

FORMULÁRIO SOLICITAÇÃO CONTRATO

UNIDADE: UNIDADES SOB GESTÃO DO HCP **SETOR:** ADMINISTRAÇÃO
SOLICITANTE: SABRINA SANTOS **GESTOR DO CONTRATO:** ASSESSORIA INSTITUCIONAL

SERVIÇO: CENTRAL DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENUNCIAS E/OU COMUNICAÇÃO ANÔNIMA DE IRREGULARIDADE OU ILEGALIDADE.

APROVAÇÃO ASSESSORIA OPERACIONAL (AO): _____

Orientações:

Este formulário deve ser encaminhado à Assessoria Institucional (AI), capeando todo o processo, após validação final do processo de compra pela Assessoria Operacional (AO), sempre que o processo de aquisição de produtos/serviços demandar a formalização de contrato. Para encaminhamento do processo à AI deve ser observado o check-list a seguir e indicado o descritivo do objeto contratado.

CHECK LIST

- Solicitação da área demandante
- Proposta validada e assinada pelo setor solicitante e Superintendência Geral;
- Mapa de preços;
- 03 cotações de modo a comprovar que a proposta vencedora é a mais vantajosa à Administração Pública;
- Termo de Homologação
- Minuta de contrato (se houver)

DESCRITIVO DO OBJETO CONTRATADO

Objeto contratado (serviço/produto adquirido):	<u>CENTRAL DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENUNCIAS E/OU COMUNICAÇÃO ANÔNIMA DE IRREGULARIDADE OU ILEGALIDADE.</u>
Valor do serviço/produto e forma de pagamento:	<u>R\$ 22.500,00 ANUAL (10X R\$ 2.250,00) O PRIMEIRO PAGAMENTO SERÁ NO 3º MÊS APÓS APÓS O CANAL ENTRAR EM OPERAÇÃO.</u>
Vigência:	<u>12 meses</u>
Data/Mês/Ano de início do contrato (prestação do serviço):	IMEDIATO

Telefone, email e Contato do Contratado: 11 2198 4200/ (11) 97644-8898
claudia.alexandre@icts.com.br / ALIANT / ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA

APROVAÇÃO ASSESSORIA INSTITUCIONAL (AI) PARA SOLICITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO AO JURÍDICO

ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO PARA: _____

DATA SOLICITAÇÃO AO JURÍDICO: _____

TERMO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

RESUMO: Contratação de central de recebimento e tratamento de **denúncias** e/ou comunicação anônima de irregularidade ou ilegalidade, acerca de comportamentos e de práticas perpetradas pelos colaboradores das Unidades sob Gestão da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, que representem risco de violação ao Código de Conduta da Organização, com o devido resguardo do sigilo, da confidencialidade, do anonimato e das medidas de proteção aos denunciantes e às testemunhas de boa-fé, para as unidades de saúde descritas abaixo. O canal de denúncias deverá atender aos cerca de 2.000 (dois mil) colaboradores das unidades listadas a seguir, bem como eventuais denúncias de público externo:

- UPAE Padre Assis Neves – Belo Jardim/PE;
- UPAE Deputado Áureo Bradley – Arcoverde/PE;
- UPAE Ministro Fernando Lyra – Caruaru/PE;
- Hospital São Sebastião – Caruaru/PE;
- UPA Honorata de Queiroz Galvão – Igarassu/PE;
- UPAE Dom Acácio Rodrigues – Palmares/PE;
- Hospital da Mulher do Recife – Dra Mercês Pontes Cunha – Recife/PE;
- UPAE Deputado Antônio Luiz Filho – Recife/PE;

1. OBJETO

1.1 Visa, o presente Processo de Seleção, detalhar os elementos necessários à contratação corporativa da central de recebimento e tratamento de **denúncias** e/ou **comunicação anônima de irregularidade ou ilegalidade**, acerca de comportamentos e de práticas perpetradas pelos colaboradores das Unidades sob Gestão da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, que representem risco de violação ao Código de Conduta da Organização, com o devido resguardo do sigilo, da confidencialidade, do anonimato e das medidas de proteção aos denunciantes e às testemunhas de boa-fé.

1.2 O canal de denúncia deve ter ainda as seguintes características mínimas:

a) A denúncia poderá ser feita através de portal na internet, com acesso 24 horas, durante os 7 dias da semana, para abertura e acompanhamento de registros, com interface amigável e de fácil entendimento;



- b) A denúncia poderá ser feita através de telefone 0800 exclusivo da Organização Social em Saúde;
- c) O canal de denúncia deverá ser acessível a todos os colaboradores, garantindo a confidencialidade, o anonimato (independentemente do tipo de canal utilizado pelo denunciante) e a não retaliação;
- d) Deverá ter um sistema capaz de receber arquivos anexados aos relatos (imagens, voz, excel, word, PDF, etc.), ou seja, o denunciante pode anexar evidências do fato relatado;
- e) Login dos denunciantes 100% anônimo;
- f) Sistema que possibilite 'diálogo virtual' do Comitê de Ética com o denunciante, mesmo mantendo o anonimato, por meio de número de protocolo;
- g) Acesso ao sistema 24 horas durante os 07 dias da semana para a equipe gestora do Programa de Integridade e do Comitê de Ética da empresa;
- h) Sistema que impossibilite que qualquer denúncia seja editada, alterada ou apagada pelos membros do comitê de ética;
- i) Sistema que armazene e exiba todos os acessos de visualização a cada relato por todos os membros do comitê de ética (com data e hora), possibilitando um controle de todos por todos;
- j) Sistema que possibilite a criação de usuários temporários para auxílio na investigação (os quais não fazem parte do comitê de ética);
- k) Relatórios para acompanhamento e gestão dos relatos disponíveis em tempo real;
- l) Consultoria para implementação e divulgação do Canal;
- m) Material de divulgação interna para implementação do Portal (endomarketing);
- n) Manutenção dos parâmetros e configuração do sistema;
- o) Backup;
- p) O profissional que atuará no recebimento e tratamento das denúncias deverá ter formação acadêmica de nível superior, a ser comprovada na assinatura do contrato.
- q) Treinamento dos integrantes do Comitê de Ética e da unidade gestora do Programa de Integridade para utilizar o sistema e realizar as investigações.

2. DA PROPOSTA DE PREÇO

2.1 O prestador interessado deverá apresentar proposta, devendo conter:

- i) Prazo de validade, não inferior a 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;
- ii) Os serviços terão início de forma imediata, podendo ser ajustado entre as partes, diante da necessidade de ajustes técnicos e treinamento para implantação.
- iii) As propostas deverão conter preço fixo, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$);
- iv) No preço proposto estarão inclusas todas as despesas da CONTRATADA referentes a prestação do serviço objeto deste processo de contratação, incluindo, mas não se limitando a: mão de obra, tributos, taxas e contribuições, encargos decorrentes de acidentes de trabalho e obrigações cíveis, trabalhistas e/ou previdenciárias, licenças e autorizações municipais, estaduais e federais necessárias, responsabilizando-se a CONTRATADA pelo pagamento, obtenção e manutenção das condições de funcionamento da empresa, exceto as despesas não previstas inicialmente no escopo do contrato e pós implementação do serviço.
- v) Nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato;

2.2 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou irrealizáveis, cabendo à Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, através da unidade de saúde citada nesse Processo de Contratação, promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

2.3 A apresentação da proposta implicará em plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Processo de Contratação.

2.4 As propostas deverão ser enviadas ao Setor de Suprimentos do HCP Gestão, SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CÂNCER – SPCC no período de **12/12/2022** a **19/12/2022** através do e-mail contratacaodeservicos@hcpgestao.org.br, em arquivo PDF digitalizado, ou outro meio eletrônico idôneo e assinado pelo representante legal.



2.5 A análise formal das propostas ocorrerá até o dia **20/12/2022**, pelo Coordenador e Supervisora de Compras do HCP Gestão e o resultado serão encaminhado para a Diretoria Institucional do HCP GESTÃO.

2.6 A análise técnica das propostas será feita pela Diretoria Institucional do HCP GESTÃO, mediante a emissão de Nota Explicativa contendo os critérios para decisão da empresa vencedora. A proposta vencedora será aquela que melhor atenda aos requisitos técnicos contidos no presente termo.

3. DO SERVIÇO

3.1. O prazo da prestação de serviço será de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação, desde que demonstrada a vantajosidade econômico-financeira da manutenção do contrato, mediante acordo entre as partes. Podendo, no entanto, ser rescindido a qualquer tempo, sem pagamento de multa, mediante aviso prévio de 30 dias.

3.2 O pagamento será realizado mensalmente, mediante emissão de nota fiscal pela Contratada.

3.3 O prazo para o canal de denúncias estar em operação, pronto para o recebimento de denúncias, é de até 04 (quatro) semanas a contar da assinatura do contrato de prestação de serviços.

3.4 Por questões de segurança, a contratada deverá adotar os seguintes procedimentos:

- a) Toda a comunicação deverá ser feita de forma criptografada;
- b) Todo o acesso, tratamento de denúncias e criação de contas deve ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;
- c) O banco de dados deve ser criptografado e acessível somente pela aplicação;
- d) As eventuais paradas para manutenção do sistema devem ser avisadas com antecedência e realizadas em horário que prejudiquem o mínimo possível a disponibilização do serviço para a CONTRATANTE;
- e) A eventual indisponibilidade do sistema para o recebimento de denúncias poderá gerar à contratada o desconto na fatura.

4. DA CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão apresentar proposta de preço as pessoas jurídicas cujo ramo de atuação seja compatível com o objeto do presente Processo de Contratação.

4.2 O prestador interessado deverá apresentar os seguintes documentos de habilitação:

4.2.1. Contrato Social em vigor (inicial e última alteração), ou última consolidação, devidamente registrado na Junta Comercial ou publicado na forma da Lei ou, ainda, Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial da sede da empresa;

4.2.2. No caso de sociedade por ações e demais sociedades que elejam seus administradores em atos apartados, deverão ser apresentados tais documentos, devidamente registrados no órgão competente.

4.2.3. APENAS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE: Para beneficiar-se do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar 123/2006, apresentar Declaração de Porte da Empresa, devendo anexar a certidão expedida pela Junta Comercial.

4.2.4. Certidões de Regularidades: a) Prova de regularidade referente a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, abrangendo inclusive as Contribuições Sociais, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1751/2014, em plena validade; b) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS): Certidão de Regularidade de Fornecedor – CRF, emitida pela Caixa Econômica Federal, em plena validade; c) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, em plena validade; d) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, em plena validade; e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), emitida pela Justiça do Trabalho, em plena validade.

4.2.5. Atestado(s) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a prestação de serviços compatível em características e quantidades com o objeto Termo de Especificação Técnica, informando eventuais ocorrências e o grau de satisfação.

4.3 É proibida a participação de empresas que tenham em seu quadro societário pessoas com relação de parentesco com os diretores, coordenadores gerais, coordenadores administrativos e financeiros das unidades sob gestão, bem como com os gerentes, diretores e superintendente do nível central do HCP GESTÃO.

4.4 É proibida a participação de empresas que tenham em seu quadro societário, ainda que na condição de minoritários, pessoas condenadas judicialmente pela prática de crimes de corrupção e lavagem de dinheiro.

5. CRITÉRIO DE ESCOLHA DA MELHOR PROPOSTA

5.1. A seleção da melhor proposta dar-se-á em função da Melhor Técnica, considerando que o serviço contratado envolve o uso de tecnologias de informação e comunicação próprias de cada prestador, com sistemas específicos cujas alternativas e variações de execução repercutem de forma considerável sobre o rendimento do serviço e sua adequação à demanda da CONTRATANTE.

5.2. São exemplos critérios de análise da melhor proposta, sem prejuízo de outros não citados expressamente:

- I. Capacitação e experiência do proponente;
- II. Qualidade técnica da proposta de trabalho;
- III. Metodologias de trabalho;
- IV. Tecnologias e recursos materiais empregados na execução;
- V. Suporte, manutenção e pós venda;
- VI. Compatibilidade com as necessidades da Contratante

5.2. As Unidades de Saúde contratantes possuem padrões comuns de gestão administrativa e financeira, apresentando o seguinte quantitativo de colaboradores por unidade:

- UPAE Padre Assis Neves – Belo Jardim/PE: 72 colaboradores
- UPAE Deputado Áureo Bradley – Arcoverde/PE: 71 colaboradores
- UPAE Ministro Fernando Lyra – Caruaru/PE: 156 colaboradores
- Hospital São Sebastião – Caruaru/PE: 222 colaboradores
- UPA Honorata de Queiroz Galvão – Igarassu/PE: 225 colaboradores
- UPAE Dom Acácio Rodrigues – Palmares/PE: 41 colaboradores
- Hospital da Mulher do Recife – Dra Mercês Pontes Cunha – Recife/PE: 1220 colaboradores
- UPAE Deputado Antônio Luiz Filho – Recife/PE: 77 colaboradores

5.3 A proposta deve ser apresentada levando em consideração o valor global do serviço, para atendimento de todas as unidades de saúde acima especificadas.

6. DO CONTRATO

6.1 Após a homologação do resultado, será elaborado contrato único, contendo o CNPJ de todas as unidades que serão beneficiadas com o canal de denúncias, bem como apresentando o rateio, em termos de valores, que cada unidade irá pagar, levando –se em consideração a quantidade de colaboradores de cada unidade.

6.2 O contrato será assinado virtualmente, pela plataforma de assinatura eletrônica do HCP Gestão, e deve ser assinado no prazo de 5 dias após a sua disponibilização para a empresa.

6.3 No caso da não assinatura do contrato no prazo estabelecido, ou havendo recusa em fazê-lo, sem justa causa, a SPCC/HCP GESTÃO convocará os proponentes remanescentes, observando-se a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

7. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1 Obriga-se a contratada a cumprir as obrigações legais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias etc., não respondendo as unidades de saúde citadas no presente processo, nem solidária, nem subsidiariamente pelas obrigações da contratada.

7.2 Em caso de eventual condenação da unidade de saúde CONTRATANTE, por ato ou fato atribuído à CONTRATADA, decorrente de inadimplemento de obrigação contratual, poderá a CONTRATANTE exercer o direito de regresso.

7.3 É vedada a participação de empresas em consórcio, assim como qualquer subcontratação ou repasse dos serviços contratados, sob a pena de imediato cancelamento do contrato.

7.4 A CONTRATADA deverá prestar os serviços objetos deste contrato observando o mais alto padrão técnico profissional, de ética, qualidade e eficiência, guardando irrestrito e absoluto sigilo sobre informações e documentos a que tiver acesso em função da execução dos serviços contratados, bem como prestar contas dos valores a reembolsar ou a receber.

7.5. A CONTRATADA deverá encaminhar relatórios mensais de atividades e processos em trâmite, ou em periodicidade determinada pela Assessoria Institucional da SPCC/HCP GESTÃO, para o monitoramento interno da CONTRATANTE.

