

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 11649 PARA CONTRATAÇÃO DE PESSOA FÍSICA****PROCESSO DE SELEÇÃO - EDITAL Nº 197/2025**

CONSULTOR POR PRODUTO
DATA DE CRIAÇÃO: 06/05/2025

1. PROJETO

Fortalecimento e modernização das Capacidades de gestão da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo.

2. ENQUADRAMENTO

2.1 RESULTADOS

Resultado 1.1 - Governança e gestão estratégica da Secretaria da Educação do estado de São Paulo fortalecida.

2.2 ATIVIDADES

Atividade 1.1.2 - Formular metodologia de acompanhamento/monitoramento das iniciativas estratégicas da Seduc.

3. JUSTIFICATIVA

A complexidade e o volume do atendimento realizado pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (Seduc-SP) demandam soluções altamente especializadas para assegurar a eficiência, a agilidade e a qualidade no relacionamento com os diversos públicos atendidos. Com milhões de interações anuais envolvendo estudantes, familiares, profissionais da educação e gestores públicos, torna-se indispensável o diagnóstico preciso e a organização estruturada de fluxos e artefatos que permitam a racionalização e automação dos processos. A contratação de consultoria técnica especializada para este fim visa não apenas à otimização operacional, mas também ao aprimoramento da experiência do usuário, reduzindo o tempo de resposta e ampliando a assertividade nas soluções apresentadas.

Além disso, o uso de bases de conhecimento organizadas e atualizadas, em conjunto com cartas de serviço, árvores de decisão bem definidas e níveis de resposta adequados, permite que o atendimento se torne mais coerente e menos dependente de soluções improvisadas. A padronização de rotinas e a integração de canais de comunicação também são fundamentais para assegurar a continuidade e a consistência no tratamento das demandas, independentemente do meio utilizado pelo cidadão. Ao desenhar e implementar fluxos organizados, com o suporte de aplicações tecnológicas apropriadas, espera-se reduzir significativamente os custos operacionais e melhorar o aproveitamento dos recursos humanos, permitindo que a equipe se concentre em questões mais complexas e estratégicas.

Em um cenário onde a modernização da gestão pública é imperativa, essa contratação representa um passo estratégico para a Seduc-SP, alinhando-se aos princípios de transparência, economicidade e orientação ao usuário previstos na legislação e nas melhores práticas de gestão pública.

Por fim, cabe destacar que a Secretaria da Educação não dispõe em seus quadros técnicos atuais de profissionais capacitados disponíveis para a execução das atividades especificamente previstas neste Termo de Referência.

4. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Consultoria técnica especializada que ofereça subsídios na implementação dos processos de fluxos e artefatos de racionalização e automação do atendimento da Seduc-SP

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS

5.1 Especificação (PERFIL ▯ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente)

- 1.1Levantar, junto à SEDUC-SP, os dados atuais de atendimento existentes na Seduc-SP, incluindo suas etapas, atividades, responsáveis, tempo de execução e ferramentas utilizadas.
- 1.2Realizar pesquisa sobre melhores práticas em atendimento no setor da educação, em instituições públicas e privadas
- 1.3Elaborar estudo comparativo dos dados atuais de atendimento com o estudo sobre melhores práticas, a fim de fornecer insights para otimizar as práticas atuais
- 1.4Sugerir indicadores de sucesso (KPIs) com base nas melhores práticas de mercado, para subsidiar a definição institucional da performance dos canais pela SEDUC-SP
- 1.5Apoiar tecnicamente a formulação de propostas de projetos de automação com IA (generativa, chatbots, e RPAs) que serão necessários para melhoria do serviço
- 1.6Elaborar proposta de aprimoramento da governança de dados, com sugestões para subsidiar o desenho de uma gestão baseada em dados e inteligência, a ser validada e implementada pela equipe da SEDUC-SP
- 1.7Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo análise dos dados atuais de atendimento da SEDUC-SP, e um estudo comparativo com instituições públicas e privadas sobre melhores práticas em atendimento no setor de educação, fornecendo insights para otimizar as práticas atuais.
- 2.1Com base na análise anterior, propor programas de capacitação de times internos e empresas prestadoras de serviços
- 2.2Realizar levantamento técnico e recomendar tecnologias de Inteligência Artificial adequadas à realidade da SEDUC-SP, com base em critérios de robustez e eficiência, a fim de subsidiar decisões institucionais sobre sua eventual integração.
- 2.3Sugerir ações e abordagens para subsidiar a construção, pela SEDUC-SP, de uma cultura organizacional orientada ao usuário, com base nos princípios de Customer Centricity.
- 2.4Elaborar proposta de planejamento das ações para aumento de eficiência operacional associada a redução de custos
- 2.5Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de estratégias e objetivos de melhoria dos níveis de serviço do atendimento da Seduc-SP
- 3.1Realizar análise dos volumes de demandas recebidas dos canais disponíveis para os usuários (telefone, e-mail, WhatsApp, chatbot), juntamente com a avaliação da performance atual de cada um
- 3.2Analisar a base de conhecimento atual, identificando lacunas e necessidades de expansão e de novas informações
- 3.3Avaliar os motivos de contato e reclamação e realizar levantamento das principais melhorias de processos e mecanismo de atendimento da demanda
- 3.4Elaborar proposta da carta de serviços que será oferecida aos usuários nos canais
- 3.5Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de melhorias para otimizar os canais de atendimento da SEDUC-SP.
- 4.1Realizar estudo da jornada do cliente (Customer Journey Mapping) identificando os pontos críticos de atrito atuais, pontos de melhorias em cada um deles e aplicação do plano de ação para aprimoramento da Experiência do Cliente (CX)
- 4.2Avaliar o desempenho e engajamento do time atual seja servidores do Estado de São Paulo e empresas prestadoras contratadas e propor ações de engajamento aos novos objetivos de serviço para o cliente
- 4.3Revisar as ferramentas utilizadas nas centrais de atendimento em busca de automações de usabilidade do

