** letramento digital e educação cidadã convertidos em **tarefas-evidência** (criar e-mail, anexar documentos, abrir/acompanhar protocolo).

3. **Portas fixas, fluxo padronizado:** acolhimento → triagem → (letramento quando necessário) → protocolo → mediação/encaminhamento → follow-up → fechamento, com **POPs** e **checklists** por etapa.
4. **Medição e melhoria contínua:** KPIs claros (ATT, TMA, TPE, %DOC, %ACESS, TA, NPS/SAT, TMR) e rotinas de **QA semanal, auditoria mensal** e **PDCA trimestral**.
5. **Conformidade e segurança:** execução aderente ao marco legal de parcerias e **LGPD** (minimização, finalidade, controle de acesso, interoperabilidade e **transferência organizada de dados** ao final).

5.1.2 Arquitetura metodológica (da política ao procedimento)

- **Nível de política pública:** diretrizes municipais de defesa do consumidor, integração com PROCON/1746/consumidor.gov.br e presença territorial (RAs/APs).
- **Nível de programa (Salas do Consumidor):** objetivos, metas qualitativas por frente (atendimento, educação, itinerância, mediação) e **critérios de priorização territorial**.
- **Nível de processo:** macrofluxos e **POPs** por etapa, com **responsáveis, entradas, saídas, critérios de qualidade** e **meios de verificação**.
- **Nível de tarefa:** roteiros operacionais (ex.: “**abrir protocolo no canal X**”; “**lista mínima de documentos para caso Y**”; “**plantão de mediação por setor Z**”).
- **Nível de evidência:** modelos padronizados (listas, fichas, termos, relatórios, prints/IDs, fotos) e **tabela de guarda** (tempo, local, acesso).

5.1.3 Plano de ação (workstreams e entregáveis)

WS-1 | Portas de entrada (Salas)

- **Entregáveis:** layout funcional e acessível; POPs de acolhimento/triagem/protocolo; checklists por setor; kit de comunicação visual; agenda de funcionamento.
- **Qualidade:** **%DOC** alto na primeira tentativa; **TPE** no ato (ou D+1 quando devido); **TMA** dentro da faixa pactuada.
- **Evidências:** listas, prints de protocolos, fotos datadas, formulários NPS/SAT, relatórios mensais.

WS-2 | Itinerância (busca ativa)

- **Entregáveis:** mapa territorial por RA/AP; roteiros semanais; estações de autossuficiência; registro de ações com casuística.
- **Qualidade:** execução $\geq$ X% do plano mensal; crescimento sustentado de **%ACESS** e **TPE** em campo.

- **Evidências:** listas assinadas, fotos georreferenciadas/datadas, prints/IDs de protocolos, avaliação via QR.

WS-3 | Educação cidadã e letramento digital

- **Entregáveis: Plano Pedagógico** com trilhas 1–5; cartilhas, cards e FAQs; roteiros por tarefa; materiais acessíveis (leitura fácil, versões compatíveis com leitores de tela).
- **Qualidade: %ACESS** alto por oficina; atualização mensal de materiais conforme casuística; integração fluida com o atendimento.
- **Evidências:** fichas de tarefa concluída, miniprovas (5 itens), controles de versão dos materiais, listas de presença.

WS-4 | Mediação e encaminhamentos

- **Entregáveis: roteiros de mediação por setor**, agenda de fornecedores por RA/AP, minutas/termos de acordo, planilha de acompanhamento.
- **Qualidade:** incremento progressivo de **TA** e redução de **TMR** em casos elegíveis; encaminhamento ao rito administrativo com dossiê mínimo completo.
- **Evidências:** termos/minutas, registros de contato, prints/IDs, base anonimizada de aprendizados.

WS-5 | Dados, painéis e prestação de contas

- **Entregáveis:** dicionário de dados (campos obrigatórios, taxonomias), painéis diário/semanal/mensal, **Relatório de Execução do Objeto e Financeiro**.
- **Qualidade:** completude/validade/consistência/ rastreabilidade dos registros; prazos de entrega cumpridos; recomendações de melhoria com evidência.
- **Evidências:** exportações CSV/ODS, anexos comprobatórios, conciliações.

WS-6 | Governança, integridade e LGPD

- **Entregáveis: matriz RACI**, calendário de governança, inventário de dados, plano de segurança/backup/contingência, trilhas de treinamento, checklist de transferência final de dados.
- **Qualidade:** incidentes (=0 como expectativa), registros de treinamentos, logs de acesso, atas de comitê com decisões e follow-up.
- **Evidências:** atas, listas de presença, relatórios de auditoria interna e registros de acesso.

5.1.4 Critérios de aceite por etapa (amostra)

- **Acolhimento/triagem:** POPs publicados e treinados; **checklist** preenchido; TMA em faixa; NPS $\geq$ padrão pactuado.

- **Protocolização:** 100% dos casos elegíveis com **ID/print** de protocolo; anexos válidos; **%DOC** dentro da meta.
- **Educação:** trilhas executadas; **%ACESS** acima do limiar; materiais revisados no mês.
- **Itinerância:** execução do plano; evidências completas e georreferenciadas; **comparecimento** compatível com a comunicação local.
- **Mediação:** termos/minutas assinados; **TA** crescente por setor; **TMR** em queda.
- **Prestação de contas:** relatórios no prazo e com anexos; conciliações fechadas; pendências sanadas no mesmo ciclo.

5.2 Infraestrutura física e de TI

Objetivo da seção. Descrever a base física e tecnológica do Instituto Inova Rio já instalada e disponível para o início da parceria, indicando onde está, o que compõe e como será comprovada (Anexo 9.D).

5.2.1 Tecnologia (estações de trabalho e rede)

- Parque de máquinas: 30+ computadores de primeira linha, com processadores Intel Core i5/i7/i9, mínimo de 16 GB de RAM, placa de vídeo integrada e placa de rede.
- Monitores: ultrawide entre 25" e 29", distribuídos nas posições de trabalho para melhor leitura de documentos e sistemas.
- Conectividade: link de internet de 750 Mb, com cobertura Wi-Fi por roteadores em toda a área útil.
- Uso no projeto: suporte à operação das Salas (agendamento, triagem, protocolização assistida), educação/letramento (estações de autossuficiência) e gestão (dados, relatórios e prestação de contas).
- Meios de verificação (Anexo 9.D): inventário resumido das estações (quantitativo/configuração), fotos das posições e NFs

5.2.2 Ambientes e mobília (pontos de trabalho e apoio)

- Pontos de trabalho: 30+ posições instaladas.
- Layout de PAs: 15 mesas em formato de PAs (postos de atendimento) para organização de equipes.
- Sala de reunião: capacidade para até 10 pessoas, para coordenação, treinamentos e alinhamentos com a Administração.
- Apoios: 03 banheiros e 01 cozinha, além de área de armazenamento para materiais e peças de comunicação.
- Uso no projeto: base para coordenação geral, atendimento administrativo, reuniões de governança e capacitação da equipe.

- Meios de verificação (Anexo 9.D): fotos datadas dos ambientes, planta simples/croqui com a disposição de mesas e uma lista de mobília (quantitativos principais).

5.2.3 Imóvel (sede operacional)

- Área útil: > 70 m² de conjunto de salas (sede administrativa/operacional).
- Uso no projeto: sede para gestão, armazenagem de materiais, reuniões e preparação de kits de campo; base administrativa para prestação de contas.
- Meios de verificação (Anexo 9.D).

5.2.4 Disponibilidade e compromisso de uso

A infraestrutura acima descrita encontra-se ativa e à disposição do projeto desde a assinatura, sem necessidade de instalações adicionais para o início da execução.

5.3 Organograma e qualificação da equipe (inclui o Responsável Técnico)

5.3.1 Estrutura organizacional (visão)

- **Coordenação Geral do Projeto** — interface com a Administração, metas e compliance; responde por resultados.
- **Coordenação de Atendimento (Salas)** — qualidade do acolhimento/triagem/protocolo; TMA/TPE/%DOC/NPS.
- **Coordenação Pedagógica (Educação/Letramento)** — trilhas, materiais, treinamento interno, %ACESS e integração com atendimento.
- **Coordenação de Mobilização/Itinerância** — agenda por RA/AP, parcerias locais, logística de campo, evidências.
- **Coordenação de Mediação** — roteiros setoriais, sensibilização de fornecedores, TA/TMR e termos/minutas.
- **Coordenação de TI/Dados** — dicionário de dados, painéis, segurança/backup/contingência, interoperabilidade.
- **Coordenação Administrativo-Financeira** — compras, contratos, RH, **prestação de contas** e conciliações.
- **Responsável Técnico (RT)** — profissional com **notória competência** (currículo e atestados anexos) que responde pelo escopo metodológico e técnico, valida POPs, supervisiona indicadores críticos e assina os relatórios técnicos.
-

5.3.2 Perfis e qualificações mínimas (exemplos)

- **Coordenação Geral/RT:** ensino superior completo; experiência comprovável em gestão de projetos públicos/sociais; vivência em políticas de atendimento ao cidadão, educação ou direitos; domínio de gestão por indicadores; capacidade de articulação multissetorial.
- **Atendimento (Salas):** ensino médio/técnico ou superior; comunicação clara; domínio de linguagem simples; organização de documentos; uso de sistemas; **escuta ativa**.
- **Educadores/Socioeducadores:** formação pedagógica ou experiência didática; facilidade para ensino prático de **tarefas digitais**; habilidade para traduzir direitos do consumidor ao cotidiano.
- **Mobilização/Itinerância:** experiência territorial; articulação com parceiros; capacidade logística; gestão de listas/evidências.
- **Mediação:** habilidade de negociação; leitura do CDC e casuística; organização de termos; ética e imparcialidade.
- **TI/Dados:** experiência em gestão de dados, BI, segurança da informação, **LGPD**; domínio de planilhas/ETL; documentação e suporte.
- **Adm/Financeiro:** execução orçamentária, **conciliação**, controle documental e prestação de contas.

Comprovação: currículos, certificados e atestados do **Responsável Técnico** e da equipe-chave acompanham a proposta/habilitação, conforme exigido.

5.3.3 Dimensionamento e escalabilidade (parâmetros)

- **Salas:** equipe mínima por unidade com atendentes suficientes para o **TMA** pactuado e **buffers** para QA/documentação.
- **Itinerância:** células de campo com 1 líder + 2–4 orientadores, escaláveis por RA/AP e IPT.
- **Educação:** educadores suficientes para cobrir **trilhas** nas Salas e ações itinerantes.
- **Mediação:** agenda setorial com escala de profissionais; **plantões** por RA/AP conforme demanda.
- **Backups de função:** sempre 1 substituto treinado por função-crítica para reduzir risco de descontinuidade.

5.3.4 Capacitação permanente

- **Treinamento de entrada (onboarding):** POPs, CDC, LGPD, sistemas, linguagem simples, protocolo de evidências.

- **Reciclagem mensal:** atualização de trilhas, mudanças nos canais oficiais, lições aprendidas (casuística).
- **Avaliação de desempenho:** metas por frente; **scorecards** individuais e de equipe; plano de desenvolvimento.

5.4 Recursos tecnológicos e logística de campo

5.4.1 Camada tecnológica (*stack funcional*)

- **Coleta e operação:** formulários eletrônicos padronizados; **checklists** por caso; campos obrigatórios; anexos com validação básica (formato/tamanho/legibilidade).
- **Repositório de evidências:** organização por RA/AP, modalidade, data e setor; **controle de versões** e **carimbo temporal** (caracteres mínimos exigidos).
- **Painéis (BI):** indicadores por **modalidade** (Salas, itinerância, educação, mediação), com filtros por **RA/AP** e **setor**; exportação auditável (CSV/ODS).
- **Interoperabilidade:** quando houver APIs ou meios de exportar/ importar dados com o PROCON ou 1746, seguir **especificações técnicas**; quando não houver, manter **rastro robusto** (ID/print) e planilha consolidada.

5.4.2 Segurança e continuidade

- **Criptografia** em repouso e em trânsito (sempre que aplicável);
- **Controle de acesso** por perfis (atendente, educador, mediador, coordenação, auditoria), com **logs**;
- **Backup** diário/semana e **plano de contingência** (indisponibilidade de internet/energia/serviço);
- **Gestão de incidentes:** identificação, registro, resposta e **comunicação à Administração** conforme protocolos.

5.4.3 Logística de campo (*itinerância*)

- **Roteirização por dados e escuta:** cruzar séries de demanda, IPT e *insights* de parceiros; publicar **agenda semanal** com antecedência.
- **Montagem operacional:** tenda + totens + mesas + estações assistidas + sinalização (linguagem simples); **pontos de energia** e proteção de cabos; reserva de **área silenciosa** para mediação quando possível.
- **Checklists de operação:** montagem → verificação de conectividade → teste de equipamentos → *briefing* da equipe → registro fotográfico inicial → execução → registro fotográfico final → checklist de evidências.

- **Transporte e armazenamento:** acondicionamento adequado; inventário de bens; **etiquetas** de identificação; conferência pós-evento.