7.6. Os serviços terão início de forma imediata, podendo ser ajustado entre as partes, diante da necessidade de ajustes técnicos e treinamento para implantação.

8. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1 A Fiscalização dos serviços será exercida pela Assessoria Institucional do HCP GESTÃO, a quem incumbirá acompanhar a conformidade da prestação de serviços.

9. DO PAGAMENTO

9.1 O pagamento será efetuado mensalmente, conforme programação financeira da Unidade de Saúde CONTRATANTE, através de depósito em conta bancária em nome e CNPJ da CONTRATADA, após o atesto na Nota Fiscal correspondente.

9.2 Os valores de referência e a composição do saldo a pagar em cada mês, devem estar em conformidade com a proposta e o contrato de cada unidade de saúde, sob pena de glosa.

10. NORMAS DE INTEGRIDADE CORPORATIVA E CLÁUSULAS ANTICORRUPÇÃO

10.1 A CONTRATADA, suas entidades controladoras e controladas, seus respectivos administradores, funcionários e representantes legais, comprometem-se, ainda que por intermédio de terceiros ou subcontratados, a:

- i) Não oferecer, autorizar ou realizar qualquer pagamento, concessão de benefícios, presentes, entretenimentos ou gratificações, bem como não oferecer qualquer vantagem em função dos serviços prestados a: oficial, agente, servidor ou representante de órgão ou entidade pública, direta ou indireta, nacional ou estrangeira, ou qualquer pessoa que faça as suas vezes; candidatos ou detentores de mandatos eletivos, partidos políticos e seus representantes, ou qualquer parente, assessor ou pessoa próxima desses indivíduos;
- ii) Não financiar, custear, patrocinar ou, de qualquer modo, subvencionar a prática de atos ilícitos;
- iii) Não utilizar interposta pessoa física, ou jurídica, para ocultar ou dissimular seus reais interesses, ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- iv) Não frustrar, fraudar, obter ou manter benefício indevido em decorrência de licitações ou contratos públicos;

v) Não obstar qualquer atividade de investigação ou fiscalização em que estejam envolvidas, seja por parte do controle interno da CONTRATANTE ou dos órgãos de controle externo, inclusive no âmbito de agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional;

vi) Comunicar qualquer situação que configure violação ou suspeita de violação ao presente contrato, especialmente as situações que violem as Leis Federais nº 8.429/2009 e nº 12.846/2013, bem como a Lei Estadual nº 16.309/18 e o Decreto Municipal nº 27.627/2013, que institui o Código de Ética Municipal do Servidor da Prefeitura do Recife.

10.2 A CONTRATADA se compromete a não contratar pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham, em seu quadro societário, relação de parentesco, em linha reta ou colateral, até o 3º grau, com os membros do corpo gerencial da Unidade de Saúde tomadora dos serviços, bem como do núcleo gestor da Organização Social de Saúde CONTRATANTE e suas entidades controladoras e controladas.

10.3 O não cumprimento das obrigações aqui previstas poderá ensejar a responsabilização por perdas e danos e a rescisão do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo de comunicação/reportage às autoridades competentes.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A critério da Assessoria Institucional do HCP GESTÃO e por conveniência administrativa, a presente contratação poderá ser revogada ou ter adiada a sua efetivação.

11.2 Dúvidas sobre este Processo de Contratação poderão ser esclarecidas pelo e-mail andre.meira@hcpgestao.org.br e sabrina.santos@hcpgestao.org.br

11.3 A CONTRATANTE só efetivará o pagamento dos serviços descritos no presente termo, no objeto do respectivo contrato e seus eventuais aditivos.

11.4 O presente contrato não implica em exclusividade de serviços para com a CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA, nem implica vínculo empregatício, de qualquer espécie.



12. DA RESCISÃO AUTOMÁTICA

12.1 A extinção ou o término da vigência do Contrato de Gestão das unidades de saúde supra citadas, firmado entre a Organização Social de Saúde e o Governo do Estado de Pernambuco, opera, automaticamente, a rescisão do contrato de prestação de serviços previsto no presente Processo de Contratação, independente de aviso prévio da Contratante.

Recife-PE, 07 de dezembro de 2022

Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer – SPCC/HCP GESTÃO



81 2011 0100



BR-101, 485, Curado



hcpgestao.org.br

MAPA COTAÇÃO-UNIDADES DO HCP GESTÃO

Setor requisitante: JURÍDICO

Solicitante: SABRINA

Responsável pela cotação: JULIANA SILVA

Nº da solicitação:

Nº da planilha: 01

Item	Descrição	Unidade	Quant	Opção 1	Opção 2	Opção 3	Opção 4	Opção 5	Opção 6	Opção 7	VENCEDOR		VALOR POR ITEM
				DELOITTE	OUVIDOR DIGITAL	ICTS GLOBAL (ALIANTE)	SAFESPACE	CLICK COMPLIANCE	CONTATO SEGURO	MULTI INOVAÇÕES	Unit (R\$)	Vencedor	TOTAL
				Unitário (R\$)	Unitário (R\$)	Unitário (R\$)	Unitário (R\$)	Unitário (R\$)	Unitário (R\$)	Unitário (R\$)			
1	Contratação de central de recebimento e tratamento de denúncias e/ou comunicação anônima de irregularidade ou ilegalidade	SRV	1	R\$ 19.200,00	R\$ 41.480,00	R\$ 33.600,00	R\$ 34.800,00	R\$ 28.000,00	R\$ 38.700,00	R\$ 181.000,00	R\$ 19.200,00	DELOITTE	R\$ 19.200,00
2	NOVOS VALORES APÓS NEGOCIAÇÃO			R\$ 18.600,00		R\$ 22.500,00							
3	NOTA DE ANÁLISE QUALITATIVA			8,30	7,20	8,60	7,80	DESCLASSIFICADO	6,90	DESCLASSIFICADO	8,60	ICTS GLOBAL (ALIANTE)	R\$ 22.500,00
				R\$ 18.600,00	R\$ 41.480,00	R\$ 22.500,00	R\$ 34.800,00	R\$ 28.000,00	R\$ 38.700,00	R\$ 181.000,00			R\$ 19.200,00

Informações adicionais

	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	AFS a emitir	
Prazo de pagamento	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	CONTRATO 12 X	DELOITTE	R\$ 0,00
Validade da proposta	14/02/2023	30/12/2022	14/02/2023	23/12/2022	31/12/2022	19/01/2023	19/01/2023	OUVIDOR DIGITAL	R\$ 0,00
Pessoa de Contato	EDSON	GABRIEL	CLAUDIA	DANIELA	ISABELA	PEDRO	MULTI INOVAÇÕES	ICTS GLOBAL (ALIANTE)	R\$ 22.500,00
Prazo de entrega	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	SAFESPACE	R\$ 0,00
Meio de cotação	Email	email	email	email	email	email	email	CLICK COMPLIANCE	R\$ 0,00
								CONTATO SEGURO	R\$ 0,00
								MULTI INOVAÇÕES	R\$ 0,00
									R\$ 0,00
								Total	R\$ 22.500,00

Autorização

Setor de Compras	Setor de Compras
Administrativo/Financeiro	Suprimentos

Parecer Técnico (se necessário)

* O VALOR DA DELOITTE CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO + 10 MESES DE ASSISTENTE VIRTUAL. ; NA ANÁLISE QUALITATIVA DA ASSESSORIA INSTITUCIONAL FICOU EM SEGUNDO LUGAR;
* O VALOR DA OUVIDOR DIGITAL CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO COM O WHATSAPP INCLUSO + TREINAMENTO DE IMPLANTAÇÃO;
* O VALOR DA ICTS (ALIANTE) CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO. CONTUDO AS DESPESAS EXTRAORDIÁRIAS NÃO FORAM SOMADAS;NA ANÁLISE QUALITATIVA DA ASSESSORIA INSTITUCIONAL FOI A VENCEDORA DO PROCESSO.
* O VALOR DA CLICK COMPLIANCE CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO + IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DA EQUIPE;
* O VALOR DA CONTATO SEGURO CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO + COM ISENÇÃO DE 3 MESES DE MENSALIDADE;
* O VALOR DA MULTO INOVAÇÕES CORRESPONDE AO VALOR GLOBAL DE 12 MESES DE CONTRATO COM CARGA HORARIA TÉCNICA DE 4 HRS POR DIA.

ANÁLISE DE PROPOSTAS - CANAL DE DENUNCIA

REQUISITOS MÍNIMOS - ITEM 1.2 DO TE		DELLOIT	ALLIANT	SAFE SPACE	CONTATO SEGURO	OUVIDOR DIGITAL
1	Portal na internet com qualidade	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
2	Acesso por 0800	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
3	Garantia de anonimato	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4	Recebimento de arquivos	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
5	Login anônimo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
6	Diálogo do comitê com o denunciante	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
7	Acesso ao sistema pelo Comitê e Dir. institucional	Sim, 05 pessoas	Sim, sem limites de usuários	Sim	Sim	Sim, 03 pessoas
8	Sistema garante imutabilidade da denuncia e dos arquivos pelo comitê	-	Sim	Sim	Sim	-
9	Relatório detalhado dos acessos ao sistema	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
10	Criação de usuários temporários	Sim	Sim	Não	-	Sim
11	Relatórios das denuncias	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
12	Auxilio na implantação e divulgação do canal	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
13	Auxílio com o endomarketing	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
14	Manutenção do sistema	Sim	Sim	Sim	Sim	-
15	Backup	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
16	Atendimento por prof. nível superior	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
17	Treinamento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DAS PROPOSTAS - ITEM 5.2 DO TE								
	Capacitação e experiência do proponente	Qualidade técnica da proposta de trabalho;	Metodologias de trabalho	Tecnologias e recursos	Suporte, manutenção	Compatibilidade com as necessidades da Contratante	VALOR	MÉDIA FINAL
Delloit	A Delloit é uma empresa renomada e seu sistema atende mais de 200 empresas no Brasil	A proposta está bem apresentada, contém vídeo de demonstração e detalha a forma de uso e os canais de atendimento, ressaltando as qualidades do seu sistema.	As etapas de implantação estão bem definidas e atendem as necessidades da Organização. Faltou o cronograma de implantação.	Em termos de tecnologia, destaque-se o Assistente Virtual. Em matéria de recursos, destaque-se o duplo nível de controle na revisão dos relatos e a acessibilidade do sistema. Há limitação ao acesso para tratamento a 5 usuários. Não há limitação de usuário externo.	A proposta não específica como se dará o suporte e a manutenção. Em resposta ao contato específico o seguinte: e-mail 24 hrs, gerenciado por equipe especializada	Em termos gerais a proposta está adequada às necessidades da OSS. O sistema pode ser modificado para incluir as políticas da Organização. Após contato, foi esclarecido que a implantação dar-se-á no prazo de 2 a 4 semanas. A proposta limita o acesso ao sistema em 05 membros do Comitê. O limite mensal de usuários do Assistente Virtual pode gerar aumento do custo, mas o risco pode ser melhor avaliado em conversa com a empresa antes da contratação. A proposta não inclui o acesso pelos pacientes e usuários do SUS. A empresa se propõe a auxiliar a criação das campanhas de divulgação, mas não se propõe a enviar peças publicitárias.	Valor global de R\$19.200,00. Após negociação o reduziu para R\$ 18.600,00	
Nota	9	9	8	9	5	8	10	8,3
Alliant	A Alliant é uma empresa do renomado grupo ICTS, certificada pelo PRO-ÉTICA e integrante do Pacto Global da ONU pelo Combate à Corrupção. Seu sistema atende mais de 500 empresas no Brasil	A proposta está bem apresentada, detalhando a metodologia de trabalho, as premissas e o escopo, com detalhes sobre todas as etapas e os custos da operação.	As etapas de implantação estão bem definidas, o cronograma de implantação é de 4 semanas e atende as necessidades da Organização.	Em termos de tecnologia, destaque-se o método SCAN de análise e avaliação dos relatos, com o uso de IA. Em matéria de recursos, destaque-se o controle na revisão dos relatos, documentação das informações e verificação de reincidência, gestão de planos de ação e mensagens automáticas aos denunciante.	A proposta não específica como se dará o suporte e a manutenção	Em termos gerais a proposta está adequada às necessidades da OSS. Após contato, a empresa esclareceu que o suporte é dado via e-mail e no próprio sistema. O sistema pode ser modificado para incluir as políticas da Organização. A proposta não limita a quantidade de acessos dos membros do Comitê e nem volume de denúncias. Analistas qualificados na área de psicologia. Auxilia a criação dos Comitês. Encaminha 90 peças de endomarketing do canal. Destaque para as formas de recebimento das denúncias pelo Comitê.	Valor global de R\$ 33.600,00 . Após negociação o reduziu para R\$ 22.500,00	
Nota	8	8	8	9	0	7,5	10	
Nota	10	9	9	9	5	9	9	8,6
Safe	A Safe Space é uma empresa brasileira, que se apresenta como solução alternativa aos maiores players do mercado. A sua	A proposta está bem apresentada, detalhando a metodologia de trabalho, as premissas e o escopo, com detalhes sobre todas as etapas e os custos da operação.	As etapas de implantação estão bem definidas, o cronograma de implantação é de 15 dias úteis e atende as necessidades da Organização.	Em termos de tecnologia, não há destaques. Em termos de recursos, destaque-se o relato com condição, que permite criar padrões de comportamento de denunciados.	A proposta específica como se dará o suporte, com tempo médio de resposta de 2 horas	A falta de usuário externo pode ser um problema, na medida em que os planos de ação tem que ser executados fora do ambiente do sistema. Há limitações para personalização do sistema que podem conflitar com as necessidades da Organização. Sem limite de acessos e volume de denúncias. Auxilia a criação dos Comitês. Não especifica qual o material de divulgação pode fornecer. Destaque para os treinamentos e o	Valor global de R\$ 34.800,00	
Nota	8	9	9	8	7,5	6	7	7,8
Cont. Seguro	A Contato Seguro é uma empresa brasileira do grupo Compliance TotalA sua solução atende vários clientes de grande porte, de vários seguimentos.	A proposta está bem apresentada, detalhando a metodologia de trabalho, as premissas e o escopo. A proposta não detalhou as etapas de implantação.	As etapas e cronograma de implantação não estão bem detalhados.	Em termos de tecnologia, há destaque para o aplicativo da empresa. Em termos de recursos, destaque para o alto índice de personalização do site.	A proposta não específica como se dará o suporte.	A falta de usuário temporário pode ser um problema, na medida em que os planos de ação tem que ser executados fora do ambiente do sistema. Destaque-se a ausencia de limite de acessos e volume de denúncias. Além disso, a empresa fornece material de divulgação e material em vídeo.	Valor global de R\$ 38.700,00, com 3 meses de isenção	
Nota	8	7,5	6	8	5	7,5	6	6,9
Ouvidor Digital	A Ouvidor Digital é uma empresa especializada em canais de relatos e atende mais de 600 empresas em vários países. A empresa é certificada pelo PRO-ÉTICO e tem ISO 37001, 37002 e 19600	A proposta está bem apresentada, detalhando a metodologia de trabalho, as premissas e o escopo. A proposta não detalhou as etapas de implantação e o cronograma.	As etapas e cronograma de implantação não estão bem detalhados.	Em termos de tecnologia, há destaques para o uso do Whats App (chat bot) e para o canal de atendimento 0800 com IA. Em termos de recursos, destaque para o alto índice de personalização do site. Há, contudo, limitação de acesso para tratamento em 3 pessoas e não limites para usuário externo.	A proposta não específica como se dará o suporte.	A limitação de acesso para tratamento a 03 usuários pode dificultar o trabalho do comitê. O atendimento pelo 0800 via IA pode não ser tão acolhedor como o atendimento feito por profissionais da psicologia. Destaque-se para a ausência de limites de volume de denúncias. A empresa fornece amplo material de divulgação e material em vídeo. Cobra-se um custo adicional pelo treinamento.	Valor global de R\$ 41.480,00, não da isenção, mas o vencimento da 1ª será no 3 mês.	
Nota	10	7,5	6	9	5	7	6	7,2

Deloitte.