time e melhorias que facilitem o processo e produzam resultados mais ágeis

4.4Elaborar proposta técnica de ajustes nas ferramentas atuais, com base em práticas de mercado, que possam subsidiar a avaliação da SEDUC-SP sobre possíveis ações de calibração visando à melhoria do atendimento ao usuário final.

4.5Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de implementação da jornada do usuário e de KPIs de performance, objetivando uma nova jornada de experiência aos usuários nos diferentes canais, com foco em automação com IA e dos novos objetivos de indicadores de sucesso que irão mensurar a performance dos canais.

5.1Realizar estudo das habilidades e conhecimentos da equipe da Seduc-SP, sobre os canais de atendimento

5.2Elaborar proposta de conteúdo técnico introdutório sobre metodologias de inovação e mudança, com sugestões de temas ligados ao desenvolvimento de competências socioemocionais e comunicacionais.

5.3Sugerir elementos para subsidiar a formulação de planos de desenvolvimento individual (PDI), a serem adotados e ajustados pela equipe gestora da SEDUC-SP.

5.4Propor implementação de rotinas de maximização de performance metodologia SMART, Kaizen, entre outras e

5.5Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo estudo das necessidades atuais de capacitação e treinamento da equipe sobre os canais de atendimentos da Seduc-SP

6.1Elabora plano de implementação de soluções de inteligência artificial - chatbots e voicebots - para atendimento inicial e triagem de demandas

6.2Propor a utilização de IA generativa para sugerir respostas personalizadas que sejam resolutivas e com linguagem amigável que gere conexão com seu usuário

6.3Propor a automação de processos repetitivos com RPA (Robotic Process Automation) para reduzir carga operacional do time e forneça soluções de demandas ágeis e acionáveis

6.4Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo plano de implementação de soluções de inteligência artificial (IA generativa, chatbots, e RPAs) para aprimorar os canais de atendimento e acelerar na solução de problemas para os usuários.

7.1Desenvolver aplicação de dashboards inteligentes e preditivos para análise de KPIs em tempo real

7.2Sugerir modelos de Inteligência Artificial que possam apoiar a previsão de volume de atendimento e subsidiar a SEDUC-SP na tomada de decisão sobre estratégias de alocação de recursos humanos, com vistas ao cumprimento das metas de desempenho estabelecidas (SLAs).

7.3Sugerir mecanismos de mensuração do sentimento dos usuários, com base em metodologias como o NPS (Net Promoter Score), de forma a subsidiar a SEDUC-SP na definição de estratégias voltadas à melhoria da experiência e ao fortalecimento da relação com os serviços educacionais.

7.4Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, documento técnico com recomendações para o aprimoramento do monitoramento de dados e o uso de inteligência de dados, com vistas a subsidiar a gestão na análise de cenários e na tomada de decisão baseada em evidências.