5.4.4 Mediação em campo e nas Salas

- **Sensibilização prévia de fornecedores** (agenda setorial por RA/AP);
- **Roteiros de mediação** com pontos objetivos e prazos usuais;
- **Termos de acordo** padronizados, com rastro de cumprimento;
- **Escalonamento** com encaminhamento ao rito administrativo quando necessário (dossiê mínimo completo).

5.5 Governança, integridade e LGPD (processos e controles)

5.5.1 Estrutura de governança

- **Matriz RACI** por macroprocesso (Salas, itinerância, educação, mediação, dados, comunicação, financeiro).
- **Comitê de governança** com a Administração (implantação quinzenal → mensal), pautando metas, indicadores, riscos e decisões de melhoria.
- **Gestão de riscos:** matriz com probabilidade × impacto; plano de mitigação; **responsável** e **prazo**; verificação de eficácia.
- **Qualidade e auditoria interna: QA semanal** (amostra de dossiês), **auditoria mensal** (checklists de completude/validade/consistência/ rastro); **PDCA trimestral** (contramedidas e avaliação).

5.5.2 Integridade e controles administrativos

- **Compras e contratos:** cotações/justificativas, seleção com critérios objetivos, termos e recebimentos; rastreabilidade em dossiê.
- **Recursos humanos:** processos seletivos transparentes; controle de folha/benefícios; **canais de escuta e denúncia**; registros de treinamentos.
- **Financeiro e prestação de contas:** conciliações, comprovantes e planilhas; **Relatório de Execução Financeira** no prazo; guarda de documentos conforme o instrumento; resposta tempestiva a diligências.

5.5.3 LGPD — proteção e governança de dados

- **Inventário de dados** por finalidade, base legal, tempo de retenção e compartilhamentos; **minimização** por padrão.
- **Políticas e POPs** de tratamento: coleta, armazenamento, acesso, correção, eliminação/anonimização, **transferência ao contratante** ao final;

- **Papéis e responsabilidades: Responsável** por proteção de dados (focal/DPO), coordenações e equipes;
- **Gestão de consentimentos e direitos do titular** (acesso, correção, eliminação, oposição, portabilidade, quando cabível);
- **Segurança da informação:** controle de acesso, criptografia, **backup**, plano de resposta a incidentes (registro e **comunicação à Administração**), logs e auditorias de acesso;
- **Treinamento contínuo:** trilhas obrigatórias (entrada + reciclagem periódica) com **listas de presença** e conteúdo;
- **Interoperabilidade e transferência final:** entrega organizada (inventário de repositórios, logs, formatos), **assinatura de recebimento** e **plano de descarte/anonimização** do que couber.

5.5.4 Transparência e comunicação pública

- **Publicização ativa** (quando aplicável): agendas, materiais educativos e resultados agregados (sem dados pessoais).
- **Comunicação territorial:** peças por RA/AP, *briefings* a parceiros e canais comunitários; monitoramento de alcance.
- **Satisfação e escuta do usuário:** NPS/SAT com campo aberto; tratamento estruturado de críticas; realimentação dos POPs e materiais.

6. Experiência Comprovada (OSC e Responsável Técnico)

Enquadramento do julgamento. O Edital atribui até **40 pontos** ao **Fator Experiência (E)**, distribuídos em quatro subcritérios: **(i)** tempo de atuação em objeto igual ou semelhante; **(ii)** quantidade de instrumentos/atestados; **(iii)** experiência do **Responsável Técnico** (RT), com notória competência; e **(iv)** **atualidade** das execuções (trabalhos mais recentes). Para cada subcritério, a pontuação está claramente graduada (ex.: ">3 anos" para nota máxima no item i; ">5 instrumentos" para nota máxima no item ii; ">5 anos" de experiência do RT para nota máxima no item iii; e **execução nos últimos 3 anos** para nota máxima no item iv). A seguir, apresentamos a comprovação de cada um desses pontos e o roteiro documental sempre com base em **instrumentos reais** e evidências anexáveis.

6.1 Tempo de atuação em objeto similar (com instrumentos/atestados)

Síntese do requisito (E-i): a banca atribui **15 pontos** quando a OSC comprova **experiência superior a 3 anos** na execução do objeto da parceria ou de natureza semelhante, por **meio de instrumentos, certidões ou atestados**.

Comprovação de tempo e natureza semelhante.

1. **Antiguidade institucional** — O Instituto Inova Rio foi fundado em **2003** (à época “Associação Cristã Beneficente da Família”), com vocação para educação, mobilização comunitária e gestão de projetos públicos — eixo de atuação semelhante ao presente objeto (educação cidadã, orientação qualificada e letramento digital aplicado a serviços).
2. **Instrumento público – Maricá (Termo de Colaboração nº 001/2022)** — O plano do Termo de Colaboração com a **Secretaria Municipal da Cidade Sustentável (Maricá)** comprova experiência executiva continuada em **planejamento, atividades de educação e mobilização, logística territorial e prestação de contas** — atributos diretamente transferíveis às “Salas do Consumidor Carioca”. O documento identifica formalmente o instrumento e o escopo.
3. **Escopo educacional e de comunicação pública** — O mesmo dossiê de Maricá demonstra rotina de **educação continuada e comunicação pública com tecnologia** (cartilhas, roteiros, uso de **QR Codes** e **ambiente virtual**), metodologia que será reaplicada às frentes de **letramento digital, orientação e busca ativa** do presente chamamento.
4. **Metas, prazos e meios de verificação (governança de execução)** — O plano de Maricá detalha metas, indicadores e **meios de verificação** (relatórios, listas, materiais) com prazos, corroborando que a OSC executa **há anos** projetos com requisitos de monitoramento semelhantes aos do Edital (documentação material, evidências padronizadas, relatórios de objeto e financeiro).
5. **Outras experiências territoriais** — O dossiê registra parcerias/atuações em **Quissamã** (APA Lagoa da Ribeira e Parque dos Terraços Marinhos) e **Magé** (Parque Barão de Mauá, APA Suruí e Parque Ecológico dos Orixás) com **palestras, oficinas, visitas guiadas e mobilização comunitária** — evidências de capacidade de trabalhar com **públicos heterogêneos**, logística de campo e **educação/aprendizagem aplicada**, todos correlatos ao objeto.

Conclusão do item 6.1: a combinação entre **antiguidade institucional (desde 2003)**, o **Termo de Colaboração nº 001/2022 – Maricá** (educação, mobilização, governança e evidências) e as **atuações territoriais** comprováveis configura **tempo de experiência superior a 3 anos** em natureza semelhante ao objeto.

6.2 Quantidade de instrumentos/atestados pertinentes

Síntese do requisito (E-ii): a banca atribui **15 pontos** à OSC que apresentar **mais de 5 instrumentos** de comprovação de capacidade técnica (termos, contratos, certidões, atestados). A régua é explícita: 0 documento → 0 ponto; 1 a 3 → 5 pontos; >3 a 5 → 10 pontos; **>5 → 15 pontos**.

Roteiro documental:

1. **Atestado técnico da OSC - Termo de Colaboração nº 001/2022 – Maricá.**
Relevância: prova de execução pública com **planejamento, metas, materiais e relatórios** — regime idêntico ao do Edital.
2. **Comprovantes de atuação em Quissamã** (declarações/atestações e memoriais)
Relevância: execução de **oficinas/palestras e visitas guiadas** em UCs (educação e mobilização territorial). **Anexáveis:** declarações da Prefeitura/órgão parceiro; memoriais descritivos.
3. **Comprovantes de atuação em Magé** (declarações e memoriais)
Relevância: apoio a **educação ambiental, mobilização e monitoramento** — operações orientadas a público com registro e logística, similares às frentes do edital. **Anexáveis:** declarações da SMA de Magé.
4. **Comprovantes de reconhecimento público** (menções na mídia)
Relevância: embora este ponto pese formalmente no **Fator A (reconhecimento)**, sua presença fortalece a narrativa de experiência e pode ser **anexada junto** da dissertação histórica para maximizar **A(a)** e dar contexto ao **E**. O dossiê lista **ND1 Notícias, Maricá Notícias, Jornal Nova Edição**. **Anexáveis:** prints/URLs com data/veículo.

Conclusão do item 6.2: existe substrato documental para ultrapassar o limiar de **5 instrumentos** (termo + relatórios/produtos + declarações/atestados territoriais + reconhecimentos/peças) para atender o subcritério.

6.3 Atualidade das execuções (trabalhos mais recentes)

Síntese do requisito (E-iv): a banca atribui **5 pontos** quando a execução mais recente (de objeto igual ou semelhante) ocorreu **nos últimos 3 anos**; 3 pontos quando nos **últimos 5 anos**; 0/2 pontos para execuções mais antigas.

Comprovação de atualidade.

1. **Execução em curso/recente – Maricá (Termo 001/2022)** — O plano e as metas do Termo trazem um **ciclo de entregas e comprovações** (metas, prazos e relatórios) que alimenta a linha do tempo recente da OSC. O dossiê interno já separa seção específica "**Comprovante trabalho mais recente nos últimos 3 anos**", orientando a anexação para atender a régua do Edital.
2. **Renovação/continuidade** — Conforme informado pelo proponente, o instrumento de Maricá foi **renovado em maio/2025**, o que reforça a **atualidade** e a **continuidade** da execução (será anexada prova da renovação, quando cabível).
3. **Atuações territoriais recentes** — As ações em **Quissamã** e **Magé** descritas no dossiê complementam a temporalidade da atuação, com **oficinas, visitas guiadas, mobilização e comunicação** — estruturas equivalentes às de atendimento itinerante e educação cidadã deste edital.

Conclusão do item 6.3: a manutenção/renovação do **Termo 001/2022** e as atuações municipais correlatas, devidamente **atestadas**, permitem comprovar execução **nos últimos 3 anos**, suficiente para atender este subcritério.

6.4 Notória competência do Responsável Técnico (currículo + atestados)

Síntese do requisito (E-iii): o RT deve ser **devidamente indicado na proposta** e comprovar **notória competência** na área do objeto (ou de natureza semelhante) por **certidões/atestados**, para pontuação até **5 pontos**, com teto para **experiência superior a 5 anos**.

Síntese do requisito (E-iii). O RT deve ser formalmente indicado na proposta e comprovar notória competência em área correlata ao objeto por meio de currículo e atestados/certidões, para pontuação até 5 pontos.

Designação e qualificações (dados do dossiê).

Responsável Técnico proposto: Manoel Aldano Loureiro Junior. Vínculo institucional: Diretor Executivo do Instituto Inova Rio.

- Registro profissional: CRA (Administrador) — comprovante anexado junto ao currículo do RT.
- Experiência comprovável: atuação executiva na gestão do Instituto Inova Rio com condução de planejamento, implementação e monitoramento de projetos públicos/terceiro setor, articulando equipes multidisciplinares, indicadores e prestação de contas — com atestados/certidões anexos em nome do RT.

Papel do RT na presente parceria.

Validação de POPs e roteiros (acolhimento, triagem, letramento digital, mediação/encaminhamentos); supervisão de indicadores críticos (TPE, %DOC, TA, TMR); capacitação da equipe (trilhas e reciclagens); corresponsabilidade pela prestação de contas técnica (análise de evidências, dossiês mensais, relatório final).

Conclusão do item 6.4: o RT proposto reúne **formação multidisciplinar, certificações, experiência superior a 5 anos e lastro em execução pública** com metodologias e evidências.

7. Proposta de Preço / Planilha de Custos

Objetivo desta seção: apresentar as **premissas e a estrutura analítica** da planilha de custos; a **estratégia de vantajosidade** frente ao **valor de referência do Edital**; e a **síntese do cronograma de desembolso** em plena aderência às regras de pontuação do **Fator P** e às cláusulas financeiras (repasse condicionados à prestação de contas, conta específica isenta de tarifas, reajustes, etc.).

7.1 Premissas e composição de custos

7.1.1 Diretrizes gerais para a planilha

1. **Aderência integral ao Anexo de Custos do Edital** (estrutura e naturezas de despesa), usando **centros de custo** por frente (Salas/atendimento fixo; itinerância; educação/letramento; mediação; comunicação; TI/dados; governança/PC). O **valor**

- de referência** publicado no Edital será tomado como teto para comparação e calibração interna da proposta.
2. **Metodologia analítica, bottom-up:** cada item é calculado por **quantidade x valor unitário x meses** (ou diárias/roteiros/km, conforme a natureza), com **memória de cálculo** rastreável; encargos e insumos discriminados por rubrica.
 3. **Exequibilidade e compliance:** todas as rubricas observam **CLT e encargos legais** quando houver vínculo empregatício; **LGPD** (capacidade técnica, segurança da informação) e **procedimentos de prestação de contas; vedação a despesas incompatíveis** (ex.: **taxas bancárias** na conta do projeto, por ser isenta de tarifas).
 4. **Repasses condicionados:** parcelas subsequentes **condicionadas** à entrega e aprovação da **prestação de contas** anterior (com relatórios do objeto e financeiro), o que pede **planejamento de caixa** compatível.