Canal de Denúncias

Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer

Proposta técnica e comercial
Janeiro, 2023

Slide 1

VFdC0 "Cli3nt3" - substitua pelo nome do cliente

"Cli3ntc0mpl3t0" - substitua pelo nome do cliente completo (Exp.: Empresa que Faz Coisas S.A.)

"@rtig1" - substitua por "a" ou "o" concordando com o nome do Cliente

"pr3p0si2" - substitua por "da" ou "do" concordando com o nome do cliente

"pr3p0si3" - substitua por "pela" ou "pelo" concordando com o nome do cliente

"pr0n0m4" - substitua por "à" ou "ao" concordando com o nome do cliente

-"DAT3" - substitua pela data de envio do documento

"M3s" - substitua mês de envio do documento

"An0" - substitua pelo ano de envio do documento

"Fulano de tal" - substitua pelo nome do representante comercial da empresa

Se atentar:

- Ao ano do Slide Mestre;

- Ao números das páginas do índice.

Vieira, Florisvaldo da Costa; 2022-11-28T20:06:01.811

Em nome da Deloitte, temos o prazer de apresentar nossa proposta técnica e comercial para apoiar a **Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer** no Canal de Denúncias.

Deloitte Touche Tohmatsu

Av. Dr. Chucri Zaidan, 1240

4º ao 12º andares

04709-111

São Paulo, SP – Brasil

Tel.: +55 (11) 5186-1000

www.deloitte.com.br

São Paulo, 14 de Dezembro de 2022 de Dezembro de 2022

Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer

Prezadas, Juliana e Sabrina.

Temos o prazer de submeter à apreciação de V.Sa. nossa proposta para Prestação de Serviços de auxílio na implantação e operação do Canal de Denúncias para a HCP.

Acreditamos que as informações apresentadas nesta proposta sejam suficientes para o entendimento de V.Sa. quanto aos objetivos, a metodologia, a experiência e a qualificação da Deloitte para apoiar na execução deste projeto de caráter estratégico.

Aproveitamos para ratificar nosso comprometimento com a Alta Administração da organização na prestação de serviços relacionados à gestão de atendimento, recebimento e registro dos relatos, cujo objetivo é permitir o entendimento e conforto necessários para que a HCP possa obter ainda maior retorno decorrente de seus esforços e decisões.

Atenciosamente,

Edson L. Cedraz

Sócio de Risk Advisory



Você já pensou em ter um Canal de Denúncias operado pela maior organização de serviços profissionais do mundo?

Aqui está a solução confiável para detectar e prevenir desvios de conduta de forma totalmente segura para a sua empresa e os manifestantes. Nosso objetivo é auxiliar as organizações na gestão do risco de conduta, de ponta a ponta.

O futuro da confiança

Canais de Denúncias em ascensão

Mudanças sem precedentes no local de trabalho, práticas de trabalho remoto e pressões financeiras aumentaram a probabilidade de fraude, má conduta e outros comportamentos antiéticos nas organizações.

Com o aumento da conscientização sobre questões sociais, a preocupação com saúde mental das pessoas e a ascensão das mídias sociais, as organizações estão sob mais pressão do que nunca para proteger sua reputação, garantindo que qualquer má conduta seja identificada e tratada em tempo hábil.

Em paralelo, reguladores em todo o mundo elevaram o nível de exigência em relação aos programas para combate a crimes financeiros e a implementação de processos de gestão de riscos de conduta se torna vital no cenário atual.

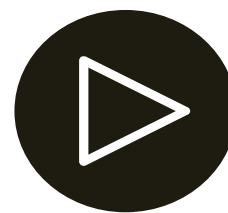
Parte importante do Programa de Integridade, o Canal de Denúncias é o instrumento mais eficaz para a detecção de desvios de conduta em geral, incluindo fraude, corrupção, assédio moral, assédio sexual, e outros.

Além disso, em um contexto em que os princípios de ESG são cada vez mais relevantes e prioritários, ter uma governança corporativa estruturada é fundamental.

Proteja seus funcionários, sua organização e sua reputação fornecendo canais seguros e confiáveis para denunciar má conduta.

No Brasil, o ambiente regulatório e as principais diretrizes destacam a importância da implementação de Canais de Denúncias:

- ISO 37002
- Lei Anticorrupção Brasileira
- Diretrizes do IBGC



Assista ao vídeo sobre o Canal de Denúncias

Canal de Denúncias da Deloitte Seguro. Intuitivo. Eficaz.

Nossa solução conta com **tecnologia de ponta**, incluindo assistentes virtuais personalizados que utilizam inteligência artificial, e **time multidisciplinar altamente capacitado e especializado em riscos de conduta, cibernéticos, regulatórios**, estratégicos, financeiros e operacionais.

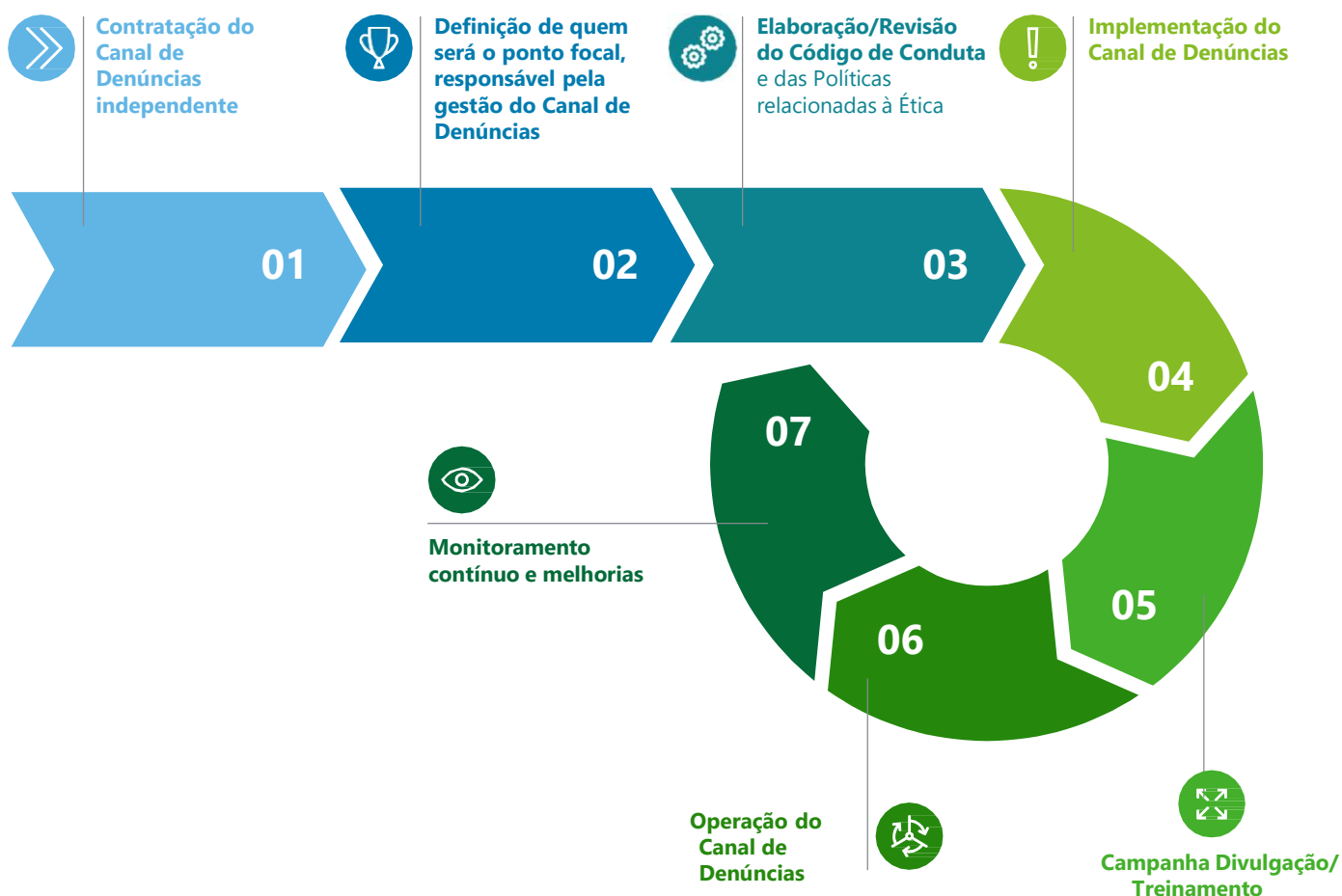
A Deloitte tem uma estrutura completa para operar o canal de denúncias da sua empresa, tendo implementado canais no mundo todo e contemplado mais de 200 empresas no Brasil, com atendimento 24/7. Os relatos podem ser registrados de forma anônima, sigilosa ou identificada, independente do canal utilizado para registro da manifestação. Garantimos a efetividade de acordo com a nossa base de dados, tendo observado que 70% das denúncias de fraude são procedentes.

Tudo isso permite que a Deloitte desenvolva junto à sua empresa um **Canal de Denúncias sob medida**, de acordo com seu porte, setor de atuação e localização.

Proteja as pessoas e a reputação da sua organização

Implantação simples para que possa ser operacionalizado rapidamente e permita monitorar a eficácia das políticas e dos controles internos.

Entenda cada etapa desta jornada.



Confira o que faz parte da solução de Canal de Denúncias da Deloitte

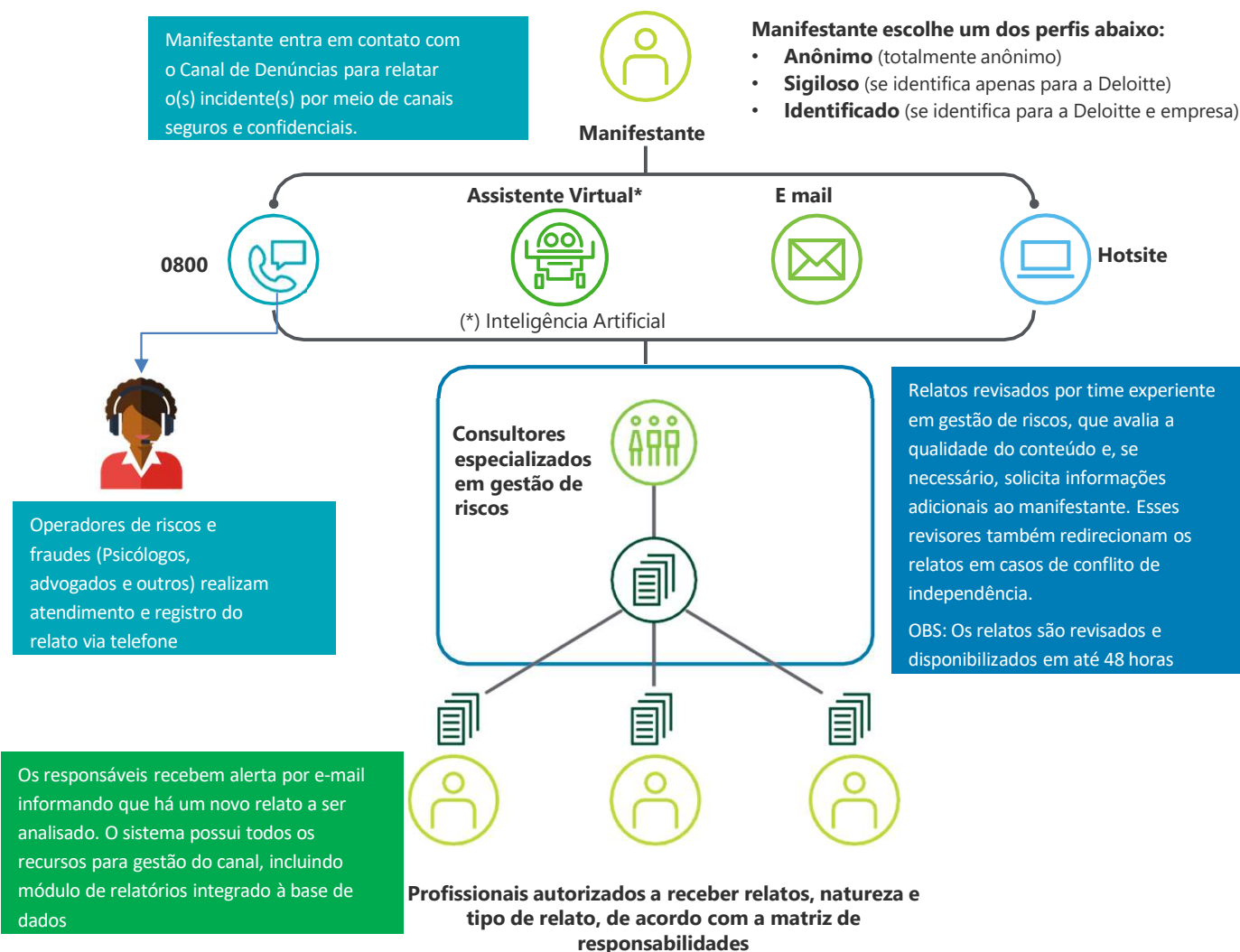


Outros tipos de canais operados pela Deloitte:

- Central de incidentes e emergências
- Canal de combate à violência contra mulher
- Canal atendimento assédio moral/ sexual
- Canal diversidade & inclusão
- Ouvidoria
- Entrevista demissional
- Pesquisa de satisfação
- Canal para atendimento à comunidade
- Outros...

Veja como funciona o Canal de Denúncias da Deloitte

Experiência global em operação de **centenas de canais de denúncias**, aprimorada por nossa tecnologia de ponta que está em constante evolução. Mais de 11 anos operando no Brasil e atendendo empresas de todos os portes e segmentos.