8.1Desenvolver Revamp da análise do índice de Lealdade do Cliente através da metodologia NPS Net Promoter Score com base no ciclo de análise das opiniões e implantação de melhorias de processos

8.2Realizar Remodelagem da apuração e tomada de decisões com base no Índice de Satisfação com o atendimento CSAT Customer Satisfaction

8.3Reformar as métricas de execução e aferição do Tempo Médio de Espera para Atendimento (TME) e Response Rate (RR)

8.4Mensurar o Tempo de Resolução de Demanda (Full Resolution Time) e capacidade de solução no primeiro contato, com o método First Call Resolution (FCR)

8.5Avaliar o nível de Eficiência/Interação com o Chatbot (IA) e retroalimentação da base de conhecimento responsiva para manutenção do fluxo de respostas as demandas altamente atualizadas em linha as necessidades e eficiente e

8.6Elaborar e apresentar, para validação da SEDUC-SP, documento técnico com sugestões de dispositivos e critérios para mensuração de SLAs, com vistas a subsidiar a avaliação da eficiência e da qualidade dos canais de atendimento da Secretaria.

9.1Realizar análise preditiva e recomendação de ações para manutenção de níveis de satisfação alcançados

9.2Apresentar lições aprendidas e propostas de ajustes finos de processos e/ou novos projetos que suportem o próximo capítulo de superação que o atendimento da Seduc-SP desejará alcançar

9.3Realizar atualizações de novas versões de Inteligência Artificial, adequação de tendências para o próximo ciclo em linha com as recentes inovações do mercado de automação e

9.4Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, documento técnico contendo proposta de mecanismos de

mensuração de eficiência do plano de implementação

10.1Elaborar relatório consolidado de todo o processo, com avaliação dos resultados registrados

10.2Elaborar relatório de lições aprendidas, boas práticas e oportunidades de melhorias com recomendações para a continuidade e expansão para futuros projetos e

10.3Produzir e apresentar, para validação da Seduc-SP, relatório final com a consolidação das lições aprendidas e oportunidades de melhoria do projeto, de forma global.

6. REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO

A. Formação Acadêmica

A.1 Formação acadêmica (PERFIL □ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente)

É obrigatório que possua no mínimo graduação em cursos nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação

Serão analisados os requisitos de formação acadêmica, conforme critérios abaixo relacionados. Esta fase tem caráter eliminatório e classificatório

30 pontos Possui pós-graduação (lato sensu ou stricto sensu) em cursos nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação

21 pontos Possui graduação em cursos nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas ou Ciências Exatas e da Terra ou Engenharias com certificação devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação

B. Exigências Específicas

B.1 Exigências específicas (PERFIL □ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente)

É obrigatório que possua experiência mínima de 05 (cinco) anos atuando com atividades relacionadas com

atendimento ao cliente e/ou canais de atendimento e/ou monitoramento de KPIs no terceiro setor e/ou setor público e/ou EPS, e/ou BPO e/ou empresas privadas.

É desejável que possua experiência com canais de atendimento na educação e/ou certificação de Inteligência Artificial para implementação de chatbots, RPAs e modelos generativos.

Serão analisados os requisitos de experiência profissional e experiência desejável, conforme critérios abaixo relacionados.

Esta fase tem caráter eliminatório e classificatório

Experiência Profissional

40 pontos Possui 08 anos ou mais atuando com atividades relacionadas com atendimento ao cliente e/ou canais de atendimento e/ou monitoramento de KPIs no terceiro setor e/ou setor público e/ou EPS, e/ou BPO e/ou empresas privadas.

34 pontos Possui de 06 a 07 anos atuando com atividades relacionadas com atendimento ao cliente e/ou canais de atendimento e/ou monitoramento de KPIs no terceiro setor e/ou setor público e/ou EPS, e/ou BPO e/ou empresas privadas.

28 pontos Possui 05 (cinco) anos atuando com atividades relacionadas com atendimento ao cliente

e/ou canais de atendimento e/ou monitoramento de KPIs no terceiro setor e/ou setor público e/ou EPS, e/ou BPO e/ou empresas privadas.

Experiência Desejável

- 10 pontos Possui os dois requisitos
- 05 pontos Possui 01 requisito
- 00 pontos Não possui nenhum dos requisitos desejáveis