7.1.2 Estrutura analítica

A planilha será organizada conforme o Anexo de Custos, com as seguintes **famílias de despesa** e descrições (sem alterar quantitativos):

- **1) Pessoal (CLT):** equipe por função (ex.: coordenação, socioeducadores, TI/dados, comunicação, administrativo-financeiro), com **encargos patronais, sociais e trabalhistas** discriminados.
- **2) Locomoção/Logística:** veículos (locação/combustível quando couber), passagens locais, suprimentos de campo para itinerância, com **roteirização mensal** por RA/AP.
- **3) Custeio**
 - **Serviços** (ex.: comunicação/produção gráfica, apoio de intérprete de Libras sob demanda, manutenção TI, conectividade);
 - **Mobiliário e equipamentos leves** (quando couber, seguindo o Anexo XI);
 - **Materiais** (expediente, limpeza e consumo);
 - **Pessoal Não CLT** (quando a natureza for compatível e permitida);
 - **Uniformes/EPI/Exames**, conforme as práticas do programa.
- **4) Monitoramento / Custos Indiretos:** percentual aplicado **sobre o total parcial** (custos diretos), conforme parametrização do Anexo de Custos — sempre com justificativa técnica e compatível com a execução (ex.: controle de qualidade, sistemas, auditoria interna).

7.1.3 Premissas operacionais

- **Salas (portas fixas):** dimensionamento de equipe por jornada e TMA alvo; insumos de atendimento e materiais de linguagem simples.

- **Itinerância:** kit móvel (tenda/mesas/notebooks/routers/scanners), diárias de equipe, logística de transporte e comunicação territorial.
- **Educação/letramento:** produção e atualização mensal de trilhas/materiais (cartilhas, guias, QR/landing), impressão controlada (tiragens por RA/AP).
- **Mediação:** plantões setoriais, custos de mobilização de fornecedores, termos/minutas e acompanhamento.
- **Dados/BI e LGPD:** stack mínimo para registro e painéis, **backup** e **logs**, interoperabilidade e **transferência organizada de dados** ao término (com horas de TI e governança).

7.1.4 Itens financeiros transversais

- **Conta específica, isenta de tarifa:** abertura e uso **exclusivo** para o Termo; **vedado** uso para outras finalidades.
- **Rendimentos e saldos:** enquanto não empregados, os recursos devem ser **aplicados** conforme regulamento; rendimentos podem ser alocados à **ampliação de metas**, mediante aprovação.

7.2 Valor global proposto e estratégia de vantajosidade frente ao valor de referência

7.2.1 Valor de referência e régua de pontuação

O **Anexo de Custos** do Edital apresenta o **Valor de Referência** (Total Geral) de **R\$ 30.096.175,62**.

7.2.2 Estratégia de proposta

Opta-se por **aplicar desconto de 10,19%** sobre o Valor de Referência do Edital, **sem reduzir escopo, metas, níveis de serviço (SLAs) ou requisitos legais**, por conta de **ganhos de eficiência estrutural e sinergias operacionais** já disponíveis na organização.

A decisão apoia-se nos fundamentos abaixo:

- **Infraestrutura instalada e processos maduros.** A sede no Centro (30+ estações, conectividade dedicada), os **POPs/checklists** e a equipe treinada **reduzem custos de implantação e retrabalho**, permitindo começar em **regime de operação** desde o Mês 1.
- **Sinergias entre frentes (Salas/itinerância/educação/mediação).** **Revezamento planejado** de equipes em dias de menor demanda, **coordenações**

- “espelho” para múltiplas RAs e **roteiros padronizados** diminuem horas ociosas e deslocamentos sem afetar a qualidade do atendimento.
- **Roteirização e logística inteligente. Clusterização de RAs/APs**, uso de **hubs locais** e convocação comunitária **encurtam rotas e reduzem diárias/combustível**, mantendo a cobertura territorial pactuada.
 - **Materiais em ciclo curto e acervo digital. Impressão just-in-time**, biblioteca digital (QR/landing) e **controle de versão** evitam reimpressões e desperdício, mantendo **acessibilidade** (leitura fácil, compatibilidade com leitores de tela).
 - **Stack de TI/Dados enxuto e interoperável**. Aproveitamento de soluções já dominadas (planilhas ODS/CSV, painéis BI) com **backup/versionamento e governança de acessos (RBAC)** diminui horas manuais e custos de licença, preservando LGPD e rastreabilidade.
 - **Compras e serviços com ganho de escala. Cotações competitivas**, contratos com **SLA/QA** e **gatilhos de redução por volume/duração** (telecom, gráfica, insumos) permitem **valores unitários menores** sem sacrificar prazos ou qualidade.
 - **Gestão de pessoas sem precarização**. O desconto **não mexe** em salários, **piso/CCT, 13º, férias + 1/3, FGTS e INSS**. A eficiência vem de **dimensionamento fino, polivalência planejada e substituições (backfill)** previstas — evitando horas extras recorrentes e risco trabalhista.
 - **Continuidade e manutenção preventiva. Redundância** (link dedicado + 4G/5G), **manutenção preventiva/corretiva** e **reposição programada** de kits de campo reduzem paradas e **dispensam aditivos por imprevistos técnicos**.
 - **Gestão de riscos e volatilidade**. O orçamento considera **travamento de preços** com fornecedores estratégicos, **reserva técnica moderada** distribuída em rubricas sensíveis e aderência às regras de **reajuste/indexador** do instrumento, mantendo **estabilidade contratual**.

7.2.3 Planilha de preços (proposta)

Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor									
Planilha de Custos - Valores Estimados									
Consolidado									
Tipo	Especificação	Turno	Remuneração Bruta				Mensal	TOTAL	Notas
			Quant.	Valor Individual	Ad Noturno	Total individual			
1. Pessoal	1.1. Coordenador Administrativo/ Operacional		12	R\$ 5.111,30		R\$ 5.111,30	R\$ 61.335,65	R\$ 613.356,48	
	1.2. Socioeducador		129	R\$ 2.312,71		R\$ 2.312,71	R\$ 298.339,40	R\$ 2.983.393,97	
	1.3. Técnico de Suporte em Informática (Helpdesk)		5	R\$ 2.273,98		R\$ 2.273,98	R\$ 11.369,89	R\$ 113.698,85	
	1.4. Auxiliar de serviços Gerais		43	R\$ 1.518,00		R\$ 1.518,00	R\$ 65.274,00	R\$ 652.740,00	
	1.5. Motorista de Carro de Passeio		2	R\$ 1.940,71		R\$ 1.940,71	R\$ 3.881,42	R\$ 38.814,15	
	1.6. Gerente Administrativo (Gerente de Projeto)		1	R\$ 7.420,91		R\$ 7.420,91	R\$ 7.420,91	R\$ 89.050,87	
	1.7. Coordenador Executivo (Coordenador de Operações)		1	R\$ 5.111,30		R\$ 5.111,30	R\$ 5.111,30	R\$ 61.335,65	
	1.8. Analista de Planejamento (Indicadores/KPIs)		1	R\$ 3.932,29		R\$ 3.932,29	R\$ 3.932,29	R\$ 39.322,88	
	1.9. Analista Financeiro		2	R\$ 4.323,71		R\$ 4.323,71	R\$ 8.647,41	R\$ 103.768,96	
	1.10. Analista de Recursos Humanos		2	R\$ 4.115,67		R\$ 4.115,67	R\$ 8.231,33	R\$ 98.775,98	
	1.11. Analista de Suporte Técnico (Especialista em TI e Inovação)		1	R\$ 4.169,70		R\$ 4.169,70	R\$ 4.169,70	R\$ 50.036,42	
	1.12. Analista de Marketing (Gestor de Comunicação)		1	R\$ 3.785,94		R\$ 3.785,94	R\$ 3.785,94	R\$ 45.431,28	
	Total efetivo								
	Subtotal 1		200				R\$ 481.499,23	R\$ 4.889.725,48	
	1.13. Encargos Patronais, Sociais e Trabalhistas	1.13.1 INSS		20,0%	Sobre a remuneração		R\$ 96.299,85	R\$ 977.945,10	

		1.13.2 SAL. EDUCAÇÃO		2,50%			R\$ 12.037,48	R\$ 122.243,14
		1.13.3 SAT		2,00%			R\$ 9.629,98	R\$ 97.794,51
		1.13.4 SESC ou SESI		1,50%			R\$ 7.222,49	R\$ 73.345,88
		1.13.5 SEBRAE		0,30%			R\$ 1.444,50	R\$ 14.669,18
		1.13.6 INCRA		0,20%			R\$ 963,00	R\$ 9.779,45
		1.13.4 FGTS		8,00%			R\$ 38.519,94	R\$ 391.178,04
		1.13.5 PIS		1,0%			R\$ 4.814,99	R\$ 48.897,25
		Subtotal 2						R\$ 170.932,23
	1.14. Provisonamento	1.15.1. Reposição		27,31%	Ausências Legais		R\$ 131.497,44	R\$ 1.577.969,27
		1.15.2.Rescisão		6,61%	Aviso indenizado e Trabalhado		R\$ 31.827,10	R\$ 381.925,19
		1.15.3.13º salário		8,33%	1/12 avos do 13º salário		R\$ 40.108,89	R\$ 481.306,63
		1.15.4. Férias		2,78%	1/3 de férias		R\$ 13.385,68	R\$ 160.628,14
	Subtotal 3			45,03%	Total de encargos + provisionamento		R\$ 216.819,10	R\$ 2.601.829,23
	1.15. Vale Transporte (custo efetivo)		Qtde	Dias	Valor unitário	Ida e Volta	Mês	Aprox 11 Meses
			191	22	R\$ 4,70	2	R\$ 10.140,00	R\$ 121.680,00
	1.16. Vale Refeição/Administração		200	22	R\$ 25,00	1	R\$ 110.000,00	R\$ 1.167.100,00
	Subtotal 4						R\$ 120.140,00	R\$ 1.288.780,00
	Subtotal 5 - Módulo 1. Pessoal (subtotais 1+2+3+4)						R\$ 989.390,56	R\$ 10.516.187,26
TIPO	Especificação				Quant.	Valor	Mês	24 meses
2. Locomoção	2.1 Aluguel de veículo para 5 passageiros (sem motorista e sem combustível)				2	R\$ 3.500,00	R\$ 7.000,00	R\$ 84.000,00

	Subtotal 6			R\$ 7.000,00	R\$ 84.000,00
TIPO	Especificação		Meses	Valor	Total
3. Custeio	3.1. SERVIÇOS			R\$ 966.753,48	R\$ 12.890.046,40
	3.2. MOBILIÁRIO			R\$ 25.833,60	R\$ 344.448,00
	3.3. MATERIAL EXPEDIENTE			R\$ 3.850,13	R\$ 51.335,12
	3.4. MATERIAL LIMPEZA			R\$ 6.449,81	R\$ 85.997,41
	3.5. MATERIAL DE CONSUMO			R\$ 14.933,45	R\$ 199.112,69
	3.6. PESSOAL - CONTRATAÇÃO NÃO CLT			R\$ 112.092,49	R\$ 1.494.566,50
	3.7. UNIFORMES/ EPI´S/EXAMES			R\$ 12.282,00	R\$ 163.760,00
	Subtotal 7			R\$ 1.142.194,96	R\$ 15.229.266,12
4. TOTAL PARCIAL	Subtotais 1+2+3+4+5+6+7			R\$ 2.138.585,52	R\$ 25.829.453,38
5. Monitoramento	5.1 Custos Indiretos	5.2 Percentual sobre item 4	4,44%	R\$ 100.000,00	R\$ 1.200.000,00
6. TOTAL GERAL				R\$ 2.238.585,52	R\$ 27.029.453,38

Valor total da proposta R\$ 27.029.453,38 (vinte e sete milhões vinte e nove mil quatrocentos e cinquenta e três reais e trinta e oito centavos)

7.3 Síntese do cronograma de desembolso (compatível com a execução)

7.3.1 Formato e condicionantes

- **Formato de 4 parcelas trimestrais** definido no Edital (com valores indicativos por parcela). A **1ª parcela** é liberada em até **30 dias** após a celebração do Termo; as **demais** repassadas **trimestralmente** conforme o cronograma e **condicionadas à prestação de contas** anterior **aprovada** (há regra de “antepenúltima aprovada” para novos repasses). Depósito em **conta específica isenta de tarifas**.

7.3.2 Marcos e compatibilização com o plano de trabalho

O Edital explicita os **valores e marcos** do desembolso, que devem dialogar com a **curva de gastos** operacional da proposta:

- **Parcela 01 (assinatura do Termo): R\$ 13.514.726,69** — cobre implantação das Salas, aquisição de kits e de materiais pedagógicos, onboarding de equipe, comunicação inicial e ativação do stack de dados/BI.
- **Parcela 02 (7º mês): R\$ 6.757.363,35** — sustenta a rampa operacional, itinerâncias regulares, atualizações de materiais e primeiros plantões de mediação, com QA constante.
- **Parcela 03 (13º mês): R\$ 4.054.418,01** — manutenção da operação contínua (Salas + campo), PDCA, reforço de comunicação e consolidação de painéis e prestações de contas.
- **Parcela 04 (19º mês): R\$ 2.702.945,33** — fase de consolidação, síntese de aprendizados e **transferência organizada** dos dados, com dossiê final.

Boas práticas de caixa/PC: (i) provisionar **ressalvas de QA** e glosas potenciais; (ii) manter cronogramas técnicos e financeiros espelhados; (iii) instruir **Relatório do Objeto** (metas, listas, fotos, prints) e **Relatório Financeiro** (conciliações, extratos) dentro do prazo do Edital.