Recursos para o público (manifestantes)

Site customizável

- **Diversos idiomas**, inclusive com **acessibilidade** para pessoas com baixa visão com leitor de site e para quem se comunica primariamente por **Libras**;
- Permite anexar Código de Ética e outras políticas da empresa;
- Oferece campo específico para inclusão de dúvidas frequentes;
- **Aderente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**;
- **Assistente Virtual**;
- Utilização de domínio da Deloitte para hospedagem do site;
- Atalhos para formulário de registro e para acompanhamento.
- Três possibilidades de identificação para manifestantes, forma **identificada, sigilosa ou anônima**, independente do canal de entrada de forma a respeitar a escolha dos manifestantes e passar confiança de que não serão expostos;
- Campo opcional de e-mail anônimo, todos os campos de e-mail enviam automaticamente o protocolo e senha para os manifestantes aumentando a chance de acompanhamento;
- Três níveis de localidade que se transformam em indicadores em dashboards e relatórios estatísticos para apoio na tomada de decisão;
- Campo de descrição complementado por **perguntas investigativas** para enriquecer o relato efetuado pelo manifestante;
- **Permissão ao denunciante para anexar evidências (upload de documentos)**.



Recursos para o público (manifestantes)

Assistente Virtual Integração com Inteligência Artificial

O Assistente Virtual (AV) da Deloitte usa inteligência artificial e machine learning para impulsionar o acultramento dos profissionais, trazendo agilidade e padronização das respostas às equipes, bem como a responsabilização à luz do ambiente de controles e governança.

- Compreende o contexto, como entrada do usuário, sensores ou bancos de dados do cliente para executar uma ampla gama de tarefas e aprimorar a capacidade de resposta.
- Capacidade de conduzir uma conversa por meio da geração de linguagem natural além dos fluxos de diálogo estruturados e lineares.
- Agrega sistemas legados.

Exemplo assistente integrado ao Canal que esclarece dúvidas sobre Código de Conduta e sobre funcionamento do Canal

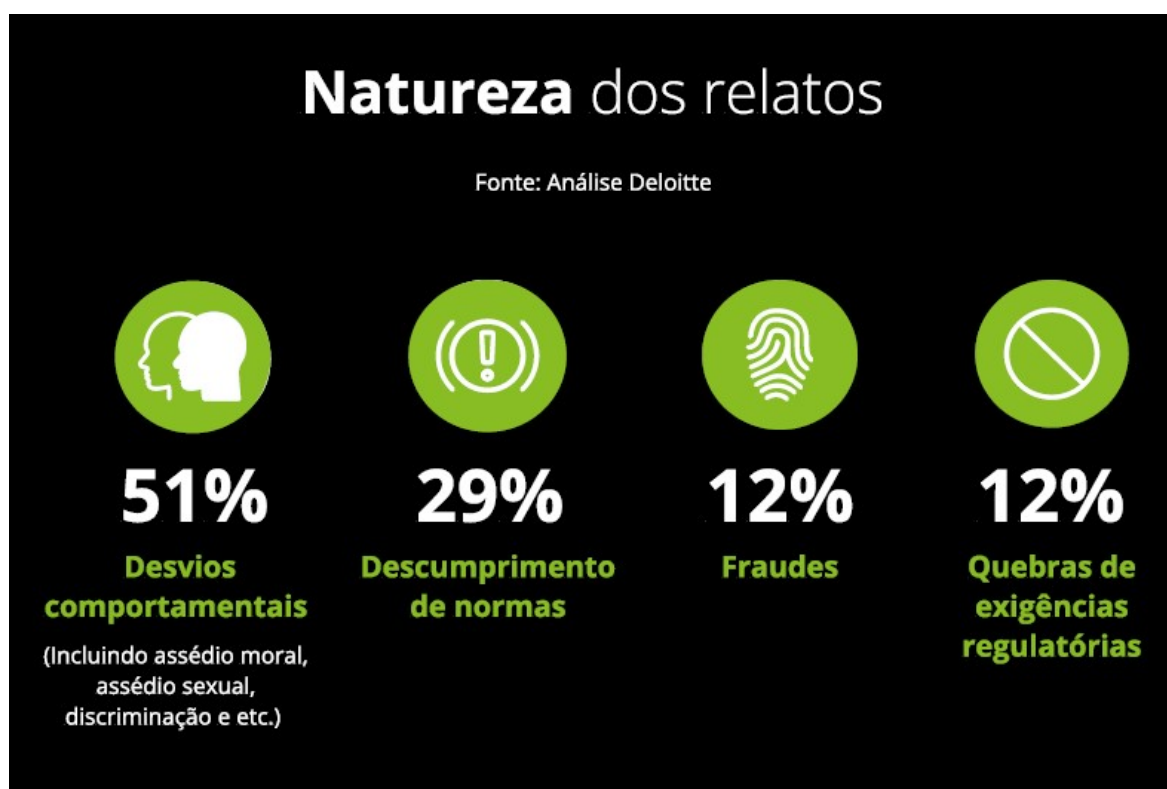


Acolhimento e tecnologia para conforto do público

Tecnologia de ponta é importante, mas não substitui a importância do atendimento humanizado



Aproximadamente 50% dos relatos são relacionados a assuntos como assédio moral/ sexual e discriminação, reforçando a importância do atendimento humanizado, realizado por um time especializado e preparado para acolher manifestantes.



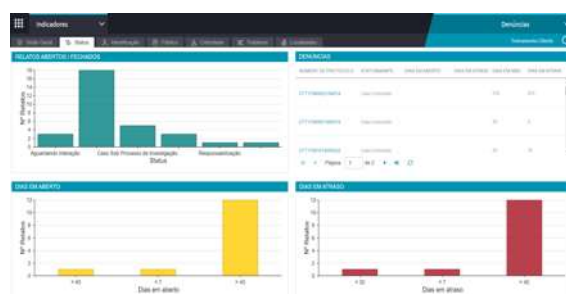
Sistema de gestão de relatos (para gestores do canal)

Principais funcionalidades

- **Visualização clara dos casos abertos** e com restrição de acesso aos relatos, com níveis diferenciados de permissões, por usuário;
- Todas as informações visíveis são filtráveis e com possibilidade de múltiplos filtros simultâneos;
- Troca de responsável simplificada e independente do time da Deloitte;
- Ficha do protocolo com timeline para acompanhar ações;
- Campos para adicionar tratativa interna e anexar evidências das análises e investigações;
- **Possibilidade de direcionar ações para** investigadores e usuários externos ao sistema;
- Campo para solicitar esclarecimentos e interagir com manifestantes;
- Possibilidade de criar planos de ação;
- Conforme solicitação do cliente, campo para vinculação de protocolos
- **Campos para informar procedência e ações corretivas** que foram tomadas que se transformam indicadores disponíveis em dashboards e relatórios estatísticos;
- Campo para comunicar aos manifestantes a resposta final;
- Alertas padrão para todas as movimentações de fluxo;
- Pesquisa de satisfação;
- **Registro de log dos usuários** ao sistema de gestão de denúncias.

Módulo de relatório estatístico

- Modelo visual de dashboard;
- **Dados atualizados em tempo real**, mediante perfil de acesso;
- Menu de navegação intuitivo, ou seja, fácil navegação;
- **Extração do relatório a qualquer momento;**
- **Personalização dos dados do relatório** com base nos filtros dinâmicos existentes, além da customização de inúmeros relatórios com base nas características e necessidades da empresa;
- Visualização de todos os campos do protocolo através de tabelas, inclusive com campos descritivos;
- **Possibilidade de exportar os gráficos para outros formatos** (PDF, excel, arquivo CSV, etc.).



Saiba como garantimos a segurança do Canal de Denúncias

TECNOLOGIA

- Os relatos recebidos são registrados em um sistema específico: Sistema de Gestão de Relatos. O sistema é utilizado para o gerenciamento de todo o workflow automatizado para o tratamento de relatos recebidos.
- Central de Atendimento totalmente computadorizada.
- Arquitetura de tecnologia desenhada para garantir alta disponibilidade, segurança, integridade e continuidade da operação.
- Nosso ambiente informatizado atende aos mais elevados padrões de segurança e às melhores práticas, incluindo: firewalls, controle de acesso, proxy.
- Todos os arquivos mantidos nos computadores utilizados para a elaboração de relatórios são automaticamente criptografados.
- Central telefônica digital, com alto padrão de segurança e qualidade dos registros.
- Todas as ligações (entrada e saída) são automaticamente gravadas na sua totalidade e permanecem arquivadas.
- Os computadores utilizados no atendimento estão bloqueados para acessar sites da internet, e não possuem portas USB habilitadas ou drivers de CD/DVD.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Os pontos de atendimento estão estruturados segundo as normas ABNT NR 17.
- Acesso por Autenticação Multifator (MFA) | Microsoft Azure.
- Utiliza os protocolos TLS/SSL com criptografia AES tornando seguro o tráfego de Informação pela Internet.
- Os datacenters possuem backups externos e ambientes contingenciados.
- Os datacenters possuem sistema de firewall que utiliza equipamentos do tipo appliance box com hardware e software pré-instalados.
- Os datacenters possuem ambiente monitorado que permitem a fiscalização e controle dos acessos realizados, sendo o login de suporte apenas por rede interna.
- O sistema é submetido periodicamente a testes de invasão.
- Prevenção de vazamento de informações (Data Loss Prevention).
- Equipamentos de rede e links redundantes monitorados ativamente.
- Infraestrutura protegida com ferramentas para detecção de ameaças e gestão de vulnerabilidades.
- Área dedicada de Cyber Intelligence para antecipação de comportamentos anômalos.

CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E COMPLIANCE

- Todas as pessoas envolvidas no serviço são funcionários da Deloitte, continuamente treinados em relação aos padrões de serviço, legislações nacionais e internacionais aplicáveis e procedimentos seguros para o tratamento e manipulação de informações confidenciais.
- Um termo de confidencialidade é assinado por cada funcionário da Deloitte envolvido na prestação do serviço. Além disso, anualmente cada funcionário obrigatoriamente preenche uma declaração de independência, de forma a assegurarmos da inexistência de conflitos de interesses.
- A governança do serviço está totalmente alinhada com as legislações nacionais e internacionais relacionadas aos canais de ouvidoria.
- O armazenamento de todo o conteúdo contido no Canal de Denúncias é de maneira criptografada em banco de dados.
- O serviço de Canal de Denúncias é prestado em um ambiente segregado, dentro das instalações da Deloitte, de acesso restrito e monitorado por câmeras 24 horas.
- Os agentes de atendimento não utilizam os seus telefones celulares durante o período de trabalho.

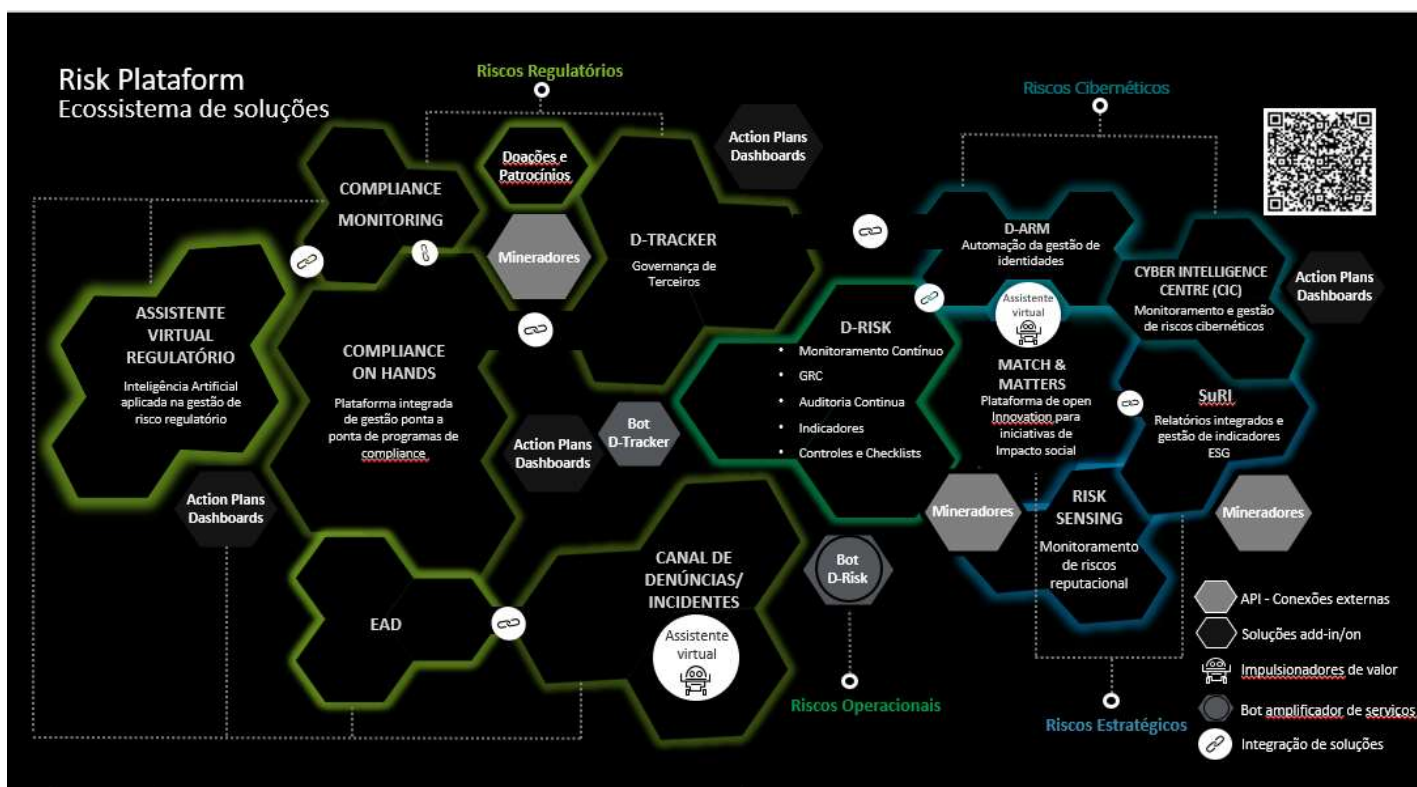
A Deloitte atende às regulamentações sobre privacidade de dados pessoais (Data Privacy e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)) e preservação de direitos individuais na coleta de informações, bem como às práticas de governança e cumprimento de outras leis e regulamentações (por exemplo: Lei Anticorrupção 12.846, diretrizes CGU, SOX, etc.).



ISO 27001 - Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

ISO 22301 - Gestão de Continuidade dos Negócios.

Risk Platform – Conheça também nosso ecossistema de soluções tecnológicas para aprimorar da gestão de riscos da sua organização



Acesse a nossa página:

www.deloitte.com/br/riskplatform



Nosso time de especialistas



Alex Borges

Sócio de Risk Advisory



Sócio da Deloitte, com mais de 23 anos de experiência em projetos de Governança, Gestão de Riscos e Conformidade, desenvolvendo análise e avaliação de riscos para diversas empresas multinacionais



Edson Cedraz

Sócio de Risk Advisory



Sócio líder da Deloitte para a região Nordeste e especialista em consultoria, Gestão e Governança Corporativa, com 20 anos de experiência profissional.



