

SOLICITAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Seleção nº: BR-T1332-P001

Método de Seleção: Seleção competitiva Completa

País: *Brasil*

Setor: *ICS/CBR*

Financiamento - TC nº: *ATN/OC-15698-BR; ATN/CR-15699-BR*

Projeto nº: *BR-T1332*

Nome do TC: *Apoio à melhoria da administração pública para a cidadania.*

Descrição dos serviços: *Projeto Simplificando Vidas: Medição da qualidade e a satisfação cidadã com trâmites*

O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) está executando a operação acima mencionada. Para esta operação, o BID pretende contratar serviços de consultoria descritos nesta SOLICITAÇÃO de Manifestações de Interesse.

O Governo Federal recebeu um financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), para o projeto “Apoio à melhoria da administração pública para a cidadania”, onde acordaram em realizar em 2017 uma medição SV em 5 estados da União: Bahia (Nordeste), Distrito Federal e Goiás (Centro-oeste), Pará (Norte) e Santa Catarina (Sul). Serão avaliados 5 serviços (um do Governo Federal e os outros dos estados): emissão de carteira de trabalho; emissão de carteira de identidade; marcação de matrícula escolar no ensino médio; certidão de nascimento segunda via e renovação de carteira de motorista.

A metodologia SV foi desenvolvida pelo BID e aplicada em modalidade piloto no ano de 2015 em 6 países da América Latina e Caribe. Uma descrição da mesma pode-se achar na web do BID: <https://publications.iadb.org/handle/11319/7975> (em espanhol e inglês).

Os serviços de consultoria incluem: i) revisar e ajustar junto com o BID o plano e a metodologia (questionários, instrutivos, relatórios e técnicas de coleta e análise de dados) do projeto; ii) encaminhar, fazer seguimento e analisar as respostas dos questionários aos gerentes dos serviços; iii) entrevistas presenciais com gerentes dos serviços e avaliação dos resultados; e iv) preparar, executar a pesquisa aos cidadãos e analisar os dados. O serviço também compreende fazer análise e relatório final incluindo canal utilizado, análise de correlações entre todas as variáveis do estudo, variáveis demográficas e variáveis socioeconômicas.

A empresa deverá ter expertise comprovada nas seguintes especialidades: 1) gestão pública, especialmente, na gestão de serviços públicos prestados aos cidadãos; 2) pesquisa de satisfação do cliente (especialmente, de satisfação cidadã) ou outras experiências em medição de desempenho na gestão pública relacionada com a prestação de serviços; 3) análise de processos de negócio; e 4) análise de dados. A experiência na administração pública brasileira é preferível,

mas não exigida.

Empresas de consultoria elegíveis serão selecionadas de acordo com os procedimentos estabelecidos no Banco Interamericano de Desenvolvimento: [Políticas para a Seleção e Contratação de Empresas de Consultoria para o Trabalho Operacional Executado pelo Banco - GN-2765-1](#). Todas as empresas de consultoria elegíveis, conforme definido na Política, podem manifestar interesse.

O BID convida empresas de consultoria elegíveis a manifestarem o seu interesse em prestar os serviços. As empresas de consultoria interessadas deverão fornecer informações que comprovem que elas estão qualificadas para executar os serviços (brochuras, descrição de tarefas similares, experiência em condições similares, disponibilidade de habilidades apropriadas entre os funcionários, etc.). As empresas de consultoria elegíveis podem se associar na forma de uma joint venture ou um contrato de sub-consultoria para ampliar as suas qualificações. Tal associação ou Joint Venture irá nomear uma das empresas como representante.

As empresas de consultoria elegíveis interessadas poderão obter mais informações durante o horário comercial 09:00 - 17:00 (Hora local de Brasília - DF) enviando um e-mail para: Unidade de Execução de Cooperação Técnica – UECT aos cuidados de [Andreza Leódido \(CBR-UECT@iadb.org\)](mailto:Andreza_Leódido@iadb.org).

As manifestações de interesse deverão ser entregues até às 17hs do dia 24 de maio de 2017 (Hora local de Brasília - DF) usando o Portal do BID para Operações Executadas pelo Banco. <http://beo-procurement.iadb.org/home>

Banco Interamericano de Desenvolvimento

Departamento: *ICS/CBR*

Attn: *Francisco Caldas, Especialista Líder em Modernização do Estado*

SEN Quadra 802 Conj. F lote 39, Brasília – DF 70800-400

Tel: 55 61 3317-4288

Email: CBR-UECT@iadb.org

Url do site: www.iadb.org