8. Monitoramento, Prestação de Contas e Transparência

Propósito da seção: estabelecer, de forma prática e auditável, **como** acompanharemos a execução (monitoramento), **o que** entregaremos para comprovar resultados (relatórios e evidências), **quando** e **em que formato** (calendário e padrões), e **quais informações** serão publicizadas à sociedade (transparência ativa), sempre em **linguagem simples** e com **proteção de dados**.

8.1 Modelos de Relatório de Execução do Objeto e Financeiro

8.1.1 Calendário e cadência

- **Relatório Mensal (Objeto + Financeiro sintético):** até o 10º dia útil do mês subsequente (ou outro prazo pactuado pela Administração).
- **Prestação de Contas Parcial:** ao final de cada período definido no termo, com **Relatório de Execução do Objeto (REO)** e **Relatório de Execução Financeira (REF)** completos, dentro do prazo pactuado.
- **Prestação de Contas Final:** em até **90 dias** após o término da vigência (ou conforme o termo), com **dossiê consolidado** (objeto + financeiro + transferência de dados).

Governança de prazos (interno): D-5 (pré-fechamento de evidências) → D+5 (consolidação de dados e QA) → D+10 (assinaturas e protocolo).

8.1.2 Estrutura do Relatório de Execução do Objeto (REO) – Modelo Capa e Identificação

- Título do projeto, período de referência, identificação da OSC, nº do instrumento, contato do responsável técnico e do gestor da parceria.

1) Sumário executivo (1–2 páginas)

- Visão geral do período: destaques, riscos críticos, mitigação e próximos passos.
- Mapa/agenda territorial executada (RAs/APs) e síntese de comparecimento.

2) Entregas por frente (atendimento, educação, itinerância, mediação)

- **O que estava planejado × o que foi executado** (quadro “planejado vs. realizado”).
- **KPI do período** por frente e por RA/AP (ATT, TMA, TPE, %DOC, %ACESS, TA, TMR, NPS/SAT).
- **Análise crítica:** desvios, causas e contramedidas (PDCA).

3) Ações territoriais (rota e casuística)

- Roteiros executados, parceiros locais acionados, barreiras observadas, lições aprendidas por território.

- Fotos datadas (com legenda padrão) e evidências de protocolo in loco (IDs/prints).

4) Educação cidadã e letramento digital

- Trilhas realizadas (módulos), **taxa de conclusão de tarefas** (%ACESS) e atualização de materiais (controle de versão).
- Amostras de “ficha de tarefa concluída” e links/QR dos materiais digitais.

5) Mediação e encaminhamentos

- Plantões realizados, fornecedores sensibilizados, **taxa de acordo (TA)**, **tempo médio de resolução (TMR)** e encaminhamentos para rito administrativo.
- Amostra de termos/minutas de acordo (sem dados pessoais).

6) Comunicação e transparência

- Peças publicadas, alcance estimado, origem do público (“como soube?”) e efeitos sobre %DOC/TPE.

7) Governança e integridade

- Reuniões (atas), **treinamentos** realizados (POPs/LGPD), auditorias internas e incidentes (se houver) com tratativas.

8) Próximo ciclo

- Plano de ação (responsável, prazo, indicador de verificação) e agenda preliminar por RA/AP.

Anexos do REO (padrão)

- Listas de presença/atendimentos (campos obrigatórios), relatórios fotográficos, prints/IDs de protocolos, fichas de tarefa, termos/minutas (anonimizados), peças de comunicação, atas e listas de treinamento.

8.1.3 Estrutura do Relatório de Execução Financeira (REF) – Modelo Capa e Identificação

- Período, instrumento, conta bancária específica do projeto, CNPJ, contatos.

1) Sumário financeiro

- Mapa de **ingressos** (repasse/receitas financeiras) e **desembolsos** por natureza de despesa.
- **Resultado do período e saldo a executar.**

2) Conciliação bancária

- Extratos do período (conta específica), **conciliação** diária/ mensal, saldos e rendimentos.
- Explicação de divergências sanadas (se houver).

3) Execução por rubrica

- Tabela **orçado × realizado** por rubrica (pessoal, logística/locomção, custeio/serviços, materiais, TI/dados, comunicação, custos indiretos/monitoramento).
- Memória de cálculo resumida (quantidade × valor × período) com referência aos **documentos comprobatórios**.

4) Documentos comprobatórios (índice)

- Notas fiscais/recibos, contratos, comprovantes de pagamento, folhas/encargos de pessoal, diárias/transportes, etc.
- **Vinculação** de cada documento a uma rubrica, com **código único** e referência cruzada no corpo do REF.

5) Compras e contratações (compliance)

- Procedimento de cotação (quando aplicável), justificativa técnica, critérios de seleção, atas e aceite.
- Termos aditivos (se houver) e comprovação de recebimento dos bens/serviços.

6) Observações e glosas

- Não conformidades identificadas (internamente ou pela Administração), **glosas** propostas e plano de correção (se aplicável).

7) Declarações e assinaturas

- Declarações de veracidade, inexistência de conflito de interesses e conformidade com o instrumento, assinadas pelo responsável financeiro e pelo RT (quando exigido).

Anexos do REF (padrão)

- Extratos bancários, conciliação, notas fiscais/recibos/contratos, folhas/encargos, relatórios de recebimento, termos/atas, planilhas auxiliares.

8.1.4 Padrões transversais aos relatórios

- **Linguagem simples e padronização visual** (Verdana 10, títulos claros, quadros).
- **Controle de versão** (código, data, autor, aprovadores).
- **Numeração de anexos e índice** clicável (em PDF).
- **Dados pessoais minimizados**; quando indispensáveis, **acesso restrito** e envio em **canal seguro**.
- **Checklist de QA** antes do protocolo (itens obrigatórios marcados como "OK/NC/NA").

8.2 Evidências: listas, fotos, materiais, pesquisa de satisfação

Regra de ouro: evidência **tem que bater** com o ciclo relatado (local, data, RA/AP, equipe, atividade) e permitir **re Checagem**. Usaremos **nomenclatura padrão** de arquivos e **metadados** quando possível.

8.2.1 Listas e formulários padronizados

- **Lista de atendimento/oficina/ação** com campos mínimos: data, RA/AP/local, tipo de atividade (Sala/Itinerante/Oficina/Mediação), **setor** (telecom/financeiro/energia/e-commerce/outros), **descrição curta do caso/tema**, **checklist documental** (OK/pendente), **canal de protocolo** indicado, assinatura/consentimento quando aplicável.
- **Ficha de tarefa concluída (letramento digital)**: módulo → tarefa (criar e-mail / recuperar senha / digitalizar / anexar / abrir / consultar) → **concluiu?** (sim/não) → tempo → dificuldades encontradas.
- **Ficha de mediação**: setor, fornecedor, caso (tipificação), elegibilidade, data do plantão, resultado (acordo/não), prazo de cumprimento, encaminhamento.

Boas práticas

- **Campos obrigatórios** com validações (papel/eletrônico).
- **Identificação do atendente** (carimbo, rubrica e ID).
- **Digitalização legível e organização** por RA/AP e data.
- **Consentimento/LGPD** quando houver coleta de dados pessoais.

8.2.2 Evidência fotográfica (padrão mínimo)

- **Padrão 4 vistas** por ação:
 1. **Estabelecimento** (visão geral do local, sinalização);
 2. **Atividade** (público em atendimento/oficina, sem close de rosto – ou com autorização);
 3. **Detalhe operacional** (estações de autossuficiência, POPs visuais);
 4. **Equipe e parceiros** (registro institucional).
- **Legenda**: AAAA-MM-DD_RA-AP_Local_Atividade_Foto-X.jpg + texto curto (o quê/onde/quem).
- **Metadados**: preferir **EXIF** com data/hora; **georreferência** quando possível.
- **Privacidade**: respeitar **direito de imagem**; quando necessário, **desfocar** rostos; evitar expor dados sensíveis (telas, documentos).
- **Armazenamento**: pasta por AAAA-MM/RA-AP/ação, com índice.

8.2.3 Materiais e produtos (amostras e versões)

- **Cartilhas/FAQs/guias**: versões numeradas, data de revisão, registro de quem aprovou.
- **Pecas de comunicação**: cards, cartazes, spots, posts (prints/URLs).
- **Roteiros/POPs/checklists**: arquivos editáveis e PDFs, com **controle de versão e histórico de alterações**.

- **Kit de mediação:** roteiros setoriais, minutas/termos.
- **Provas de uso:** QR/landing com métricas de acesso e amostras de “tarefa concluída”.

8.2.4 Pesquisa de satisfação (NPS/SAT) – 1 minuto

- **Instrumento:** questionário de 3–5 itens (nota geral 0–10; clareza; tempo; resolveu/encaminhou; espaço para comentário).
- **Aplicação:** QR (preferencial), *tablet* ou impresso na saída; **amostragem** mínima por dia/atividade.
- **Análise:** NPS (promotores – detratores), **distribuição** de notas, temas recorrentes (texto livre), **planos de ação** anexos.
- **Recorte:** RA/AP, modalidade (Sala/Itinerante/Oficina/Mediação), setor do caso.

8.2.5 Organização do acervo (guarda e acesso)

- **Taxonomia de pastas:** AAAA-MM/RA-AP/Modalidade/Setor.
- **Naming:** AAAA-MM-DD_RA-AP_TipoDocumento_Descrição_v01.
- **Tempo de guarda:** conforme o instrumento (mantendo cópias seguras, *backup* e controle de acesso).
- **Acessos:** perfis (leitura/escrita) por função; **logs** de auditoria.

8.3 Publicidade ativa das informações da parceria

Objetivo: garantir **transparência** sem violar **LGPD**. Publicaremos **o que a sociedade precisa saber** para acompanhar o serviço e **como acessá-lo**, além de **resultados agregados** que indiquem valor público.

8.3.1 O que será publicizado (conteúdo mínimo)

- **Agenda pública** (Salas e itinerâncias): **onde, quando e que serviço**; documentos que o cidadão precisa levar; acessibilidade do local.
- **Materiais educativos** (versões abertas): cartilhas, FAQs, roteiros passo a passo.
- **Resultados agregados** (sem dados pessoais): atendimentos por RA/AP, tópicos mais frequentes, taxa de protocolos efetivados, acordos em mediação, satisfação média.
- **Relatórios executivos** (síntese por trimestre): destaque de ações, aprendizados e melhorias.

8.3.2 Canais e formatos

- **Landing page** do projeto (ou seção no site da OSC/Prefeitura): agenda, materiais, notícias, resultados agregados e contato.

- **Redes sociais** (OSC e parceiros públicos): posts com agenda e prestação de contas leve.
- **Canais comunitários** (rádios, escolas, CRAS): *briefings* e materiais prontos para divulgação local.
- **Acessibilidade**: linguagem simples, contraste adequado, **alt-text** em imagens, versões compatíveis com leitores de tela, PDFs acessíveis.

8.3.3 Limites (o que não será publicado)

- **Dados pessoais** (nomes, CPFs, IDs de protocolo) ou **dados sensíveis** (opções, saúde, etc.).
- **Informações que prejudiquem mediação** ou **procedimentos sancionatórios** em curso.
- **Documentos de uso restrito** (extratos, notas, contratos) — permanecem na prestação de contas formal.

8.3.4 Rotina de atualização e validação

- **Mensal**: atualização de agenda e resultados agregados; publicação de materiais revisados.
- **Trimestral**: “**prestação de contas cidadã**” (resumo dos indicadores e principais entregas).
- **Validação**: conteúdo revisado por **responsável de transparência/LGPD** antes da publicação.

8.3.5 Mapa de responsabilidades (quem faz o quê)

- **Coordenação Geral**: aprova conteúdo e prazos; interlocução com a Administração.
- **Coordenação de Comunicação**: produz peças, mantém landing/redes, acompanha alcance e ajustes.
- **TI/Dados**: gera tabelas agregadas, painéis públicos (quando aplicável) e cuida da anonimização.
- **LGPD/Integridade**: revisa conteúdo, zela por compliance e responde a pedidos de informação.

8.4 Controles de qualidade, auditoria e melhoria contínua

- **Checklist pré-envio (REO/REF):** capa/identificação; sumário; quadros “planejado vs. realizado”; KPIs; anexos (listas, fotos, prints/IDs, materiais, termos); conciliação; índices de documentos; assinaturas.
- **QA semanal:** amostragem ($\geq 10\%$ dos dossiês do período) cruzando **lista** ↔ **foto** ↔ **print/ID**; registro de não conformidades (NC) e ações corretivas.
- **Auditoria interna mensal:** verificação de **completude/validade/consistência/rastreabilidade** e de **conformidade financeira**; relatório sucinto anexado ao REO/REF.
- **PDCA trimestral:** consolidação de achados; metas de melhoria (ex.: elevar **%DOC** na RA X; reduzir **TMR** no setor Y); reedição de POPs/materiais.
- **Registro de incidentes** (dados/operacionais): formulário padrão (o que, quando, impacto, contenção, prevenção) e comunicação à Administração.