7. PRODUTOS OU RESULTADOS PREVISTOS

7.1 Produtos (PERFIL ☐ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente)

Qtd. Parcelas: 10

ENQUADRAMENTO	DESCRIÇÃO DA PARCELA	PRAZO DE ENTREGA
1.1.2	Produto 1 - Documento técnico contendo análise dos dados atuais de atendimento da SEDUC-SP, e um estudo comparativo com instituições públicas e privadas sobre melhores práticas em atendimento no setor de educação, fornecendo insights para otimizar as práticas atuais.	30 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 2 Documento técnico contendo proposta de estratégias e objetivos de melhoria dos níveis de serviço do atendimento da Seduc-SP.	60 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 3 Documento técnico contendo proposta de melhorias para otimizar os canais de atendimento da SEDUC-SP.	80 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 4 Documento técnico contendo proposta de implementação da jornada do usuário e de KPIs de performance, objetivando uma nova jornada de experiência aos usuários nos diferentes canais, com foco em automação com IA e dos novos objetivos de indicadores de sucesso que irão mensurar a performance dos canais.	120 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 5 Documento técnico contendo estudo das necessidades atuais de capacitação e treinamento da equipe sobre os canais de atendimentos da Seduc-SP	150 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 6 Documento técnico contendo plano de implementação de soluções de inteligência artificial (IA generativa, chatbots, e RPAs) para aprimorar os canais de atendimento e acelerar na solução de problemas para os usuários.	200 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 7 - Documento técnico contendo recomendações para o aprimoramento do monitoramento de dados e o uso de inteligência de dados, com vistas a subsidiar a gestão na análise de cenários e na tomada de decisão baseada em evidências.	230 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 8 - Documento técnico contendo sugestões de dispositivos e critérios para mensuração de SLAs, com vistas a subsidiar a avaliação da eficiência e da qualidade dos canais de atendimento da Secretaria.	260 dias após a assinatura do contrato

1.1.2	Produto 9 - Documento técnico com proposta de mecanismos de mensuração de eficiência do plano de implementação	330 dias após a assinatura do contrato
1.1.2	Produto 10 Documento técnico contendo avaliação dos resultados da implementação com recomendações de melhorias	355 dias após a assinatura do contrato

8. VALOR GLOBAL

9. LOCAL DE ENTREGA/REALIZAÇÃO

PERFIL □ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente São Paulo

10. PRAZO DE EXECUÇÃO

Data de Início: Data da assinatura do contrato

Período até: 1 ano

Data de Término: 26/05/2026

11. NÚMERO DE VAGAS

Número de vaga 1 - (PERFIL □ Consultoria técnica em relacionamento com o cliente)

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Os interessados deverão encaminhar os currículos para o e-mail: ugp@educacao.sp.gov.br, conforme modelo de currículo padrão. No campo assunto deverá constar o código do Prodoc (OEI/BRA/24/004), o número do Edital e o Perfil. Serão desconsiderados os currículos remetidos em desacordo com estas exigências e/ou fora do prazo estipulado no Edital.

O processo de seleção ocorrerá na seguinte conformidade:

1 fase: análise e seleção de currículos recebidos, de acordo com as exigências do Edital

2 fase: entrevistas dos candidatos que tiveram seus currículos selecionados na 1 fase

3 fase: avaliação classificatória dos candidatos entrevistados pela Comissão de Seleção.

Observação:

Observação: Somente os currículos encaminhados até a data limite prevista no Edital serão analisados pela comissão de seleção. Todas as entrevistas serão gravadas e servirão de subsídios para avaliação dos candidatos pela Comissão de Seleção. O convite para a entrevista será encaminhado por e-mail.

Serão analisados os requisitos de formação acadêmica e experiência profissional, conforme critérios descritos no Termo. Esta fase tem caráter eliminatório e classificatório. O processo seletivo será considerado válido quando obtiver, no mínimo, 03 (três) currículos válidos (que atendam aos requisitos mínimos obrigatórios de qualificação acadêmica e experiência profissional).

Após análise curricular, os candidatos considerados aptos a participar da etapa de entrevista serão aqueles que atingirem a pontuação mínima de 49 pontos na análise curricular. Dentre os candidatos que atingirem essa pontuação mínima, serão convocados para a entrevista os três candidatos que tiverem atingido a maior pontuação na fase de análise curricular.

Outros candidatos, que tiverem a pontuação mínima, poderão ser convocados para a entrevista, sempre seguindo a classificação definida na análise curricular, caso os candidatos entrevistados não tenham um bom desempenho na entrevista, ou por outra razão justificada, apresentada formalmente pela Comissão de Seleção responsável pelo processo seletivo.

Os classificados receberão mensagem eletrônica informando data, local e hora da entrevista. Os candidatos serão entrevistados por videoconferência. Esta fase tem caráter classificatório e serão observados os seguintes critérios:

- 1 - Apresenta cordialidade, polidez, atenção e objetividade - até 2 pontos
- 2 - Expressa-se bem, possuindo boa fluência verbal, clareza na exposição de assuntos-argumentos e capacidade de raciocínio - até 6 pontos
- 3 - Domina os assuntos relativos ao objeto da contratação prevista no TR - até 12 pontos

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

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

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

13. CONSIDERAÇÕES

APRESENTAÇÃO DOS PRODUTOS

Os produtos devem ser entregues ao Gabinete do Secretário Executivo (GSE), em formato PDF, incluindo capa com nome e código do Projeto, nº do contrato, título do produto, nome e assinatura do consultor, local e data.