Sérgio Figueiredo

Sócio de Risk Advisory



Socio com experiência na execução e coordenação de projetos como: Auditoria Operacional e Financeira, Investigação de Fraudes, Redução de Custos, Controles Internos, Governança, Compliance e Gestão de Riscos.



Karoline Novaes

Gerente de Risk Advisory



Gerente com mais de 15 anos de experiência em projetos de gestão e consultoria de TI em empresas nacionais e multinacionais, de diversos setores. Experiência em trabalhos de governança gerenciando riscos, revisão/elaboração de políticas e documentos internos, controles e programas de Compliance.

Escopo

PÚBLICO	SIM	NÃO	QTDE. APROXIMADA (PESSOAS FÍSICAS / JURÍDICAS)
Colaboradores	X		2100
Fornecedores	X		300
Parceiros		X	
Clientes		X	
Comunidade		X	

CANAIS E IDIOMAS	SI M	NÃO	PORTUGUÊ S	ESPAÑHOL	INGLÊS
0800 (atendimento humanizado realizado por operadores de riscos e fraudes, de seg. à sex., das 07 às 20h + gravação de voz após esse horário)		X			
0800 (atendimento humanizado realizado por operadores de riscos e fraudes, 24x7).	X		X		
Caixa de voz					
E-mail.	X		X		
Hotsite.	X		X		

Número de usuários do sistema de Gestão de Relatos: 05

Escopo e honorários (1/3)

1 – Estruturação do Canal de Denúncias, treinamento e campanha para divulgação

Honorários (R\$)

Setup e validações

- Configuração do sistema de gestão de relatos e cadastro dos usuários conforme matriz de responsabilidades.
- Setup dos meios de comunicação para registro de relatos (para os manifestantes) – telefone 0800, e-mail e hotsite com link para registro do relato via internet utilizando o domínio da Deloitte para garantia da independência do canal. O site conta com página exclusiva para o manifestante acompanhar seu relato (obrigatório informar protocolo e senha).
- Definição da matriz de responsabilidades, especificando os responsáveis pelo endereçamento de relatos de acordo com a natureza e tipo de manifestação, bem como o workflow de tratamento.

Treinamentos

- Treinamento aos usuários cadastrados no sistema para capacitá-los na utilização na plataforma de gestão de relatos
- Capacitação aos profissionais da Deloitte na cultura da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

Campanha de divulgação/ comunicação

- Realização de reunião para definição da **estratégia de comunicação** para **divulgação** do canal, incluindo **periodicidade, conteúdos e meios de comunicação** a serem utilizados durante a campanha.
- Sugestão de conteúdos para que a Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer. elabore peças de comunicação para divulgação do Canal de Denúncias.
- Estruturação do evento de lançamento do Canal de Denúncias, incluindo:
 - Definição do conteúdo da apresentação.
 - Realização dos workshops (até 04 sessões divididas em até 02 dias).
 - Gravação de vídeo da apresentação do canal para utilização em kit de integração de novos colaboradores, mediante aprovação das áreas de marketing (Deloitte e Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.).



Não haverá cobrança referente a implantação do Canal de Denúncias.

Escopo e honorários (2/3)

2 – Operação do Canal de Denúncias (incluindo a disponibilização de sistema completo para gestão de relatos):

Honorários (R\$)

Operação do Canal de Denúncias

- Recepção de relatos em português, 24 horas por dia, 7 dias por semana, considerando os seguintes canais:
 - Telefone 0800 (atendimento humanizado realizado pela equipe de Operadores de Risco e Fraude, 24x7).
 - E-mail
 - Hotsite
- Pré-análise dos relatos por meio de técnicas específicas.
- Registro de informações relacionadas aos relatos recebidos, contendo os seguintes dados sobre o registro: data e hora do registro do relato; local (filial e/ou departamento envolvido); pessoas envolvidas (colaboradores, fornecedores, parceiros etc.); data / período em que o problema ocorreu; natureza (fraude, comportamento antiético, etc.).
- Estabelecimento de contato com os manifestantes (colaboradores e público externo) para a obtenção de informações adicionais (via 0800 e site). Este contato é prioritariamente realizado de forma proativa pela Deloitte durante o processo de revisão de qualidade, mas também poderá ser solicitado pela companhia a qualquer momento.
- Resumo dos relatos recebidos no sistema de gestão de relatos.
- Envio de alerta de novos relatos (notificação por e-mail), em até 48 horas após o recebimento.
- Disponibilização de acesso via web pela companhia ao sistema de gestão de relatos para consulta à base de relatos;
- Disponibilização das respostas aos participantes via 0800 e site mediante informação de protocolo e senha pelo participante.

Valor Global do Contrato R\$ 12.600,00 (Doze mil e seiscentos reais)

***Esse valor poderá ser pago de forma mensal em parcelas de R\$ 1.050,00 (Hum mil e cinquenta reais)**

Escopo e honorários (3/3)

SERVIÇO OPCIONAL:
Assistente virtual personalizado (inteligência artificial)

Honorários (R\$)

Setup do Assistente Virtual

- Envio Código de Ética e demais políticas da HCP para upload na inteligência artificial.
- Elaboração em conjunto, **HCP** e **Deloitte**, de roteiros de perguntas e respostas para ensinar ao Assistente Virtual.
- Mapeamento entre os funcionários da HCP das perguntas recorrentes relacionadas ao Canal de Denúncias, Código de Ética e demais políticas, bem como um “brainstorm” de outras perguntas relacionadas.
- Treinamento do Assistente Virtual, por meio do ensinamento ao Machine Learning, realizando a marcação dos documentos relacionados.
- Inclusão das perguntas adicionais nas ferramentas de inteligência artificial, bem como as devidas configurações, para que a resposta seja mais objetiva para o usuário.
- Acompanhamento periódico para inclusão de novos temas e curadoria de perguntas e respostas.
- Manutenção da ferramenta para sua máxima assertividade, através da devida classificação das perguntas realizadas pelos usuários, bem como melhor definição de suas respostas.
- Entrega de relatório mensal, com quantidade de acessos e performance do Assistente Virtual.

* O Assistente Virtual será disponibilizado em português.

* Os valores apresentados contemplam o cenário de até 100 usuários diferentes acessando o assistente por mês. A cada 100 usuários excedentes será cobrado o valor de R\$100,00. O monitoramento dos acessos é responsabilidade do Cliente. As informações serão disponibilizadas pela Deloitte mensalmente.



Disponibilizaremos
dois meses
gratuitos para a
sua empresa!

Após esse prazo,
será adicionado o
valor de **R\$600,00**
(seiscentos reais) à
mensalidade*

Condições comerciais

Faturamento

Aos honorários já foram acrescidos os tributos aplicáveis (ISS, PIS e COFINS), vigentes à época desta proposta, atualmente calculados em 14,25%. Caso legislação superveniente, emanada pelos órgãos públicos competentes, venha a onerar os impostos incidentes sobre a prestação dos serviços, objeto da presente carta-proposta, ou venham a ser criados novos tributos, os honorários anteriormente mencionados serão majorados, a fim de refletir a alteração ocorrida.

Os valores dos honorários do projeto serão faturados da seguinte forma: **As parcelas são mensais, emitidas no início de cada mês, com vencimento em 14 dias. A primeira fatura será emitida no aceite dessa proposta.** Ocorrendo atraso de pagamento de fatura dos Serviços objeto da presente Proposta, por parte do cliente, por período superior a 30 (trinta) dias contados da data do seu vencimento, a Deloitte poderá dar por rescindido a prestação do serviço, sem qualquer penalidade, mediante notificação por escrito. Referida suspensão não será considerada inadimplência das cláusulas e disposições do presente Contrato.

Despesas de viagem

Não estimamos despesas de viagem para execução dos trabalhos. No entanto, caso haja necessidade, as despesas dos nossos profissionais para execução dos serviços (quilometragem, taxi, estacionamento, passagem aérea, hospedagem, refeição) serão cobradas separadamente, por meio de nota de débito.

Validade

As condições estabelecidas na presente proposta são válidas por um período de 60 dias.

Outras informações:

- O valor apresentado já contempla a conta de ligações telefônicas.
- O prazo mínimo de vigência do contrato, para a prestação dos serviços ora estimados, é de 12 (doze) meses, prorrogável por meio de termo aditivo, caso não haja qualquer manifestação contrária. No mês da renovação, o valor da parcela mensal será corrigida pelo percentual do IPCA positivo acumulado nos últimos 12 meses.
- O contrato poderá ser rescindido por ambas as partes, desde que notificado formalmente com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

Outras informações

- A Deloitte não fornecerá orientação legal ou conduzirá qualquer revisão legal de documentos ou registros da HCP. a HCP é responsável pela análise em conjunto com seus assessores legais pela suficiência dos procedimentos adotados em relação às exigências legais de qualquer natureza.
- As informações reportadas pela Deloitte à **HCP** relativas aos relatos recebidos no Canal de Denúncias consistirão na transcrição dos relatos recebidos, não representando a visão de Deloitte. Nossas atividades nessa fase do projeto não contemplam a validação da veracidade das informações contidas nos relatos.
- O registro dos relatos será realizado em uma ferramenta da Deloitte, especificamente criada para esse fim. A modificação dessa ferramenta para atendimento as necessidades específicas da HCP não estão contempladas nessa proposta.
- Não está previsto nessa proposta a elaboração de respostas ao reclamante. Essa atividade será de responsabilidade da HCP, a Deloitte se responsabilizará pelo envio ao denunciante.
- As informações a serem reportadas dependerão do nível de detalhe informado pelo denunciante quando do registro do relato.
- A Deloitte manterá em sua base de dados somente relatos recebidos durante a vigência deste Contrato, Ao final da vigência do contrato a base de relatos será disponibilizada a HCP através de ferramenta segura e posteriormente apagadas da Deloitte, estando a Deloitte isenta de responsabilidade sobre a custódia de informações a partir da entrega da referida base, assinatura do Termo de Recebimento e respectiva exclusão de tais dados.

Dados Cadastrais :

- Razão Social: DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.
- CNPJ: 02.189.924/0004-56
- Endereço: Av. República do Líbano - Pina, Recife - PE, 51110-160
- Telefone: (81) 3464-8151
- E-mail: relacionamentocanal@deloitte.com

Deloitte.

A Deloitte refere-se a uma ou mais empresas da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), sua rede global de firmas-membro e suas entidades relacionadas (coletivamente, a "organização Deloitte"). A DTTL (também chamada de "Deloitte Global") e cada uma de suas firmas-membro e entidades relacionadas são legalmente separadas e independentes, que não podem se obrigar ou se vincular a terceiros. A DTTL, cada firma-membro da DTTL e cada entidade relacionada são responsáveis apenas por seus próprios atos e omissões, e não entre si. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para saber mais.

A Deloitte é líder global de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede global de firmas-membro e entidades relacionadas, presente em mais de 150 países e territórios (coletivamente, a "organização Deloitte"), atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os cerca de 415 mil profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em www.deloitte.com.

© 2023. Para mais informações, contate a Deloitte Global.




PROPOSTA COMERCIAL



Canal de Denúncias



Fortalecendo a cultura ética nas organizações

Gabriel Lima | Inside Sales
gabriel.lima@ouvidordigital.com.br
 (011) 9 3704-8932

 **Ouvidor
Digital**

CANAL DE
DENÚNCIAS

O que você verá nesta apresentação

O seu tempo importa. Por isso, mostraremos apenas o que você realmente precisa saber

01 O Ouvidor Digital

.....

02 Cases de sucesso

.....

03 Jornada do cliente no Ouvidor Digital

04 Riscos que a sua empresa mitiga com o Ouvidor Digital

.....

05 Motivos para escolher o Ouvidor Digital

.....

06 Proposta comercial

O que é o Ouvidor Digital

O Ouvidor Digital **alia as melhores práticas de GRC à tecnologia e inovação** para fortalecer a cultura ética nas organizações.

Somos especialistas em canais de relatos. Atendemos mais de 600 empresas em todo o **Brasil, Argentina, México, Uruguai, Peru, Colômbia, Estados Unidos da América, Moçambique e Portugal**. Além disso, atuamos em todos os setores da economia, com clientes de todos os portes.

Nossas soluções contemplam sistemas de Canais de Denúncias, Ouvidoria e incidentes LGPD.

Nossos produtos são pioneiros na utilização de automação conversacional (**Inteligência Artificial e chatbot**) para captar relatos e incidentes, gerar indicadores, **otimizar processos e minimizar riscos de Compliance**.

Clientes de destaque que confiam no Ouvidor Digital



Estamos em +600 empresas em 10 países

Sistema disponível em 5 idiomas  Português PT  Português BR  Inglês  Espanhol  Francê
S



O que os nossos clientes têm a dizer



Raphaella Rossini

Coord. RH/Financeiro

**fazenda
futuro**

Desejo mais parceiros assim no mundo. **Deixam tudo mais fácil, prazeroso e incrível.** Fui super bem atendida desde o 1º contato.

TODOS os momentos o time Ouvidor Digital foi de uma sensibilidade absurda. Totalmente admirável.

Fácil demais trabalhar com empresas assim. **Gratificante demais!**

Obrigada por tanto, timão Ouvidor Digital



O que os nossos clientes têm a dizer



Kristiano Henry

Auditor



Com o Ouvidor Digital avançamos para um modelo de gestão das denúncias **totalmente inovador e digitalizado.**

A solução possibilitou potencializar o relacionamento com os nossos stakeholders pautado em boas práticas de conduta ética com confidencialidade das informações, postura íntegra e transparente.

Além disso, o **atendimento e suporte a ferramenta excelente.**

Sempre fomos muito bem atendidos.



O que os nossos clientes têm a dizer



Juliana Ribeiro

*Especialista de
Qualidade*



Trabalhar com a Ouvidor Digital tem sido uma experiência muito gratificante para EQS.

Iniciamos nossa parceria em 01/2020 e desde então, temos nos **surpreendido com a qualidade e suporte** oferecido desde o primeiro contato, da equipe de vendas ao suporte, sempre com rápido e excelente atendimento.