8.5 Síntese operacional

- **Modelos de relatório claros** (REO/REF), com **sumário executivo**, “planejado vs. realizado”, **KPIs** e **evidências** anexas.
- **Evidência forte e padronizada:** listas com campos obrigatórios, fotos datadas, **prints/IDs** de protocolos, fichas de tarefa, termos de mediação.
- **Transparência ativa:** agenda pública, materiais abertos e resultados agregados, com **acessibilidade** e **proteção de dados**.
- **Ciclo de qualidade:** QA semanal, auditoria mensal e PDCA trimestral que retroalimentam POPs, materiais e roteiros.
- **Rastreabilidade:** taxonomia/naming padrão, controle de versão, logs e guarda de documentos.

9. Anexos de Comprovação

A. Comprovantes de reconhecimento público (mídia, fóruns, prêmios)

O SÃO GONÇALO

≡ MENU

 O que está buscando?

GERAL

O projeto 'Óleo no Ponto', que une sustentabilidade e geração de renda, chega a Maricá

Iniciativa da Rocinha será apresentada na véspera do Dia Mundial do Meio Ambiente, comemorado dia 5 de junho

🕒 4 min de leitura | Escrito por Redação | 03 de junho de 2024 - 20:23

O SÃO GONÇALO

MENU

-  criador do projeto, Marcelo Santos, o Marcelinho do Ciep, nesta terça-feira, dia 4, às 10h, na Unidade de Conservação Ambiental do Silvado, em Maricá.
 -  O encontro será com alunos do Ensino Médio, da rede pública da cidade, na véspera do Dia Mundial do Meio Ambiente, comemorado nesta quarta, dia 5.
 -  Estudos apontam que um litro de óleo pode contaminar 25 mil litros de água.
- O convite foi feito a Marcelinho Do Ciep pelo Instituto Inova Rio em parceria com a Secretaria de Cidade Sustentável de Maricá. Morador da Rocinha, no Rio de Janeiro, onde funciona o Óleo no Ponto, ele já expandiu sua área de atuação por vários bairros do Rio de Janeiro, como São Conrado, Barra da Tijuca, Bangu e Campo Grande.

 ACESSIBILIDADE: **A- A A+**   Acesso à Informação

Traduzir

PREFEITURA DE
MARICÁ
CIDADE QUE CUIDA, TRANSFORMA E INSPIRA



Home > Notícias > Home >

Maricá promove diversas ações na Semana Mundial do Meio Ambiente

Maricá promove diversas ações na Semana Mundial do Meio Ambiente

Atividades acontecerão de terça a domingo na Praça Orlando de Barros Pimentel e nas Unidades de Conservação do Silvado e do Espraiado

segunda-feira, 3 junho 2024

09/09/2025, 14:52

Maricá promove diversas ações na Semana Mundial do Meio Ambiente - Prefeitura de Maricá

[Traduzir](#)

Já na quarta-feira (05/06), das 8h às 16h, terá uma exposição na Praça Orlando de Barros Pimentel, no Centro, com a participação de diversos órgãos da Prefeitura, entre eles: a autarquia Serviços de Obras de Maricá (Somar), Secretaria de Companhia de Desenvolvimento de Maricá (Codemar), Companhia de Saneamento de Maricá (Sanemar), as Secretarias de Educação, Cultura, de Proteção e Defesa Civil, Turismo, Ordem Pública e Gestão de Gabinete Integrado e Comunicação, além do Grupamento Especial de Defesa Ambiental (Gedam) da Guarda Municipal. Também estarão presentes representantes do Parque Estadual Serra da Tiririca (Peset), Projeto Sigas Maricá, Projeto Aruanã, Instituto Nova Ágora de Cidadania (INAC), entre outros parceiros.

O Refúgio de Vida Silvestre (Revis) vai receber na quinta-feira (06/06) a oficina "UPCYCLING, Transformar e Renovar". A atividade acontecerá em dois horários: 9h e 13h30, e terá como parceiros o Instituto Inova Rio e a Escola Municipal de Idosos da Secretaria de Educação.

Mais tarde, às 18h, haverá palestra e observação de estrelas e planetas com alunos do Instituto Federal Fluminense (IFF) na Área de Proteção Ambiental das Serras de Maricá (Apasemar), do Silvado. Entre os parceiros, estão o IFF e AstroTrilhas.

facebook

Entrar

Post de Maricá-RJ Notícias



Maricá-RJ Notícias

27 de setembro de 2022 · 🌐

INSTITUTO INOVA RIO PROMOVE AÇÕES SOCIAIS, EDUCAÇÃO AMBIENTAL, MUTIRÕES DE LIMPEZA E DISTRIBUIÇÃO DE MUDAS

A última ação ocorreu no município de Magé/ RJ, o Instituto, em parceria com associações locais promove ações voluntárias em cidades da Baixada Fluminense

CLIQUE NO LINK, LEIA MAIS E FIQUE SABENDO DE MAIS INFORMAÇÕES; 👍

<https://maricarjnoticia.news/.../instituto-inova-rio...>

INFORME DE UTILIDADE PÚBLICA

MARICA RJ NOTÍCIA®

B. Instrumentos/atestados de execução similar (OSC)



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUISSAMÃ
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER EXECUTIVO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E PESCA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE QUISSAMÃ, ATESTA, PARA FINS DE DIREITO, QUE O INSTITUTO INVARIO, INSCRITO NO CNPJ SOB O NÚMERO 06.051.091/0001-70, ESTEVE PRESENTE NOS SEGUINTE PROJETO:

1. APA DA LAGOA DA RIBEIRA
(MARÇO/2020 A ABRIL/2022):
 - DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, COORDENANDO E CONDUZINDO VISITAS DE ESTUDANTES DO SEXTO AO NONO ANO DO ENSINO MÉDIO EM ÁREAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL.
 - DESENVOLVIMENTO DE PALESTRAS EDUCACIONAIS COM TEMAS RELACIONADOS À PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE.
 - DESENVOLVIMENTO DE OFICINAS E CURSOS DE ARTESANATO JUNTO A MORADORES.
 - DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES DE MONITORAMENTO DE FAUNA.
 - DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES DE MONITORAMENTO DE FLORA.
2. PARQUE NATURAL MUNICIPAL DOS TERRAÇOS MARINHOS
(ABRIL/2020 A ABRIL/2022):
 - DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES DE MONITORAMENTO DE FAUNA.
 - DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES DE MONITORAMENTO DE FLORA.
 - MONITORAMENTO DE AVES MIGRATÓRIAS.
 - IMPLANTAÇÃO DE DISPOSITIVO DE PASSAGEM PARA A FAUNA (PASSA-BICHO).
 - INTERVENÇÃO PARA RECUPERAÇÃO DE ECOSISTEMAS E ÁREAS DEGRADADAS.

QUISSAMÃ, 20 DE JULHO DE 2022.


MARCELO DE SOUZA BATISTA
PREFEITO EM EXERCÍCIO
QUISSAMÃ/RJ



Prefeitura
MAGÉ

Secretaria Municipal de Meio Ambiente
Prefeitura Municipal de Magé
Estado do Rio de Janeiro



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Magé**, atesta para fins de direito que o Instituto Inova Rio, uma organização sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ sob o nº 06.051.091/0001-70, foi nossa prestadora de serviços, atuando no desenvolvimento de atividades de Educação Ambiental, com orientações, exposições, palestras, cursos, oficinas, atividades de preservação de fauna e flora, implantação, recuperação e sinalização de trilhas, caminhos e acessos.

Também atuou na recuperação de ecossistemas e áreas degradadas, bem como no monitoramento de Unidades de Conservação, no apoio gerencial das instalações e recepção de visitantes.

Esta atuação se deu durante o período de janeiro de 2021 à julho de 2022, no Parque Natural Municipal Barão de Mauá, Área de Proteção Ambiental Municipal de Suruí e Parque Ecológico dos Orixás.

Insta salientar que, a referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados, pelo que declaramos estar apta a cumprir com os serviços acima elencados, nada tendo que a desabone.

Por ser verdade, firmamos o presente.

Silvio Furtado da Silveira Sobrinho
SMMA / Magé - RJ
Matrícula: 380983


SÍLVIO FURTADO DA SILVEIRA SOBRINHO

Secretário Municipal de Meio Ambiente de Magé



ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

ATESTAMOS para os devidos fins, que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO CRISTÃ BENEFICENTE DA FAMÍLIA, inscrita no CNPJ nº.06.051.091/0001-70, com endereço à Avenida Alcindo Guanabara, 17 CEP: 20.031-130, executou ações e serviços social e de meio Ambiente, na cidade de Itaquaquecetuba mas precisamente no entorno da UPA 24hs situada na Rua João Batista Pedroso, 452 – Flamboyant – Itaquaquecetuba - SP, através do Contrato de Gestão Nº 0016/2014, com vigência de 23 de agosto de 2014 até 22 de julho de 2015, conforme publicação.

O Instituto INASE juntamente com Município de Itaquaquecetuba – SP, realizou um levantamento na região onde se tinha acabado de inaugurar a Unidade de pronto atendimento, um grande descarte de lixo residencial nas rua ao entorno, por mais que a coleta municipal realizava se trabalho periodicamente, os moradores já está acostumado a fazer tal descarte de forma normal, com isso convidamos o Instituto Associação Cristã Beneficente da Família, em conjunto com o Instituto Inase, fosse feito um trabalho de conscientização, coleta seletiva, separação do lixo e suas identificações com todos os moradores do bairro Flamboyant e adjacentes, com isso tivemos uma melhora significativa no bairro com todo e principalmente nos atendimentos a crianças e adultos.

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a Organização Social de meio ambiente cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone até a presente data.

Itaquaquecetuba, 15 de agosto de 2015.



Instituto Nacional de Assistência a Saúde e a Educação
CNPJ: 11.352.538/0001-81

11.352.538/0001-81
INASE
Av. Arymã Senna, Nº3.000, Bloco 1, Slz 202/203
Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
CEP - 22.275-003

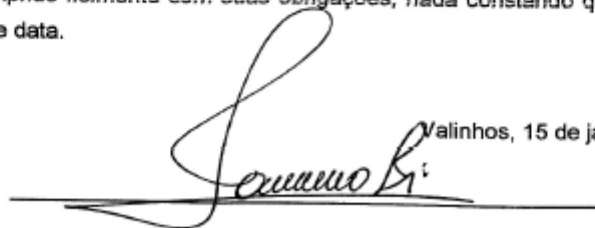


ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

ATESTAMOS para os devidos fins, que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO CRISTÃ BENEFICENTE DA FAMÍLIA, inscrita no CNPJ nº.06.051.091/0001-70, com endereço à Avenida Alcindo Guanabara, 17 CEP: 20.031-130, executou ações e serviços social e meio Ambiente, na cidade de Valinhos – SP mas precisamente no entorno da Upa 24hs, localizada na Avenida Gessy Lever, 915, Valinhos - SP, através do Contrato de Gestão Nº 001/2014, com vigência de 02 de julho de 2016 até 29 de dezembro de 2016, conforme publicação.

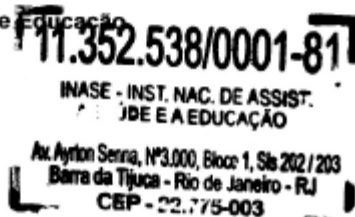
O Instituto INASE juntamente com Município de Valinhos constatou que no terreno baldio ao lado da UPA de pronto atendimento 24hs, estava acontecendo uma grande proliferação de capivaras devido aos acompanhantes que traziam seus amigos e familiares a UPA 24hs para ser atendida, no momento que espera pelo atendimento os acompanhantes começavam a alimentar os bichos. Começamos a perceber um aumento considerável no número de atendimento de pacientes com FEBRE MACULOSA (doença proveniente de mordida de carrapato), logo foi montado um trabalho coordenado pelo Instituto ASSOCIAÇÃO CRISTÃ BENEFICENTE DA FAMÍLIA, de conscientização dos pacientes e acompanhantes da Unidade de saúde de Valinhos (UPA 24hs), a não alimentação dos bichos e ao cuidado que devemos ter no tratamento da doença. No segundo momento foi feito um trabalho de recolhimento desses animais e transportados para o parque municipal da Cidade, com acompanhamentos de tratadores especializados.

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a Organização Social de meio ambiente cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone até a presente data.



Valinhos, 15 de janeiro de 2017.

Instituto Nacional de assistência a Saúde e Educação
CNPJ: 11.352.538/0001-81





ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

ATESTAMOS para os devidos fins, que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO CRISTÃ BENEFICENTE DA FAMÍLIA, inscrita no CNPJ nº.06.051.091/0001-70, com endereço à Avenida Alcindo Guanabara, 17 CEP: 20.031-130, executou ações e serviços social e meio Ambiente, na cidade de Valinhos – SP mas precisamente no entorno da Upa 24hs, localizada na Avenida Gessy Lever, 915, Valinhos - SP, através do Contrato de Gestão Nº 001/2014, com vigência de 02 de junho de 2016 até 29 de dezembro de 2016, conforme publicação.