O pagamento será efetuado após a entrega dos produtos, segundo as especificações técnicas do presente Termo de Referência, condicionado à aprovação pela Área Demandante da consultoria, por meio de Nota Técnica, responsabilizando-se pela coerência e coesão do produto em relação à necessidade apresentada.

INSUMOS

As atividades de consultoria serão realizadas nas dependências da SEDUC-SP. Se houver deslocamentos de âmbito nacional, devem ser justificados pela área demandante por Nota Técnica, de forma a demonstrar conformidade com o objeto da consultoria contratada, conforme

disponibilidade orçamentária do projeto e autorizados pelo Diretor Nacional do Projeto.

CABERÁ À SEDUC/SP

Acompanhar as atividades dos consultores contratados

Analisar e aprovar os produtos especificados no presente Termo de Referência.

CABERÁ AO CONSULTOR CONTRATADO

Desenvolver os estudos e elaborar os documentos previstos segundo as especificações que constam deste Termo de Referência

Cumprir todas as atividades a eles designadas no presente Termo Entregar os produtos no prazo estipulado no presente Termo

Revisar e reapresentar os produtos previstos neste Termo, caso o contratante não aprove as primeiras versões apresentadas

O material (como notebook e telefone) a ser utilizado pelo consultor, assim como toda a infraestrutura necessária para desenvolver o trabalho, não será disponibilizado pela SEDUC-SP, sendo de responsabilidade do consultor adquirir o que for necessário

Arcar com todas as despesas necessárias ao desenvolvimento das atividades a eles designadas no presente Termo.

REGIME JURÍDICO

A execução dos trabalhos previstos neste Termo de Referência não implica qualquer relação de emprego ou vínculo trabalhista, sendo, portanto, regido sem subordinação jurídica, conforme prevê o 9º do art. 4º do Decreto presidencial nº 5.151/2004

VEDAÇÕES PREVISTAS EM LEI

É vedada a contratação, a qualquer título, de servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como de empregados de suas subsidiárias e controladas, no âmbito dos projetos de cooperação técnica internacional, para execução de serviços de consultoria. Também é vedada a contratação de consultor que já esteja cumprindo contrato de consultoria por produto vinculado ao projeto de cooperação técnica internacional. Nova contratação do mesmo consultor, somente mediante nova seleção, nos termos do art. 5º do Decreto nº 5.151/04, observados os prazos de interstício da Portaria MRE nº. 8, de 4 de janeiro de 2017.

DIREITOS AUTORAIS

Os direitos autorais ou quaisquer outros direitos, de qualquer natureza, sobre materiais produzidos no âmbito desse trabalho, pertencerão exclusivamente à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo e sua utilização e/ou reprodução total ou parcial requererá autorização prévia

14. PROTEÇÃO DE DADOS

De acordo com a legislação europeia de proteção de dados em vigor no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, os dados pessoais fornecidos pelo PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também poderão ser processados pela Secretaria Geral da OEI domiciliada em Madri (Espanha) em C/Bravo Murillo 38 (CP 28015) a fim de justificar as despesas e cumprimento das disposições das normas indicadas. Esse processo será realizado por meio dos dados do contrato que são enviados para a plataforma de gerenciamento de projetos da OEI e para o Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) da OEI, cujos servidores estão alojados em território da União Europeia, e aos quais somente pessoas autorizadas pela Secretaria Geral terão acesso.

Esse procedimento será realizado exclusivamente para a execução do contrato e os dados serão mantidos pelo tempo legalmente previsto para fins de arquivamento e auditoria. Os mesmos não serão compartilhados com terceiros, exceto por obrigação legal. O contratado tem o direito de retirar o consentimento para processar os dados a qualquer momento e que, se exercer esse direito, o contrato terá que ser rescindido nos mesmos termos estabelecidos por ele, uma vez que o processamento dos dados é essencial para a execução do contrato. Da mesma forma, o PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também pode exercer os direitos de acesso, retificação, exclusão e portabilidade de seus dados e os de limitação ou oposição ao tratamento através do endereço de e-mail: proteccion.datos@oei.int, comprovando devidamente sua identidade. Em qualquer situação, o contratado tem o direito de apresentar uma queixa à Agência Espanhola de Proteção de Dados (AEPD).