A plataforma onde recebemos as denúncias é **simples, bastante funcional e segura.**



Ouvidor Digital na Mídia

Veja quem está falando da gente



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais



[Clique](#) para ver mais

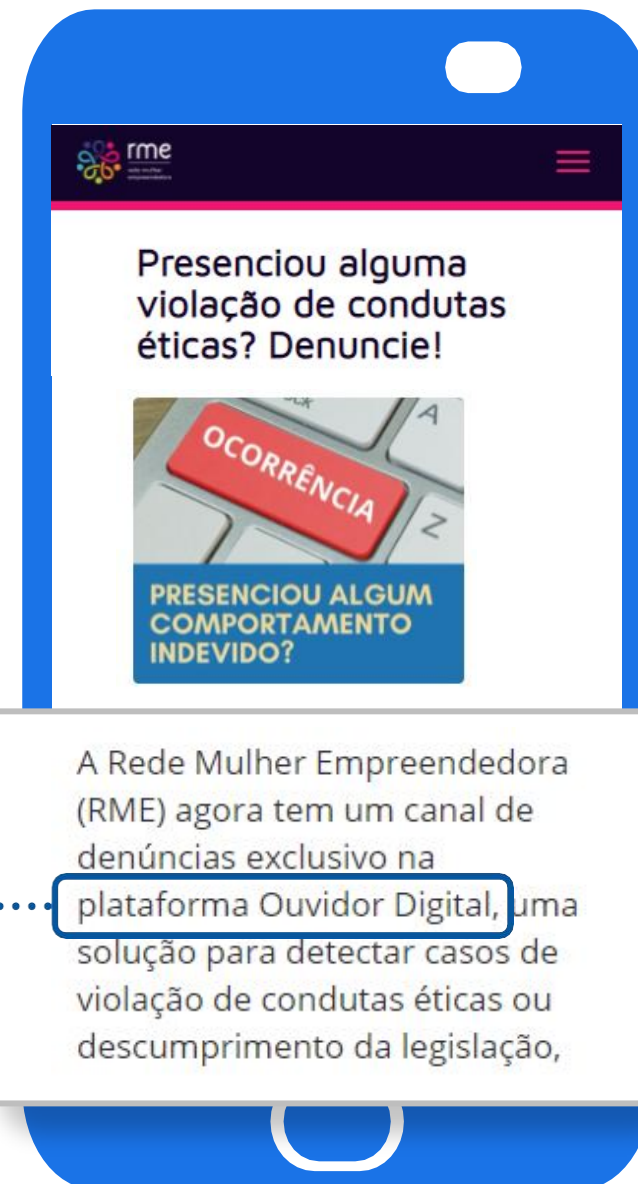
Iniciativas de alto impacto do Ouvidor Digital

CANAL OFICIAL DO COMITÊ OLÍMPICO DO BRASIL



A startup Ouvidor Digital desenvolveu uma plataforma que pode ser usada por empresas para receber denúncias de forma anônima de seus funcionários, colaboradores, prestadores de serviços e pessoas ligadas à empresa. A solução da startup pode ser utilizada nos canais da Web, WhatsApp e por telefone.

CANAL OFICIAL DA REDE MULHER EMPREENDEDORA



A Rede Mulher Empreendedora (RME) agora tem um canal de denúncias exclusivo na plataforma Ouvidor Digital, uma solução para detectar casos de violação de condutas éticas ou descumprimento da legislação,

CANAL OFICIAL DO IMA INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE



Em parceria com a startup Ouvidor Digital, o IMA busca aprimorar o recebimento das notificações online de suspeitas de doenças em Minas por parte dos produtores, empresários e instituições de todo estado. A iniciativa impulsiona a modernização do serviço, permitindo a sintonia necessária para identificar necessidades reais de melhoria.



Ajudamos a sociedade a resolver problemas complexos do nosso cotidiano

Apoiamos a sociedade na solução de problemas complexos do nosso cotidiano. Nossas soluções estão presentes em associações civis e terceiro setor que compartilham os nossos mesmos valores.



Atendimento à legislação e requisitos do mercado



Legislação

Contratação obrigatória para contratos públicos



Mercado público e privado

Contratação obrigatória para contratos privados



Órgãos reguladores

Obrigações para empresas em mercados regulados

Robustez a sua imagem e reputação no mercado

Garanta uma imagem positiva no mercado e mitigue riscos



6 problemas que sua empresa evita com o Ouvidor Digital

Confira as principais consequências de não ter o Canal de Denúncias do Ouvidor Digital



Casos de assédio

52% dos brasileiros já passaram por assédio moral ou sexual no trabalho.



Desvio de Comportamento

A existência do canal independente e anônimo inibe eventuais desvios de comportamento



Descumprimento de políticas

O Canal de Denúncias pode detectar e prevenir o descumprimento de leis, normas e políticas internas



Corrupção

Mais de 60% de fraudes e corrupção foram descobertas através do canal de denúncias



Destruição da imagem

Não espere um escândalo manchar a imagem da sua empresa. Blande a reputação do negócio através do canal



Graves processos judiciais

Garanta a possibilidade de detectar eventuais irregularidades e reduzir riscos altíssimos de passivos trabalhistas

3 motivos que fizeram nossos clientes escolherem o Ouvidor Digital

NOTA 
9.6

Atendimento em 1º lugar

Nota 9.6 em uma escala de 1 a 10.
NPS (Net Promoter Score) de
excelência



Solução completa de Canal de Denúncias

Nossos especialistas te ajudam a levar o Canal de Denúncias ao conhecimento de todo o público. Oferecemos tecnologia + Customer Success, o que gera 41% a mais de denúncias captadas

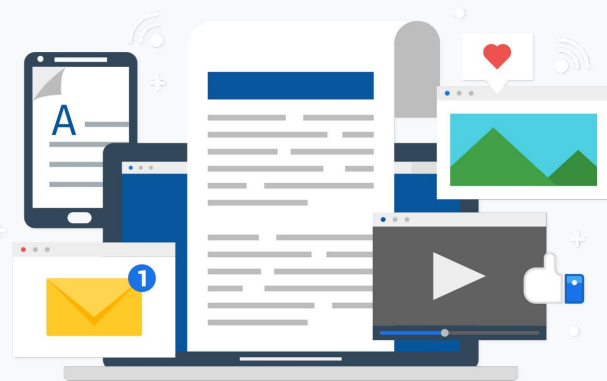


Referência em Canal de Denúncia

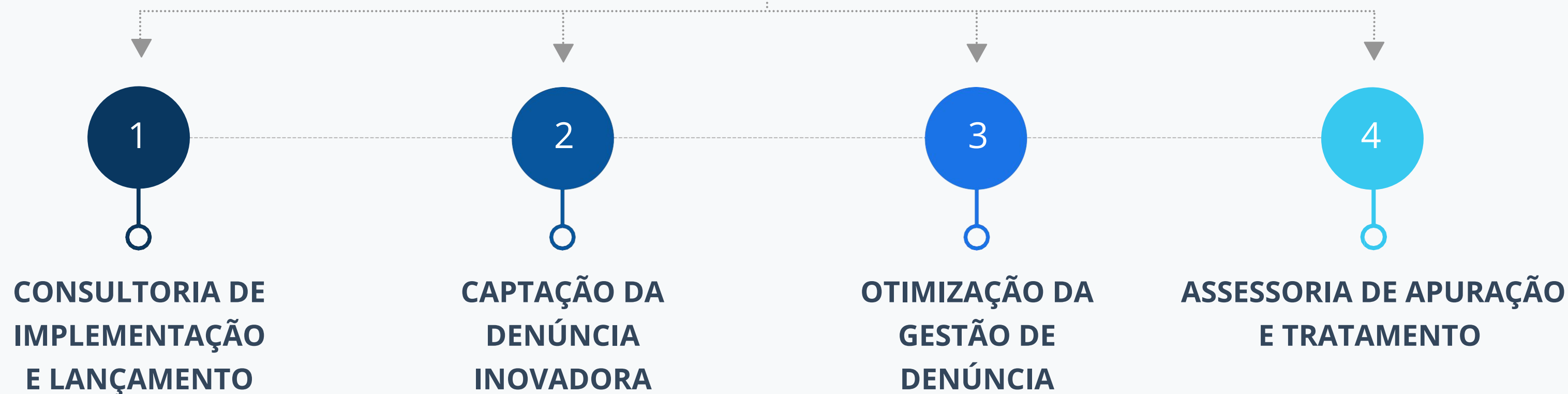
O Ouvidor Digital é referência de mercado em soluções corporativas com tecnologias de ponta. Somos pioneiros na utilização do WhatsApp com Inteligência Artificial. Nosso blog de canal de denúncias é o mais acessado do Brasil

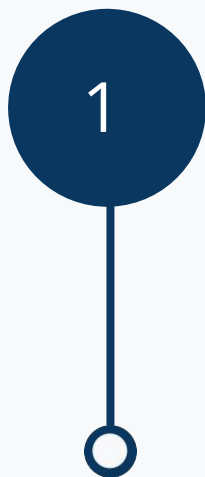
Porque o Ouvidor Digital?

A solução mais avançada em tecnologia conversacional e centrada no cliente



*Equipe de especialistas e conteúdo técnico para te ajudar a fortalecer a **Cultura Ética da empresa***





CONSULTORIA DE IMPLEMENTAÇÃO E LANÇAMENTO

Apoio na definição da estratégia para lançamento, divulgação e treinamento em relação ao Canal de Denúncias. Entregamos uma campanha de Endomarketing 100% pronta, distribuída em um cronograma de 12 meses de duração com mais de 40 materiais.



Treinamento de funcionários



Confecção de folders



Modelos de e-mail



Divulgação no site



Adesivos de crachás



Mensagens de incentivo



Vídeos educativos



Abordagem poesterior



1

2

3

4

CAPTAÇÃO INOVADORA DE DENÚNCIA

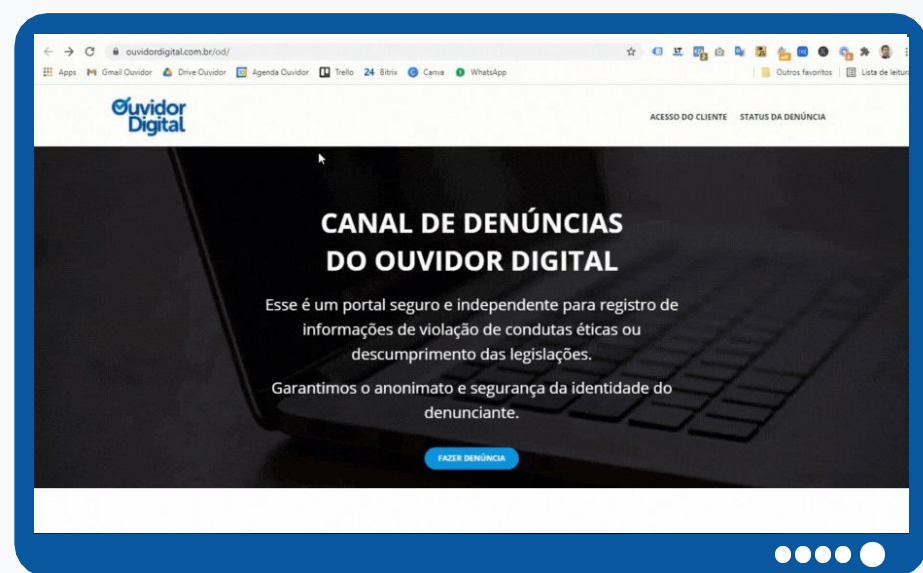
É um grande desafio levar o Canal de Denúncias ao alcance de todas as pessoas, de maneira simples e intuitiva.

No Ouvidor Digital, a captação da denúncia pode ser realizada por **WEB APP, telefone 0800 ou WhatsApp**. Usamos Inteligência Artificial para promover conforto e segurança ao denunciante, **garantindo uma denúncia de alta qualidade e canais disponíveis 24x7**.



Canal exclusivo de captação de denúncias pelo WhatsApp com Inteligência Artificial