O Instituto INASE juntamente com Município de Valinhos – SP, realizou um levantamento no parque Municipal Centro de Lazer do Trabalhador (CLT) região de lazer dos Municípios. O Instituto INASE e a Prefeitura de Valinhos, foi formalizado um convite ao Instituto Associação Cristã Beneficente da Família, de forma de uma parceria de cooperação técnica, para um trabalho de plantio de árvores nativas, tratamento e limpeza do lago do parque e os cuidados com os pequenos animais que ali vive e convive com os usuários do parque CLT. Realizando também um trabalho de conscientização e cuidando da conservação total do parque, com isso tivemos uma melhora significativa no parque e para todo o usuário.

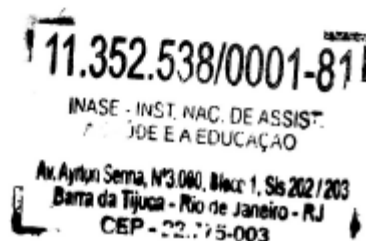
Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a Organização Social de meio ambiente cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone até a presente data.



Valinhos, 01 de fevereiro de 2017.

Instituto Nacional de assistência a Saúde e Educação

CNPJ: 11.352.538/0001-81





ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

ATESTAMOS para os devidos fins, que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO CRISTÃ BENEFICENTE DA FAMÍLIA, inscrita no CNPJ nº.06.051.091/0001-70, com endereço à Avenida Alcindo Guanabara, 17 CEP: 20.031-130, executou ações e serviços social e meio Ambiente, na cidade de Valinhos – SP mas precisamente no entorno da Upa 24hs, localizada na Avenida Gessy Lever, 915, Valinhos - SP, através do Contrato de Gestão Nº 001/2014, com vigência de 02 de fevereiro de 2016 até 29 de dezembro de 2016, conforme publicação.

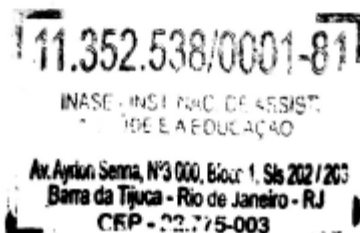
O Instituto INASE juntamente com Município de Valinhos – SP, realizou um levantamento na região onde na Unidade de pronto atendimento, um grande descarte de lixo residencial nas rua ao entorno, por mais que a coleta municipal realizava se trabalho periodicamente, os moradores já está acostumado a fazer tal descarte de forma normal, com isso convidamos o Instituto Associação Cristã Beneficente da Família, em conjunto com o Instituto Inase, fosse feito um trabalho de conscientização, coleta seletiva, separação do lixo e suas identificações com todos os moradores do bairro Lenheiros e adjacentes, com isso tivemos uma melhora significativa no bairro com todo e principalmente nos atendimentos a crianças e adultos.

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a Organização Social de meio ambiente cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone até a presente data.

Valinhos, 01 de fevereiro de 2017.


Instituto Nacional de assistência a Saúde e Educação

CNPJ: 11.352.538/0001-81





PREFEITURA DE MARICÁ
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
Rua Albatroz, nº 556, Parque Nanci, Maricá/RJ. Tel. (21) 2637-2054 Ramal 289

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA — OSC (Instituto Inova Rio)

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de direito, que o **INSTITUTO INOVA RIO**, CNPJ **06.051.091/0001-70**, é parceiro desta **Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Município de Maricá** na execução do **Termo de Colaboração nº 11/2023, prorrogado pelo Termo Aditivo nº 01** com **vigência de 13/05/2025 a 12/05/2027**, cujo objeto prevê a **gestão de 05 Unidades de Conservação** do Município, com **apoio técnico e operacional** para **educação ambiental, uso público, limpeza, manutenção, conservação, preservação e monitoramento**, nos termos do extrato publicado no **Jornal Oficial de Maricá – Edição 1732, de 14/05/2025**.

No escopo do referido instrumento, a OSC vem desempenhando **planejamento e execução técnico-operacional, mobilização territorial, condução de oficinas e ações educativas, produção de materiais em linguagem simples, registro e guarda de evidências** (listas, fotos, relatórios) e **prestação de contas** nas condições pactuadas com esta Secretaria. Destaca-se também que a OSC administra diretamente 149 funcionários nesse projeto.

Declaramos que, **até a presente data**, a organização **cumpr**e satisfatoriamente as obrigações assumidas, **nada constando que a desabone**.

Maricá/RJ, 11 de setembro de 2025.

HELTER VIANA
FERREIRA DE
ALMEIDA:02529159769

Assinado de forma digital por
HELTER VIANA FERREIRA DE
ALMEIDA:02529159769
Dados: 2025.05.28 10:37:08 -03'00'

Helter Viana Ferreira de Almeida
Secretário de Meio Ambiente e Sustentabilidade

C. Currículo + atestados do Responsável Técnico

Nome: Manoel Aldano Loureiro Junior
Idade: 47 anos
Estado civil: Casado
Bairro: Guaratiba. Cidade: Rio de Janeiro - RJ CEP: 23035-180
Telefone: (21) 3155-5210 Celular/WhatsApp: (21) 99659-1978
E-mail: manoelaldanoloureiro@yahoo.com.br

OBJETIVO

Administrador de empresas

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharel em Administração de empresas
Centro Universitário Moacyr Sreder Bastos – Junho/2008
Técnico em Contabilidade: Colégio Guarujá – Dezembro/1996

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Inovario
Diretor Administrativo.
Supervisão e coordenação; Liderança de pessoas; Gestão de processos; Planejamento estratégico; Gestão de recursos;
- Shopping das Carnes.
Gerente Administrativo
Novembro de 2017 a Agosto de 2018.
Responsável pela Administração do Açougue, contas a pagar, contas a receber, negociação com fornecedor e atendimento a clientes.
- Systhex Implante dentário.
Representante Comercial
Abril de 2017 a novembro de 2017.
Representando a marca Systhex no Rio de Janeiro, visitando os clientes e desenvolvendo a marca no Estado Rio.
- Instituto Nacional de Assistência a Saúde e a Educação, (INASE).
Diretor Executivo.
De Agosto de 2014 até Março de 2017.
Gestão e treinamento de equipe, coordenação da área comercial, Gestão de negócios, análise de contratos, coordenador de compras, coordenador de almoxarife, relatórios diversos, cenários financeiros e cotação de preços; processos administrativos; e Rotina Administrativa, atendimento a fornecedores e clientes.
- Mega rio Transportes Ltda.
Gerente administrativo financeiro
De Agosto de 2011 até julho de 2014.
Gestor Administrativo e Comercial, contas a pagar, contas a receber, Negociação com Clientes e fornecedores.
- Gerdau Aços Longos S/A
Cargo: Comprador Senior
De Janeiro de 2001 à Agosto de 2011
Comprador de sucata para insumos da siderurgia, responsável pelos mercados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.

CURSOS DE QUALIFICAÇÃO

Pacote Office
SAP – Módulo Real Estate
Mecânica Industrial – (SENAI)
Finanças corporativas
Gestão e liderança
Inglês – Cursando
MBA – Gestão Estratégia Empresarial – Universidade Candido Mendes. Abril de 2019.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Gestão e treinamento de equipe, coordenação da área comercial, Gestão de negócios, análise de contratos, coordenador de compras, coordenador de almoxarife, relatórios diversos, cenários financeiros e cotação de preços; processos administrativos; e Rotina Administrativa, atendimento a fornecedores e clientes.

Trabalho voluntario em atendimento a pacientes com autismo.

Serviço voluntario em atendimento a pacientes idosos.





PREFEITURA DE MARICÁ
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
Rua Albatroz, nº 556, Parque Nanci, Maricá/RJ. Tel. (21) 2637-2054 Ramal 289

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA — Pessoa Física (Manoel A. L. Junior)

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – PROFISSIONAL

Atestamos, para fins de direito, que o Sr. **MANOEL ALDANO LOUREIRO JUNIOR, Diretor Executivo** do Instituto Inova Rio, CPF 081.304.687-43, RG 113843767 IFP/RJ, atuou na execução do **Termo de Colaboração nº 11/2023, prorrogado pelo Termo Aditivo nº 01 (vigência 13/05/2025 a 12/05/2027)**, celebrado entre o **Município de Maricá** e o **Instituto Inova Rio**, cujo objeto contempla **apoio técnico-operacional para educação ambiental, uso público, limpeza, manutenção, conservação, preservação e monitoramento nas Unidades de Conservação** municipais, conforme **extrato oficial**.

No âmbito deste instrumento, o referido profissional **exerceu funções executivas e técnico-administrativas**, compreendendo, entre outras: **coordenação de frentes operacionais, validação e supervisão de procedimentos (POPs/roteiros), capacitação de equipes, articulação institucional com unidades e parceiros locais, acompanhamento de indicadores e relatórios e suporte à prestação de contas** desta parceria.

Declaramos que o desempenho do profissional foi **satisfatório** no período de sua atuação, **nada constando que o desabone**.

Maricá/RJ, 11 de setembro de 2025.

HELTER VIANA
FERREIRA DE
ALMEIDA:02529159769

Assinado de forma digital por
HELTER VIANA FERREIRA DE
ALMEIDA:02529159769
Dados: 2025.09.28 10:37:08 -03'00'

Helter Viana Ferreira de Almeida
Secretário de Meio Ambiente e Sustentabilidade



INSTITUTO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E À EDUCAÇÃO – INASE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

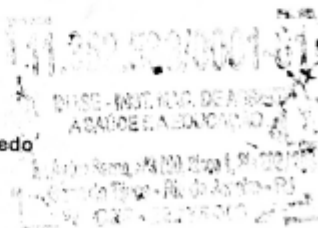
Atestamos, para os devidos fins, que **Manoel Aldano Loureiro Junior** exerceu a função de **Diretor Executivo** no Instituto Nacional de Assistência à Saúde e à Educação (INASE) no período de **agosto de 2014 a março de 2017**.

Durante esse período, desempenhou com competência e responsabilidade as seguintes atividades e atribuições:

- **Gestão e treinamento de equipe;**
- **Coordenação da área comercial;**
- **Gestão de negócios;**
- **Análise de contratos;**
- **Coordenação de compras;**
- **Coordenação do almoxarifado (almoxarife);**
- **Elaboração de relatórios diversos, estudos de cenários financeiros e cotações de preços;**
- **Condução de processos administrativos e rotinas administrativas;**
- **Atendimento a fornecedores e clientes.**

Com base no desempenho observado, atestamos a **capacidade técnica** do(a) referido(a) profissional para atuar nas áreas acima descritas, com ênfase em liderança, gestão administrativa e comercial, suprimentos e análise de contratos, entregando resultados com ética, qualidade e aderência às normas internas.


Marcelo Siqueira de Figueiredo



CNPJ: 11.352.538/0001-81

Av. Ayrton Senna, 3000 - 4006 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, 22775-904

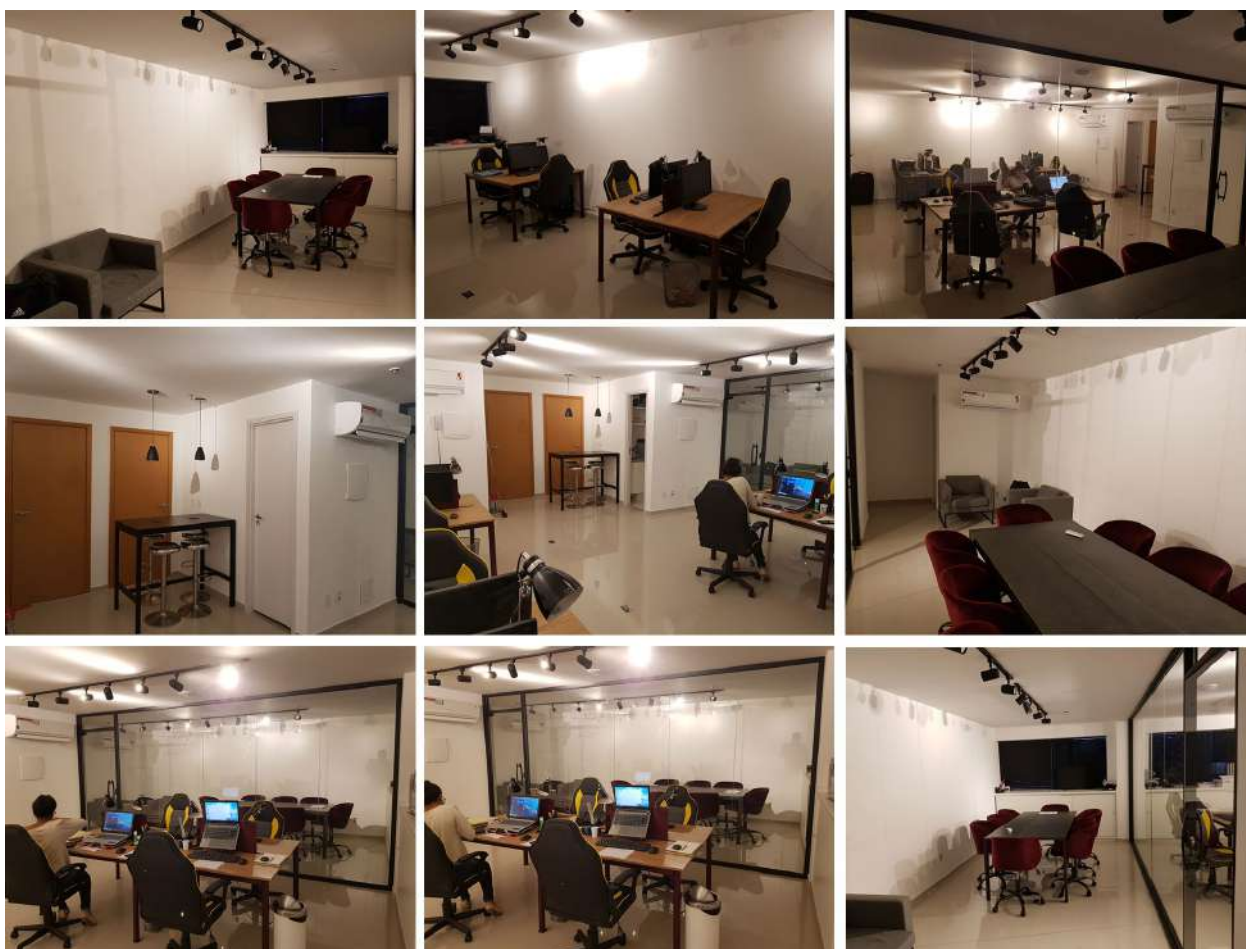
(21) 3593-5584

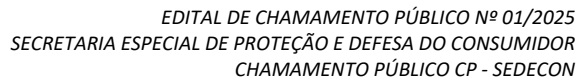
D. Evidências de infraestrutura (contratos/fotos/notas, quando houver)

