

CONVITE PARA COTAÇÃO DE PREÇO

O **INSTITUTO DE ENSINO E PESQUISA ALBERTO SANTOS DUMONT - ISD**, Organização Social, entidade sem fins lucrativos, com sede à Rua Paulistânia, 381, conjunto 51 – Sumarezinho, em São Paulo, SP, CEP 05440-000, convida empresas a participar da COTAÇÃO DE PREÇO, para:

Ref.: Implantação e gestão do Canal de Denúncias do ISD previsto no Código de Conduta em anexo.

1. Detalhamento do Objeto

A implantação e gestão do Canal de Denúncias do ISD com disponibilidade dos seguintes canais:

- Atendimento de voz 0800 (5 dias x 10 horas)
- Caixa Postal 24 horas
- Recepção de e-mail 24 horas; e
- Hotsite dedicado em ambiente seguro 24 horas – “https”.

A proposta deverá apresentar as etapas de implementação com os respectivos prazos.

1.1. Serviços contemplados

- Análise do Código de Conduta e emissão de relatório de recomendações sobre a aderência a legislação vigente;
- Disponibilidade de atendimento de voz 0800, caixa postal, recepção de e-mails e hotsite dedicado para o Canal de Denúncias de acordo com as boas práticas de mercado e confidencialidade
- Atender todas as ligações do atendimento 0800 durante o horário comercial estendido ininterrupto – 10 horas diárias (de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00hs, horário de Brasília/Brasil);
- Dar tratativa a 100% dos e-mails e contatos recebidos através do hotsite conforme script desenvolvido em comum acordo.
- Documentar o entendimento da ligação para os contatos via 0800.
- Sugerir próximos passos para o tratamento da denúncia pelo gestor responsável.
- Acionar o atendimento automático personalizado (URA) fora do horário comercial. (365 dias x 7 dias x 24 horas).
- Fornecer número de protocolo sequencial ao denunciante.

- Redirecionar aos responsáveis pré-determinados, os contatos não aplicáveis ao canal de denúncias, como por exemplo, SAC, currículos para RH e fornecedores para a área de Suprimentos.
- Dar tratamento a 100% das mensagens e enviar as denúncias diariamente por e-mail diretamente aos responsáveis (pontos focais) pré-definidos.
- Responder, aquilo que for possível, aos denunciantes no ato do contato, conforme determinações prévias.
- Executar follow-up com os gestores responsáveis pelas providências relativas às denúncias após vencimento do prazo estipulado para tratamento das mesmas (geralmente 7 + 2 dias ou a combinar, dependendo do tipo da denúncia). Nos casos onde não obtivermos a resposta dos gestores após follow-up, encaminhar a pendência ao departamento responsável pelo canal de denúncias dentro da empresa.
- Analisar a coerência das respostas / ações que serão aplicadas.
- Prestar apoio ao contratante do serviço, para preparação do reporte aos Comitês de Ética e de Auditoria ou similares.
- Interagir com a Governança Corporativa, Financeiro, Auditoria Interna ou outro responsável.
- Sugerir aprimoramentos nos processos atuais, naquilo que for possível, frente às melhores práticas do mercado para atividades desta natureza.
- Manter gravadas e arquivadas as ligações por até 60 meses.
- Análise e apresentação dos aprimoramentos das políticas relacionadas ao código de conduta, focando regras internas para despesas de viagens, brindes e doações; transações em dinheiro; conflitos de interesse e outras relacionadas às características da empresa objeto do trabalho.
-

2.2 Limitação de escopo

Não faz parte do escopo desse processo, os serviços de:

- Pesquisas *background check* ou dossiês para coleta de dados e informações.
- Entrevistas de desligamento.
- Elaboração ou revisão de matriz de risco, controle e testes, para identificar melhorias nos Controles Internos, que eventualmente tenham possibilitado a ocorrência do fato analisado.
- Mapeamento de riscos e avaliação dos procedimentos e processos internos – ou em

terceiros - com foco em procedimentos antifraude e anticorrupção, envolvendo relacionamento operacional, administrativo, contábil e fiscal.

- Avaliação ou auditoria de fornecedores, clientes, parceiros, recursos humanos.
- Aplicação de treinamentos formais e regulares, visando aperfeiçoamento da equipe interna, de fornecedores e de clientes, de forma a registrar a seriedade dos procedimentos internos das atividades de *Compliance*, como integrante da cultura da empresa.

2. Justificativa Técnica

O Modelo de Governança do ISD prevê a adoção do Código de Conduta que define os princípios que regem o comportamento dos profissionais que atuam no ISD, sendo o instrumento de promoção de uma cultura de conduta adequada entre os profissionais do ISD, bem como de preservação, detecção e responsabilização de más condutas que venham a ocorrer em seu âmbito.

O Código de Conduta do ISD prevê a criação do Canal de Denúncias externo a sua estrutura e que possa assegurar o sigilo das partes de forma independente e ética.

3. Local de Execução

A prestação de serviços deverá ocorrer em local a ser definido pelo Contratado, devendo ser informado na proposta a ser apresentada.

CONTRATANTE - contato: hudson@isd.org.br;

4. Qualificação Técnica

As empresas deverão comprovar a especialidade na prestação de serviços por período superior a 1 ano e o envio da relação de principais clientes com os respectivos contatos.

Prazo limite para apresentação das propostas: **21.10.2016**

5. INSTRUÇÕES:

Elaborar uma carta proposta em papel timbrado da Empresa, que deverá conter, necessariamente, as seguintes informações:

- a) Razão Social e Nome Fantasia;
- b) Endereço Completo;
- c) Carimbo contendo o número do CNPJ;
- d) Nome do Representante Legal;
- e) Preço de cada item solicitado;
- f) Valor total da Proposta;
- g) Condições de Pagamento: especificando o prazo e a forma;
- h) Validade da Proposta que não poderá ser inferior a 30 dias;
- i) Nome legível e assinatura do representante da empresa;

- j) Empresas localizadas fora do município da Unidade solicitante, devem incluir as despesas com frete, quando houver;

Deverá acompanhar a apresentação da proposta:

- a) No caso de contratação de empresas prestadoras de serviços, enquadrada no simples nacional, a declaração de opção pelo simples nacional, contendo obrigatoriamente o anexo de enquadramento.
- b) Todas as certidões que demonstrem a Regularidade Fiscal e Trabalhista:
- 1.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
 - 1.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual (Certidão Estadual);
 - 1.3. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal (Certidão Municipal);
 - 1.4. Regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União);
 - 1.5. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei (CND – Certidão Negativa de Débitos);
 - 1.6. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
 - 1.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa;

Caso seja de seu interesse participar desta Cotação, pedimos o favor de enviar sua proposta de acordo com as instruções acima, para o e-mail compras@isd.org.br ou pelo correio para o endereço supracitado.

Sendo o que se apresenta, subscrevemo-nos, registrando nossos agradecimentos.

São Paulo, 03 de Outubro de 2016.



Hudson Cornélio
Coordenador Administrativo