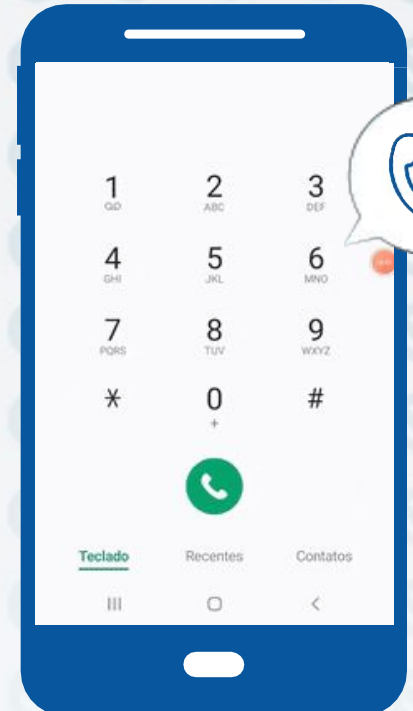
PÁGINA EXCLUSIVA E FORMULÁRIO

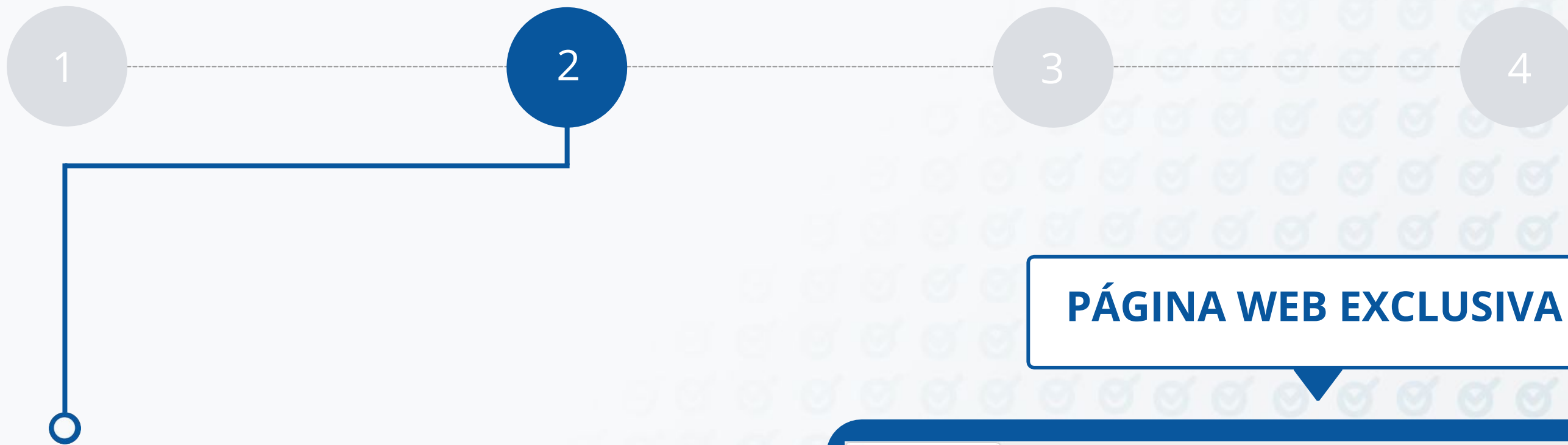


WHATSAPP



TELEFONE

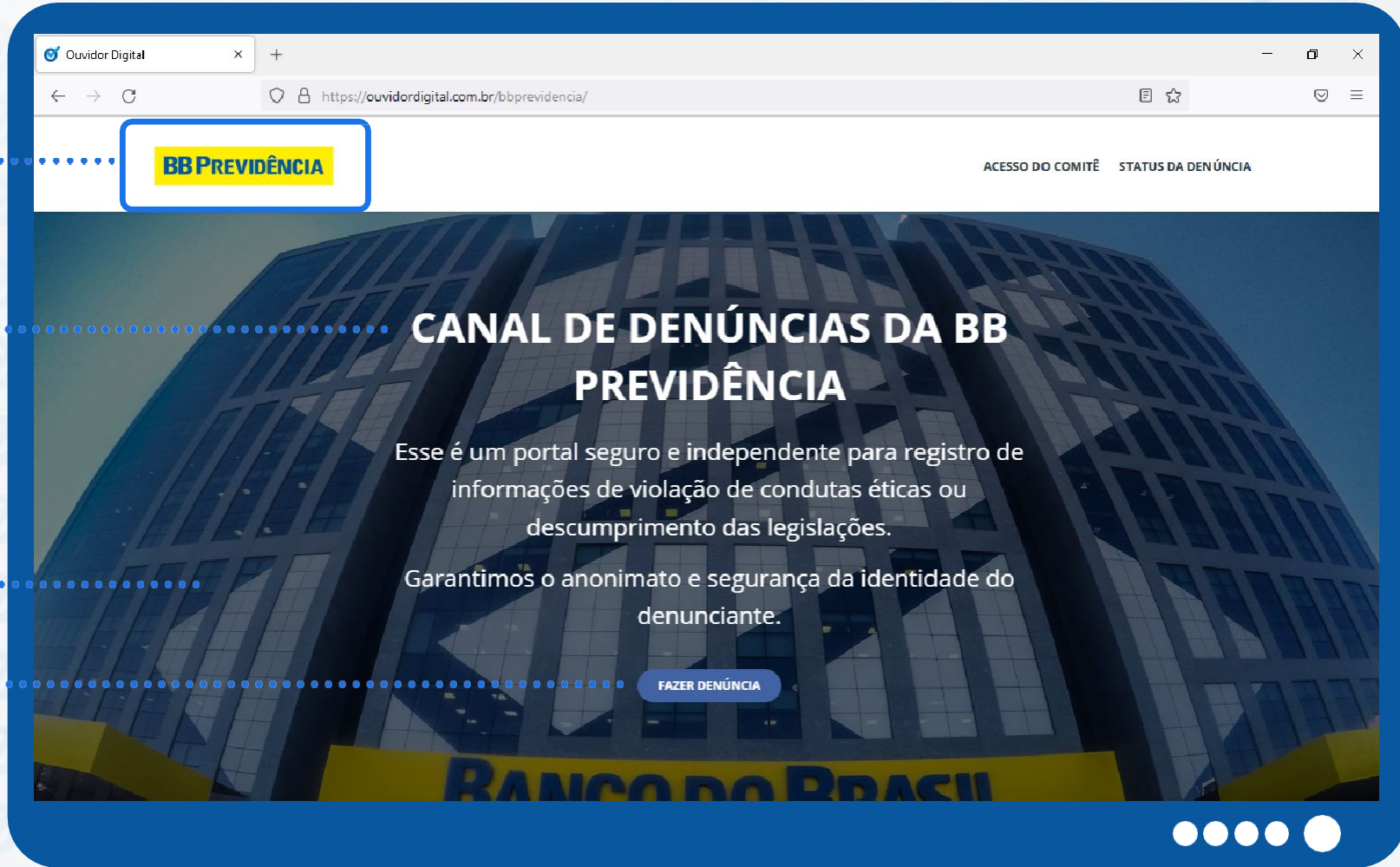




PÁGINA WEB EXCLUSIVA

PERSONALIZAMOS A EXPERIÊNCIA DO CANAL DE DENÚNCIAS COM A SUA IDENTIDADE VISUAL E COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

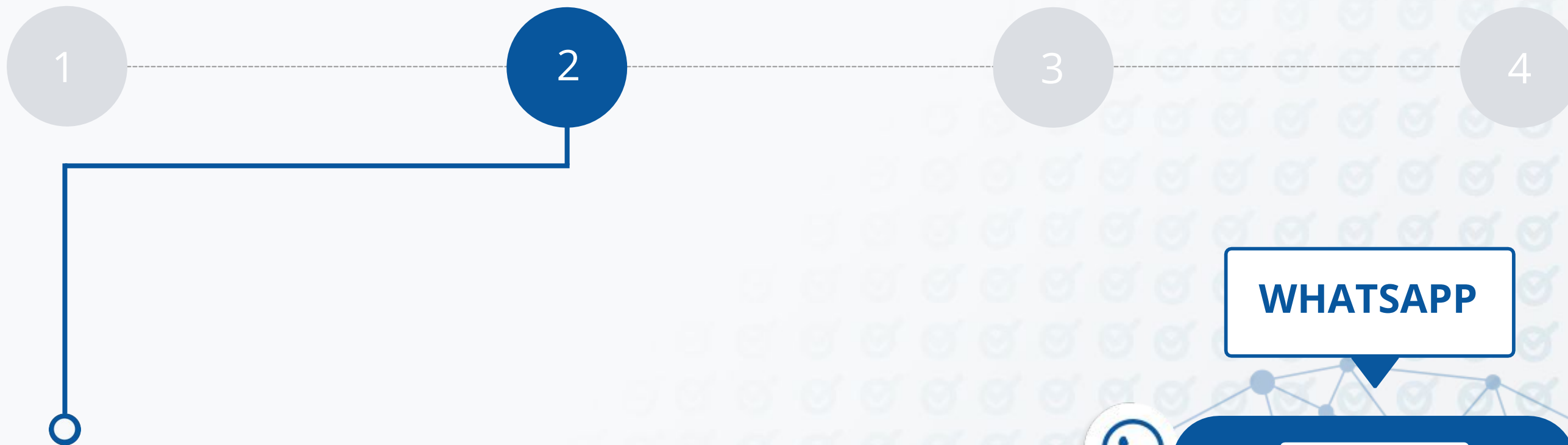
- Sua logo
- Sua comunicação
- Sua imagem de fundo
- Suas cores





COMO FUNCIONA A CAPTAÇÃO DA DENÚNCIA PELA WEB

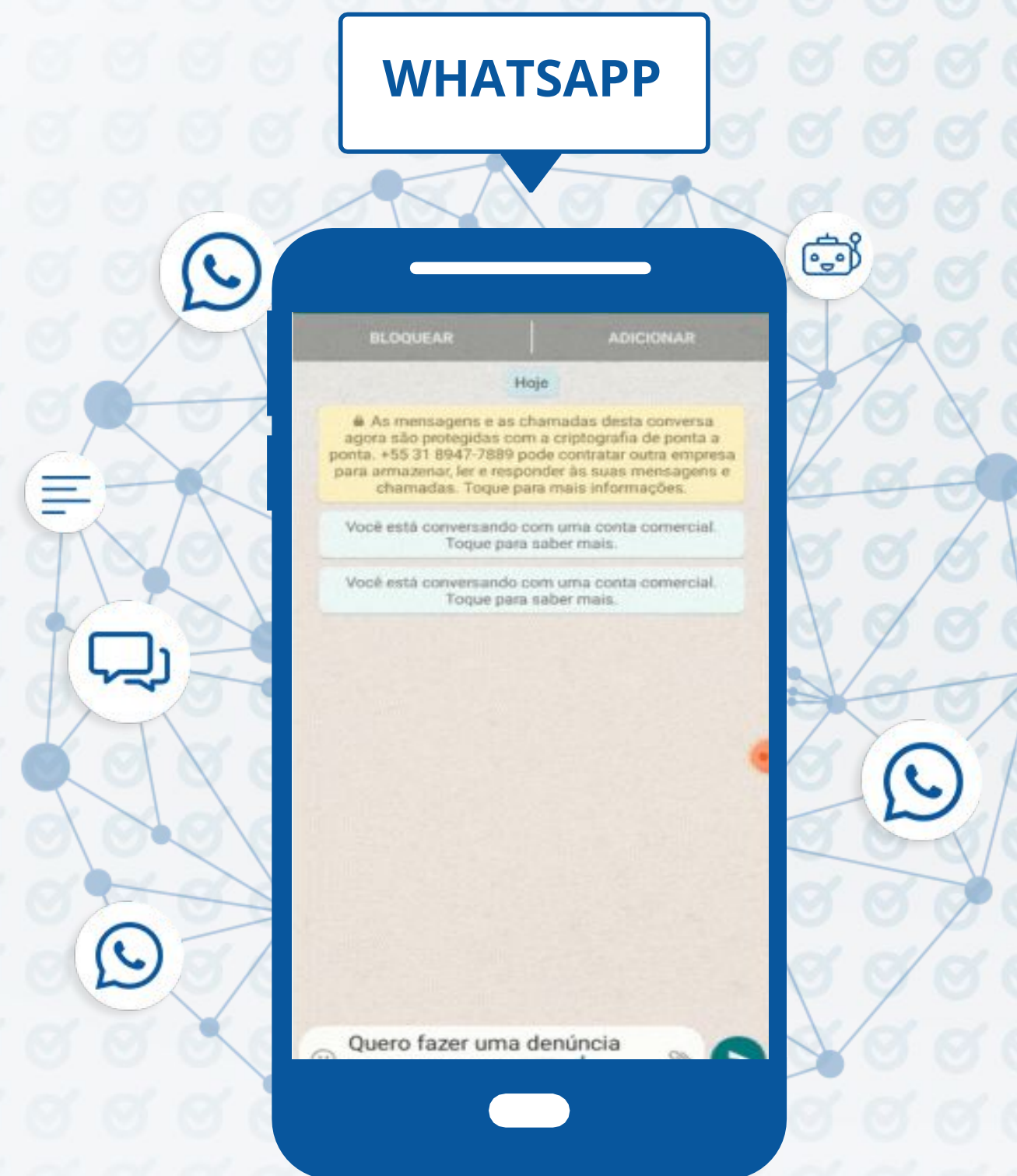
O sistema WEB APP pode ser acessado de qualquer dispositivo (smartphone, tablet, computador, etc) e é 100% acessível em Libras. O formulário que irá estimular o denunciante à repassar as informações fundamentais para a investigação é totalmente parametrizado para cada um de nossos clientes.

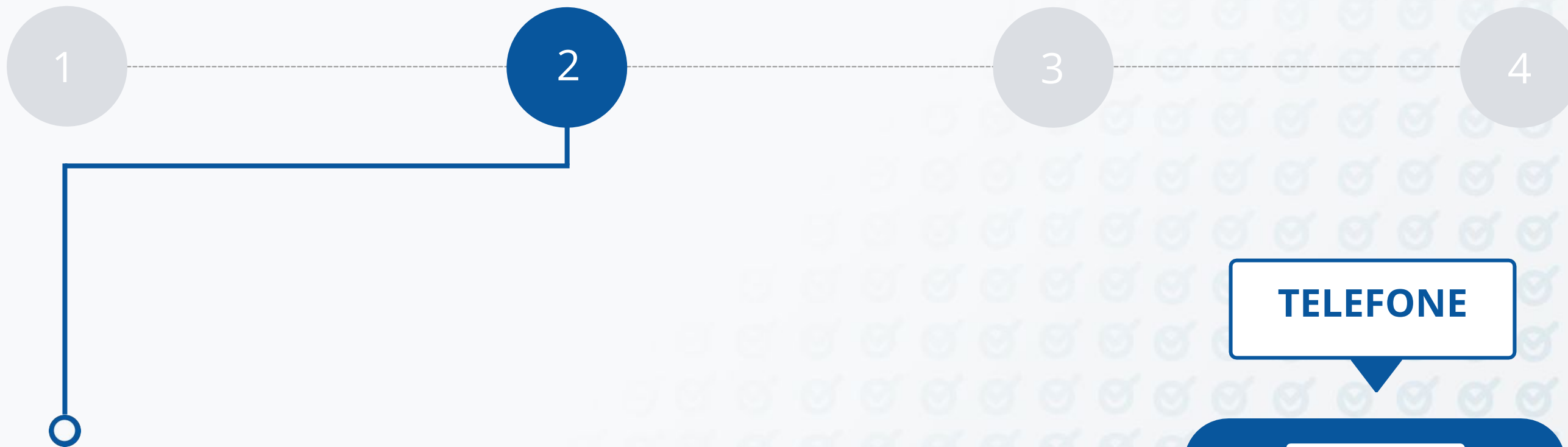


COMO FUNCIONA A CAPTAÇÃO DA DENÚNCIA PELO WHATSAPP

No Brasil, 99% dos smartphones tem o Whatsapp instalado, sendo este um meio habitual de comunicação entre as pessoas e as empresas.

O uso de Inteligência Artificial e a facilidade com que as pessoas têm na comunicação através deste meio, leva o canal de denúncias ao alcance de todos de maneira simples e intuitiva.





COMO FUNCIONA A CAPTAÇÃO DA DENÚNCIA POR LIGAÇÃO TELEFÔNICA

A tecnologia embarcada no sistema do Ouvidor Digital promove interação com o denunciante, garantindo a extração do máximo de informação da denúncia a ser relatada. Além de promover maior conforto e segurança ao denunciante.