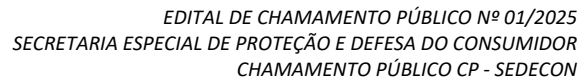
O Instituto Inova Rio conta com uma infraestrutura física composta por:

- Tecnologia – O Instituto conta com mais de 30 computadores de primeira linha equipados com processadores de última geração, nos modelos Intel I5, I7 e I9, com mínimo de memória de 16Gb de RAM, Placa de vídeo integrada, placa de rede, monitores ultrawide de 25 a 29 polegadas, licenças para Windows, Office e antivírus.
- Link de internet de 750Mb e roteadores Wifi.
- Mobília – Contamos com mais de 30 pontos de trabalho, sendo 15 mesas em formato de PAs, sala de reunião com capacidade para 10 pessoas, 03 banheiros e 01 cozinha.
- Imóveis – Possuímos um conjunto de salas de mais de 70m² situado no Centro do Rio de Janeiro, na Avenida Presidente Antônio Carlos, n.º 615, conjuntos de salas 1303

DETALHAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE MOBÍLIA



[illegible]

108

RECEBEMOS DE KABUM S.A.		OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO		NF-e
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	DESTINATÁRIO	VLR TOTAL NOTA	Nº 019119905
/ /		INSTITUTO INOVARIO	1.174,73	Série 1
			DATA DA EMISSÃO	26/09/2023

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE KABUM S.A.		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica			
		ROD BR-262 222 VILA BETHANIA GALPAO 2 ARMZ 3 4 E 5 VIANA - ES CEP: 29136010 Fone: (19)2114-4444		CHAVE DE ACESSO 3223 0905 5707 1400 0825 5500 1019 1199 0519 0043 0970 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora	
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA PARA PESSOA JURIDICA		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 332230079582571 26/09/23 16:37:12			
INSCRIÇÃO ESTADUAL 083078665		INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO 92030849		CPF/CNPJ 05.570.714/0008-25	
DESTINATÁRIO / REMETENTE					
NOME / RAZÃO SOCIAL INSTITUTO INOVARIO			CNPJ / CPF / IE Etr. 06.051.091/0001-70		DATA DA EMISSÃO 26/09/2023 16:37
ENDEREÇO RUA DOS CAFEIROS SN		BAIRRO / DISTRITO INOA (INOA)		COMPLEMENTO QUADRA 07 LOTE 14 SN	
MUNICÍPIO MARICA		FONE / FAX (22)99925-9750	UF RJ	INSCRIÇÃO ESTADUAL CEP 24943800	DATA/HORA ENTRADA/SAÍDA 26/09/2023 16:37:11

CÁLCULO DO IMPOSTO

BC ICMS	1.174,73	VALOR ICMS	46,99	BC ICMS SUBSTITUIÇÃO	0,00	VALOR ICMS SUBS	0,00	VALOR IMP. IMPORTAÇÃO	0,00	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS	1.119,99
VALOR FRETE	54,74	VALOR SEGURO	0,00	VALOR DESCONTO	0,00	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	0,00	VALOR IPI	0,00	VALOR TOTAL DA NOTA	1.174,73

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

RAZÃO SOCIAL	MENFIS TRANSPORTES	FRETE POR CONTA	0-Contrat. por conta do Remetente	CÓDIGO ANTT		PLACA	-	UF	CNPJ / CPF
ENDEREÇO		MUNICÍPIO						UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL

VOLUMES

QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO
1			1	16,842	16,842

DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO

CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	CST	CFOP	UN	QTD	V. UNITÁRIO	V. TOTAL	BC ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
62139	MULTIFUNCIONAL BROTHER LASER, MONO, 110V - DCP-1602	84433113	200	6108	UN	1,0000	1.119,99	1.119,99	1174,73	46,99	0,00	4,00	0,00
	GARANTIA 12 MESES - N.SERIE OU IMEI U63976A3N404070												
	TRIB APROX 15,45% MUNICIPAL FONTE: IBPT PROCON 151 SCS QUADRA 8 EDIFICIO VENANCIO 2000 BLOCO B60 SALA 240 B 314,48												

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PEDIDO 35576985 - INSCRIÇÃO ESTADUAL DO CLIENTE - PARTILHA/DIFAL INFORMADO NO XML DA NF-E - OBSERVAÇÃO DO CLIENTE - NENHUMA - VALOR APROXIMADO DOS TRIBUTOS 314,48 REAIS - 26,77 POR CENTO - FONTE IBPT CONFORME E.C. 87/2015 TOTAL DO ICMS PARA A UF DO DESTINATÁRIO 164,46 REAIS / TOTAL DO ICMS PARA A UF DE ORIGEM 0 REAIS / VALOR DO FCP PARA A UF DO DESTINATÁRIO 23,49 REAIS - REFERENCIA PROXIMO A ROD. AMARAL PEIXOTO TF_RASTREIO: 35576985 TRIB APROX 15,45% MUNICIPAL FONTE: IBPT PROCON 151 SCS QUADRA 8 EDIFICIO VENANCIO 2000 BLOCO B60 SALA 240 B 314,48	RESERVADO AO FISCO
---	--------------------

DATA E HORA DA IMPRESSÃO 26/09/23 16:37:12

RECEBEMOS DE SERV & COM RIO COMERCIO SERVICOS E RECURSOS HUMANOS LTDA OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA ABAIXO. EMISSÃO: 10/11/2023 VALOR TOTAL: R\$ 205.389,30 DESTINATÁRIO: INSTITUTO INOVARIO - Avenida Presidente Antonio Carlos, 615 - SAL 1303 Centro Rio de Janeiro-RJ		NF-e Nº. 000.000.056 Série 001
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE SERV & COM RIO COMERCIO SERVICOS E RECURSOS HUMANOS LTDA Rua Visconde de Pirajá, 414 - SAL 718 Ipanema - 22410-905 Rio de Janeiro - RJ Fone/Fax: 2177267401		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº. 000.000.056 Série 001 Folha 1/1	 CHAVE DE ACESSO 3323 1122 4117 5800 0155 5500 1000 0000 5615 9262 5332 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 333230249747833 - 10/11/2023 14:28:05
NATUREZA DA OPERAÇÃO Venda simples			
INSCRIÇÃO ESTADUAL 12639740	INSCRIÇÃO MUNICIPAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ / CPF 22.411.758/0001-55

DESTINATÁRIO / REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL INSTITUTO INOVARIO		CNPJ / CPF 06.051.091/0001-70	DATA DA EMISSÃO 10/11/2023
ENDEREÇO Avenida Presidente Antonio Carlos, 615 - SAL 1303		BAIRRO / DISTRITO Centro	DATA DA SAÍDA/ENTRADA
MUNICÍPIO Rio de Janeiro	UF RJ	FONE / FAX 2199975326	CNPJ / CPF 20020-010
		INSCRIÇÃO ESTADUAL	HORA DA SAÍDA/ENTRADA

PAGAMENTO	
Forma	Transferência Bancária, Carteira Digit.
Valor	R\$ 205.389,30

CÁLCULO DO IMPOSTO		BASE DE CÁLC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. ICMS S.T	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	V. FCP UF DEST.	V. TOTAL PRODUTOS
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	205.389,30
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	V. TOTAL DA NOTA		
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	77.431,80	205.389,30		

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS		FRETE 2- Por conta de Terceiros	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO	UF	CNPJ / CPF
ENDEREÇO		MUNICÍPIO		UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	
QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO	

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	O/CSOSN	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	VALOR DESC	B.CÁLC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ ICMS	ALIQ IPI
0200	Aparelho de Telefone Base Fixa, sem Fio com identificador	00000000	0/102	5102	UNID	3,0000	134,8500	404,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Ar Condicionado Split 12.000 BTUs - 110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	7,0000	1.542,9700	10.800,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Bebedouro Elétrico Refrigerado de Mesa - 110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	6,0000	331,4000	1.988,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Cafeteira elétrica com capacidade para 32 xícaras	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	162,1800	324,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Caixa de Som Amplificada Bluetooth, USB, 500W	00000000	0/102	5102	UNID	5,0000	478,3800	2.391,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Computador com Monitor 19,5 LED, HDMI, Processador Core i5, 8gb, Hd de 1Tb	00000000	0/102	5102	UNID	20,0000	2.744,8200	54.896,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Refrigerador Duplex frost free branco (aprox. 375 litros)110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	3,0000	2.547,9600	7.643,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Impressora Multifuncional Monocromatica - Laser	00000000	0/102	5102	UNID	5,0000	1.220,0200	6.100,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Microondas aprox. 30 litros prata 110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	8,0000	494,8000	3.958,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Nobreak - 400 VA	00000000	0/102	5102	UNID	20,0000	382,9900	7.659,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Projeto SVGA / HDMI 3600 Lumens	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	2.596,9200	5.193,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Radio comunicador - 500 mW	00000000	0/102	5102	UNID	50,0000	318,8000	15.940,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Ventilador com coluna - 40 cm - 110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	6,0000	142,7900	856,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Webcam Full HD 1080p Cabo USB	00000000	0/102	5102	UNID	10,0000	115,1500	1.151,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Furadeira para Motosserra 381	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	295,8000	591,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Podador multifuncional a gasolina	00000000	0/102	5102	UNID	4,0000	1.187,7900	4.751,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Podador para galhos altos 13/330 mm	00000000	0/102	5102	UNID	4,0000	129,1300	516,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Rocadeira multifuncional a gasolina profissional	00000000	0/102	5102	UNID	4,0000	726,2900	2.905,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Soprador costal/varricao (a gasolina)	00000000	0/102	5102	UNID	4,0000	1.560,0900	6.240,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Motosserra a gasolina 2,5kw 20 58cc	00000000	0/102	5102	UNID	4,0000	568,2400	2.272,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Tela de projecao retratil 1,80x1,80m 97 polegadas	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	681,3600	1.362,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Microfone de mao duplo - sem fio	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	285,4900	570,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Tablet Wi-Fi minimo 32Gb Android 9.0 Quad-Core, Tela	00000000	0/102	5102	UNID	16,0000	865,9800	13.855,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Televisao smart TV LED, 50 4k	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	2.676,4800	5.352,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0350	Quadriciclo 125cc - a gasolina	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	8.089,4900	16.178,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Limpador a Vapor - 110/127v	00000000	0/102	5102	UNID	2,0000	661,9800	1.323,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Bomba Costal anti-incendio - tipo mochila	00000000	0/102	5102	UNID	20,0000	1.472,5900	29.451,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0200	Megafone	00000000	0/102	5102	UNID	10,0000	70,3800	703,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

DADOS ADICIONAIS		RESERVADO AO FISCO
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		
Inf. Contribuinte: Documento emitido por ME ou EPP optante pelo SIMPLES NACIONAL, nao gera direito a credito fiscal de IPI. PIX 22.411.758/0001-55 CNPJ AG 0787 CC 13.001983-3BANCO SANTANDER Valor Aproximado dos Tributos : R\$ 77.431,80		

E. Quadro técnico para suporte ao projeto

O Instituto Inova Rio conta com os profissionais abaixo relacionados, que darão apoio direto à execução do projeto, cobrindo as frentes de **atendimento/Salas (portas fixas)**, **itinerância**, **educação/letramento digital**, **mediação/encaminhamentos**, **TI/dados/LGPD** e **administração/finanças**. Este anexo apresenta **mini-currículos objetivos**, focados **apenas** em competências **técnicas** e **comportamentais** relevantes para a operação — sem histórico de empregadores — em conformidade com as exigências do edital.

Como esta equipe se integra ao projeto

- **Aderência operacional:** os(as) profissionais estão vinculados às rotinas descritas no Plano (itens 3 e 4), com papéis definidos em **POPs/roteiros** e na **matriz RACI** (responsáveis, aprovadores, consultados e informados).
- **Supervisão técnica:** a atuação é coordenada pelo **Responsável Técnico (RT)** e pelas coordenações de Atendimento, Educação, Itinerância, Comunicação e TI/Dados, garantindo **padronização de procedimentos** e **qualidade das evidências**.
- **Conformidade e LGPD:** todo o time é treinado em **linguagem simples**, **acessibilidade** e **proteção de dados** (coleta mínima, controle de acesso e sigilo). Mini-currículos **não** exibem dados pessoais sensíveis; documentos comprobatórios adicionais podem ser apresentados **quando solicitados**.
- **Pronto apoio e mobilidade:** lotados na **sede do Centro do Rio**, com disponibilidade para **deslocamento por RA/AP** e apoio a agendas de **itinerância**.
- **Meios de verificação:** organograma e distribuição por frente constam no corpo do Plano (Cap. 5); evidências de infraestrutura e registros de capacitações constam nos **Anexos correspondentes**.

A seguir, apresentam-se os **mini-currículos** de cada profissional, destacando **síntese de atuação**, **competências técnicas**, **competências comportamentais** e **papel no projeto**.

ANA PAULA AMORIM — Assistente Administrativo

Síntese profissional: Atua em rotinas administrativas e de atendimento, com ênfase em **organização documental e apoio a prestação de contas**.

Competências técnicas: gestão de documentos (físico/digital), controle de **protocolos**, planilhas (**Excel/Google Sheets**), elaboração de ofícios e atas, **digitalização e indexação** de evidências.

Competências comportamentais: organização, **atenção a detalhes**, comunicação clara, confiabilidade e trabalho em equipe.

Papel no projeto: recepção e conferência de **documentos mínimos**, preparação de **listas/relatórios** e suporte administrativo às **Salas** e à **itinerância** (checklists, agendas, arquivos).

CLARA POLESSA ALMEIDA — Assistente Administrativo

Síntese profissional: Apoio a **secretaria/atendimento**, controle de agendas e **comunicação de serviço** em linguagem simples.

Competências técnicas: elaboração de **comunicados**, atualização de planilhas e controles, **triagem básica** de demandas, apoio a logística (insumos e materiais).

Competências comportamentais: cordialidade, **escuta ativa**, proatividade e organização.

Papel no projeto: apoio às **Salas** no acolhimento e **triagem inicial**, organização de **agendas por RA/AP** e registro administrativo de atendimentos/oficinas.

CRISTIANE MENEZES CORRÊA — Auxiliar de DP/RH

Síntese profissional: Rotinas de **Departamento Pessoal** e apoio a **RH**, com foco em conformidade e sigilo.

Competências técnicas: cadastros, **controle de ponto**, benefícios, organização de **dossiês funcionais**, apoio a **lançamentos de folha**, conferências básicas de **eSocial** (com o contador) e arquivos.

Competências comportamentais: ética, **discrição**, confiabilidade e disciplina.

Papel no projeto: apoio ao **dimensionamento e controle de ponto** da equipe, atualização de dossiês de pessoal e suporte à **capacitação interna** (listas, certificados).

DANIELLE CRISTINE AMORIM LEITE — Analista de RH

Síntese profissional: Atuação em **R&S, T&D** e **gestão de indicadores de RH**, com foco em perfil técnico-operacional.

Competências técnicas: entrevistas por competência, integração de novos(as) colaboradores(as), desenho de **trilhas de capacitação, mapeamento de competências**, controles de **clima** e **indicadores** de RH.

Competências comportamentais: **escuta qualificada**, empatia, influência positiva e comunicação.

Papel no projeto: conduzir **seleção e integração** da equipe, planejar **reciclagens periódicas** (atendimento, linguagem simples, LGPD básica) e manter **indicadores de RH** do contrato.

JOSIANE RAMOS DOS SANTOS — Auxiliar de DP/RH

Síntese profissional: Suporte às **rotinas de pessoal** e organização de **documentação trabalhista**.

Competências técnicas: **benefícios**, cadastros, malote/arquivo, conferência de **ponto** e apoio a **folha**; preparação de documentos para auditorias.

Competências comportamentais: organização, **agilidade**, foco em prazos e sigilo.

Papel no projeto: manter **dossiês de equipe** atualizados, apoiar **controle de escalas** e **registros de treinamentos** (listas/atas).

JUCILENE REGINA DOS SANTOS CRUZ — Assistente Administrativo

Síntese profissional: Rotinas administrativas com ênfase em **logística de campo** e **apoio operacional**.

Competências técnicas: controle de **estoque de materiais**, preparação de **kits de itinerância**, contato com **parceiros locais**, **checklists** de montagem.

Competências comportamentais: iniciativa, **organização**, comunicação objetiva e colaboração.

Papel no projeto: preparar **infra e materiais** para itinerância, apoiar **montagem in loco** e registrar **evidências operacionais** (listas/fotos).

LUCIANA DO NASCIMENTO LIRA — Assistente Social

Síntese profissional: Atendimento **socioassistencial** e **articulação de rede**, com foco em **acessibilidade** e **priorização de vulnerabilidades**.

Competências técnicas: **escuta qualificada**, entrevistas e registros sociais, **encaminhamentos** à rede pública, elaboração de **relatos técnicos**, orientação em **linguagem simples**.

Competências comportamentais: empatia, **mediação**, postura ética e comunicação sensível.

Papel no projeto: suporte às **Salas/itinerância** na **abordagem social**, priorização de públicos (idosos/PCD/mulheres chefes de família), **mediação comunitária** e cuidados de **acessibilidade**.

MARIA REGINA SILVA DE ABREU — Assistente Administrativo

Síntese profissional: Administração com foco em **documentação e prestação de contas**.

Competências técnicas: organização de **evidências** (listas, fotos, *prints*/IDs), **numeração e indexação** de anexos, montagem de **dossiês** e conferências básicas.

Competências comportamentais: **atenção a detalhes**, método e confiabilidade.

Papel no projeto: preparar **REO/REF** (anexos e índices), controlar **checklists documentais** e apoiar a coordenação no **cumprimento de prazos**.

NAYARA DOS SANTOS MONTEIRO — Auxiliar de DP/RH

Síntese profissional: Apoio às **rotinas de pessoal** e organização de **registros**.

Competências técnicas: controle de **ponto**, atualizações cadastrais, **agendamento de exames**, assistência em **treinamentos** (listas, certificados) e arquivo.

Competências comportamentais: organização, **responsabilidade**, foco em prazos.

Papel no projeto: manter **controles de frequência**, apoiar a **logística de capacitações** e atualizar documentos de equipe para auditorias.

PABLO DE OLIVEIRA PEREIRA — Analista de TI

Síntese profissional: **Suporte N1/N2**, infraestrutura e **segurança básica** da informação, com atenção a conectividade e **disponibilidade de serviços**.

Competências técnicas: redes e **roteadores Wi-Fi**, provisionamento de **estações de trabalho**, **backups**, atualização de sistemas, **gestão de acessos** (senhas/perfis) e suporte aos **kits de itinerância**; apoio a **painéis/planilhas** de indicadores.

Competências comportamentais: **resolução de problemas**, didática, paciência e confiabilidade.

Papel no projeto: garantir **equipamentos** e **conectividade** nas **Salas** e em **campo**, manter **governança de acessos** e **backups**, apoiar **exportações de dados** para relatórios.

RODRIGO LUCATELES DIAS — Web Designer

Síntese profissional: **Design de interfaces e materiais** para serviços públicos, com foco em **linguagem simples** e **acessibilidade**.

Competências técnicas: **identidade visual**, diagramação de **cartilhas/guias/cards**, **responsividade** (web), noções de **HTML/CSS**, uso de **QR codes**, **boas práticas de acessibilidade** (contraste, tipografia, hierarquia).

Competências comportamentais: criatividade **orientada a serviço**, atenção a detalhes, organização e cumprimento de prazos.

Papel no projeto: criar e versionar **materiais pedagógicos e de comunicação** (Salas/itinerância), adequando peças a **RA/AP** e mantendo **padrões de acessibilidade**.

VIVIANE DE OLIVEIRA CORRÊA SANTANA — Analista Administrativo/Financeiro

Síntese profissional: **Administração e finanças** no terceiro setor, com foco em **controle orçamentário** e **prestação de contas**.

Competências técnicas: **fluxo de caixa**, conciliações, **lançamentos**, controle de **contratos/compras**, montagem de **REF** e suporte à **conformidade** documental.

Competências comportamentais: **rigurosidade**, ética, organização e comunicação objetiva.

Papel no projeto: apoiar **planejamento e controle financeiro** do contrato, preparar **conciliações** e **comprovantes** para a prestação de contas e zelar por **rastreabilidade**.

Declarações Finais

O **Instituto Inova Rio** apresenta este Plano com base em sua **experiência comprovável**, **capacidade instalada** e **método de execução** aderente ao objeto proposto. A solução integra **Salas de acolhimento (portas fixas)**, **itinerância** orientada por dados territoriais, **educação cidadã** e **letramento digital** “aprender fazendo” e **mediação/encaminhamentos**, sempre com **registro de evidências**, **proteção de dados** e **transparência**. A proposta foi construída para **qualificar a demanda na origem**, reduzir retrabalho e **ampliar direitos efetivados** no município do Rio de Janeiro.

Compromissos centrais da execução

- **Entrega com qualidade e rastro:** adotar **POPs/roteiros**, **checklists documentais** e **evidência mínima** (lista + foto + print/ID) em todas as frentes, garantindo **verificabilidade** das ações.
- **Presença no território:** operar **portas fixas** e replicar o **mesmo fluxo** na **itinerância** por RA/AP, priorizando onde as barreiras de acesso são maiores.
- **Autonomia digital do cidadão:** aplicar **trilhas curtas** com **tarefas-evidência** (criar e-mail, recuperar senha, digitalizar/anexar, abrir/acompanhar protocolo), elevando a **qualidade probatória** dos registros e a **taxa de solução**.
- **Mediação orientada a resultados:** organizar **plantões**, **minutas/termos** e **escalonamento responsável** ao rito administrativo, evitando judicialização desnecessária.
- **Transparência ativa:** publicar de forma acessível **agendas**, **materiais** e **resultados agregados**; atender diligências e visitas técnicas da Administração.

Governança e interlocução

- **Responsável Técnico (RT):** **Manoel Aldano Loureiro Junior** — valida POPs/roteiros, supervisiona indicadores críticos, coordena capacitações e **coassina relatórios técnicos**.
- **Equipe e “pronto apoio”:** quadro técnico-administrativo disponibilizado, com **papéis definidos** e **matriz RACI**.
- **Segregação de funções:** quem **contrata** não **aprova pagamento**; dupla checagem documental; controle de acesso a repositórios.
- **Interlocução com o Poder Público:** disponibilidade para **reuniões de acompanhamento**, **demonstrações** e **ajustes operacionais** no prazo solicitado pela Administração.

Monitoramento, indicadores e prestação de contas

- **Indicadores/KPIs:** acompanhamento contínuo de **ATT, TMA, TPE, %DOC, %ACESS, TA, TMR, NPS/SAT**, com **painéis operacional/tático/gerencial** e **cadernos de cálculo**.
- **Meios de verificação:** anexos padronizados por frente (operações, educação, mediação, comunicação, governança/LGPD, dados/Bi), conforme Checklist apresentado.
- **Relatórios:** **REO** (Execução do Objeto) e **REF** (Financeiro) no formato e prazos definidos, com **rastreabilidade** entre base de dados, painéis e anexos.
- **Ajustes por evidência:** rotinas de **QA/Auditoria interna** e ciclos de **PDCA** asseguram melhoria contínua com base na casuística.

Conformidade legal e proteção de dados

- **CDC e competências municipais:** aderência às diretrizes do **PROCON Carioca** e integração com **1746** e **Consumidor.gov.br**.
- **LGPD by design:** **minimização de dados, consentimento informado** quando aplicável, **perfis de acesso, logs** e **transferência organizada** de dados à Administração ao término da parceria.
- **MROSC e demais normas:** observância às regras de **execução e prestação de contas**, incluindo comprovação documental e controles internos.

Infraestrutura e disponibilidade

- **Base física e TI:** sede no **Centro do Rio, 30+ estações de trabalho**, conectividade dedicada, **kits de itinerância** e estações de autossuficiência, conforme descrito.
- **Prontidão:** infraestrutura **ativa** e **à disposição** para início imediato, com comprovação no **Anexo 9.D**.

Proposta econômica e validade

- **Proposta de Preço:** planilha analítica apresentada no Item 7, compatível com o escopo e cronograma técnico; valor global com desconto de 10,1% em relação ao valor de referência do Edital.
- **Validade:** a proposta mantém-se **válida pelo prazo mínimo exigido** no Edital, sujeita a aprimoramentos formais decorrentes de diligências.

Declarações finais

O Instituto Inova Rio declara que: (i) **aceita inspeções e diligências**; (ii) manterá **compliance** com a legislação aplicável; (iii) assegura a **veracidade** das informações e a **autenticidade** dos documentos anexos; e (iv) coloca-se **à disposição** para quaisquer esclarecimentos complementares que se façam necessários.