Você sabe como seu público se comunica? Nós sabemos



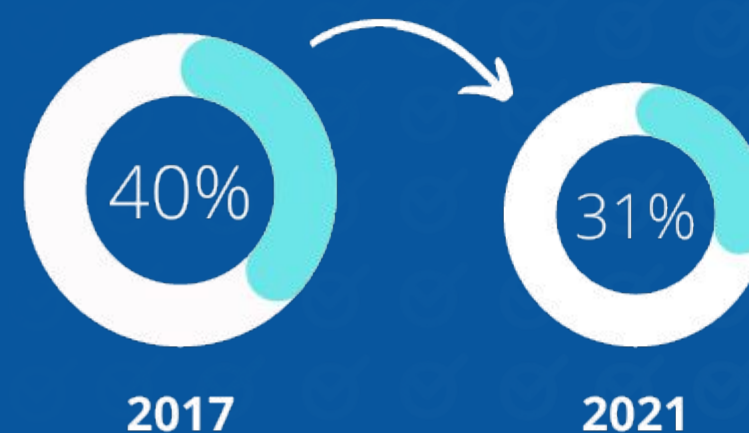
As chamadas telefônicas estão sendo substituídas por novas formas de tecnologia de comunicação;



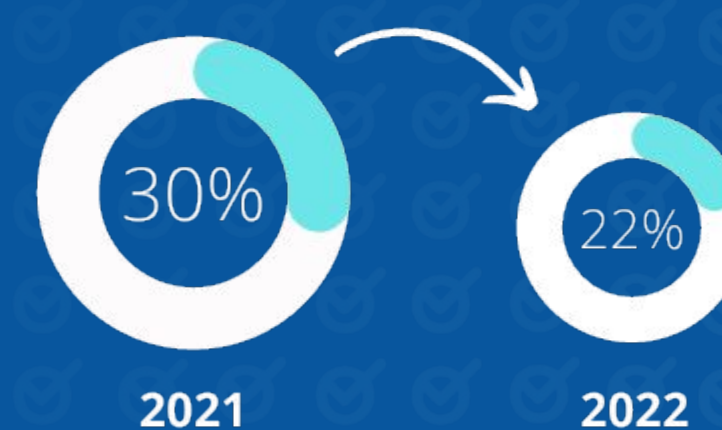
O Whatsapp é o principal canal de comunicação do brasileiro e está presente em 99% dos smartphones;

O Canal de Denúncias via 0800 ainda é importante, mas está perdendo relevância por conta das novas tecnologias de comunicação

DENÚNCIAS RECEBIDAS VIA 0800 (BRASIL)



DENÚNCIAS RECEBIDAS VIA 0800 (OUVIDOR DIGITAL)

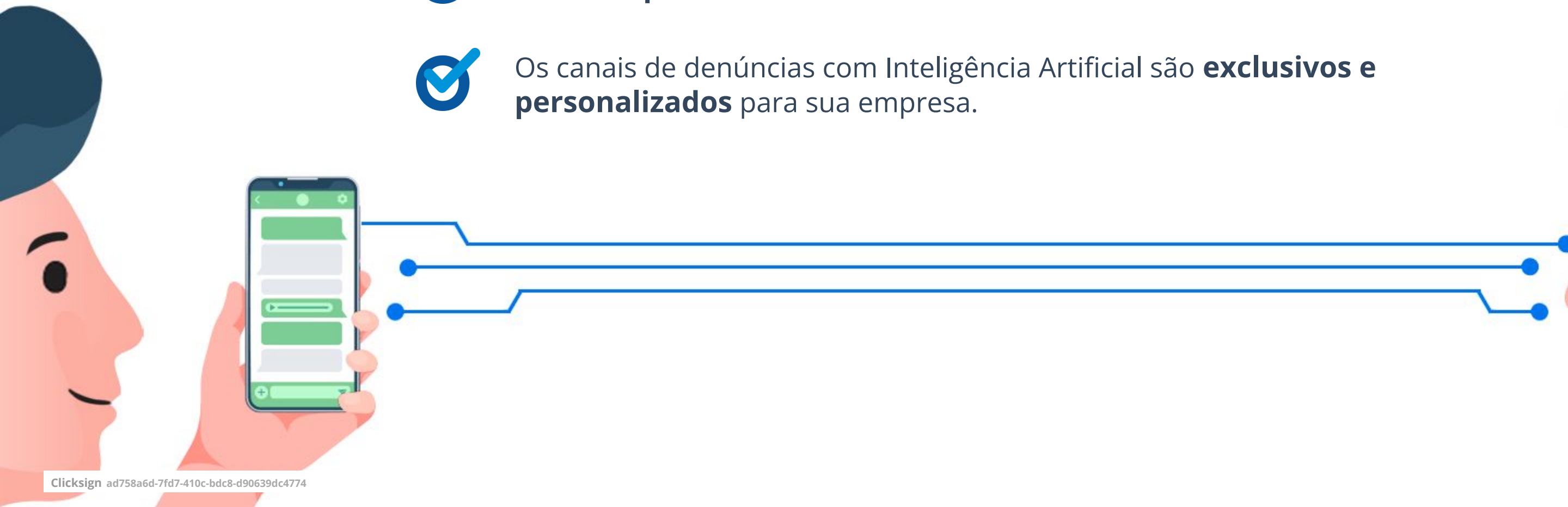


Representatividade das denúncias recebidas via 0800 em relação ao total de denúncias recebidas

O que você quer para o seu canal de denúncias?

Atendimento 0800 com Inteligência Artificial

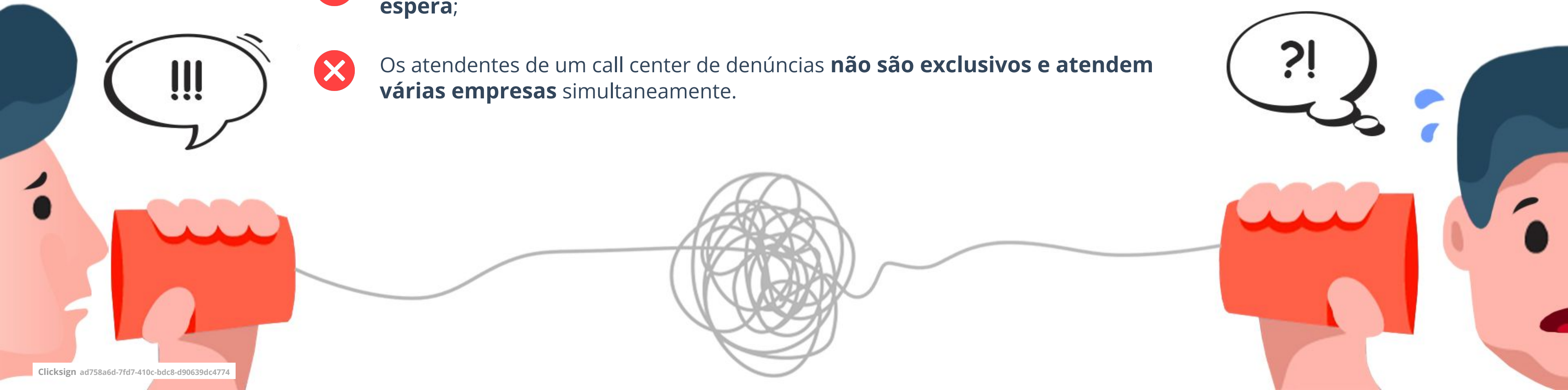
- ✓ Inteligência Artificial, sem interferência humana, que **captura o relato de forma íntegra** e padronizada, conservando todas as emoções que envolvem a denúncia;
- ✓ A denúncia é feita a qualquer hora e em qualquer lugar, até mesmo em tempo real. O **registro é realizado em menos de 10 min**;
- ✓ **Acesso ilimitado** de chamadas simultâneas. Atendimento **imediate e sem fila de espera**;
- ✓ Os canais de denúncias com Inteligência Artificial são **exclusivos e personalizados** para sua empresa.



O que você quer para o seu canal de denúncias?

Atendimento 0800 com Call Center

- ✘ **Atendente pode influenciar**, alterar ou atenuar o **teor original do relato** dependendo da sua interpretação;
- ✘ A denúncia é realizada fora do horário de trabalho pois o **registro demora mais de 30 min** para ser feito;
- ✘ Todo call center visa atender mais ligações com menos atendentes. Isso gera **fila de espera**;
- ✘ Os atendentes de um call center de denúncias **não são exclusivos e atendem várias empresas** simultaneamente.





CAPTA

41%

A MAIS DE DENÚNCIAS



CARTAZ



WHATSAPP



VIDEO EDUCACIONAL



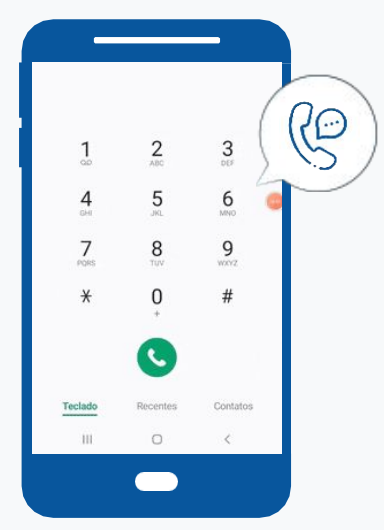
FORMULÁRIO WEB

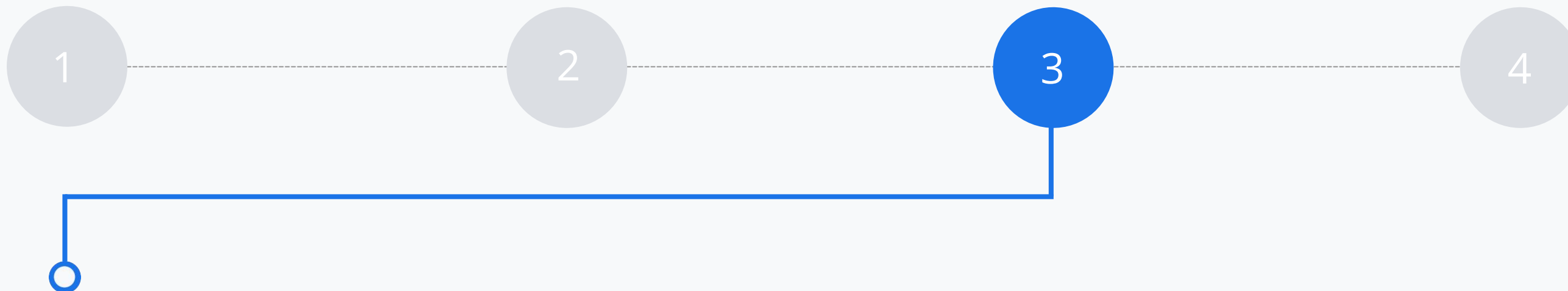


CRACHÁ



TELEFONE





OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO DE DENÚNCIAS

Todo o processo de apuração e tratamento das denúncias organizadas no mesmo ambiente de forma prática e intuitiva, sem a necessidade de controles paralelos e garantindo a segurança das informações

Tenha absoluta flexibilidade para operar o canal de onde estiver. Todos os recursos disponíveis também em smartphones para o Comitê, inclusive, para fazer edições e acessar gráficos para tomada de decisão.



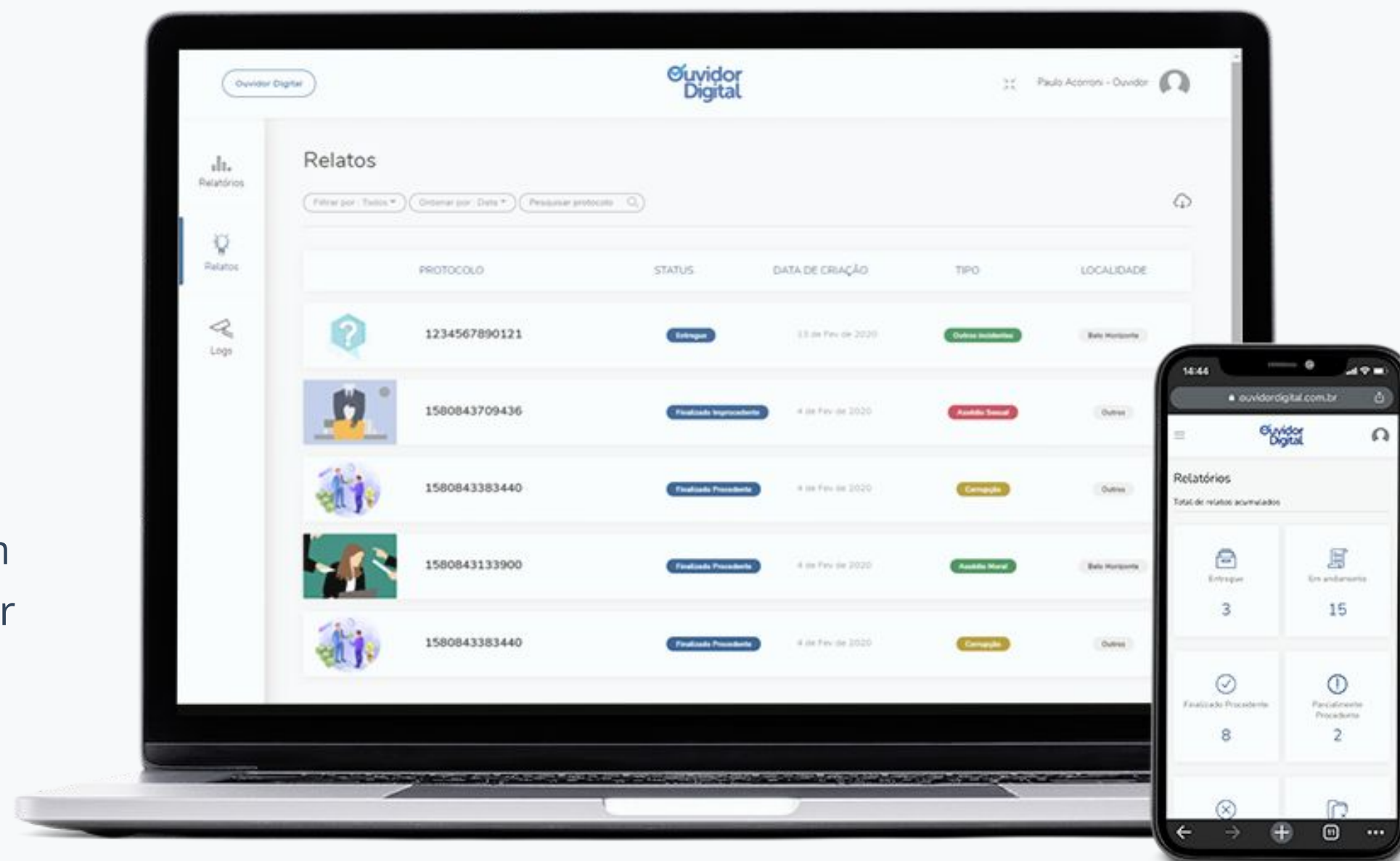
100% adaptados a todos os dispositivos



Fácil de usar



Chat de comunicação com denunciante e comitê



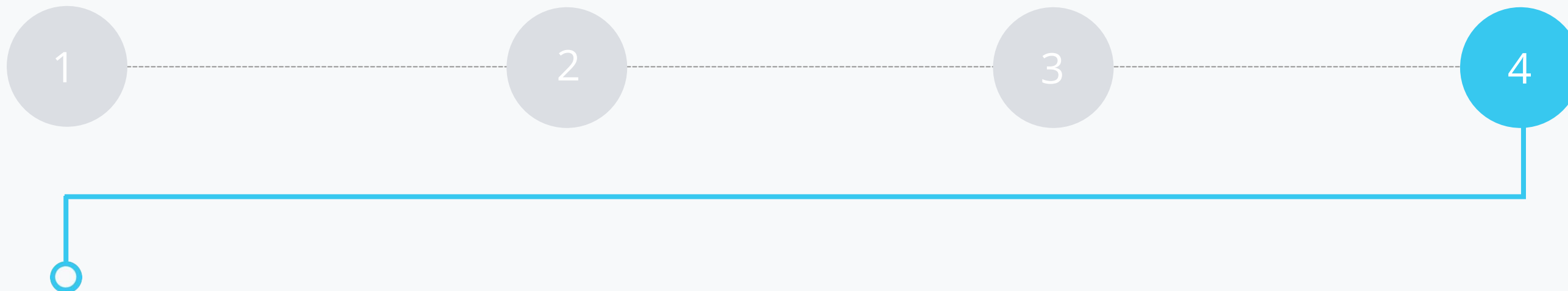
TELA: RECEBIMENTO DA DENÚNCIA

INVENTÁRIO DE DENÚNCIAS

Exportação dos dados, alavancando a capacidade de análise do cliente.

The screenshot shows the 'Ouvidor Digital' interface. The main content area is titled 'Relatos' and contains a table of reports. The table has columns for 'Status', 'Data', 'Categoria', and 'Localidade'. The reports are as follows:

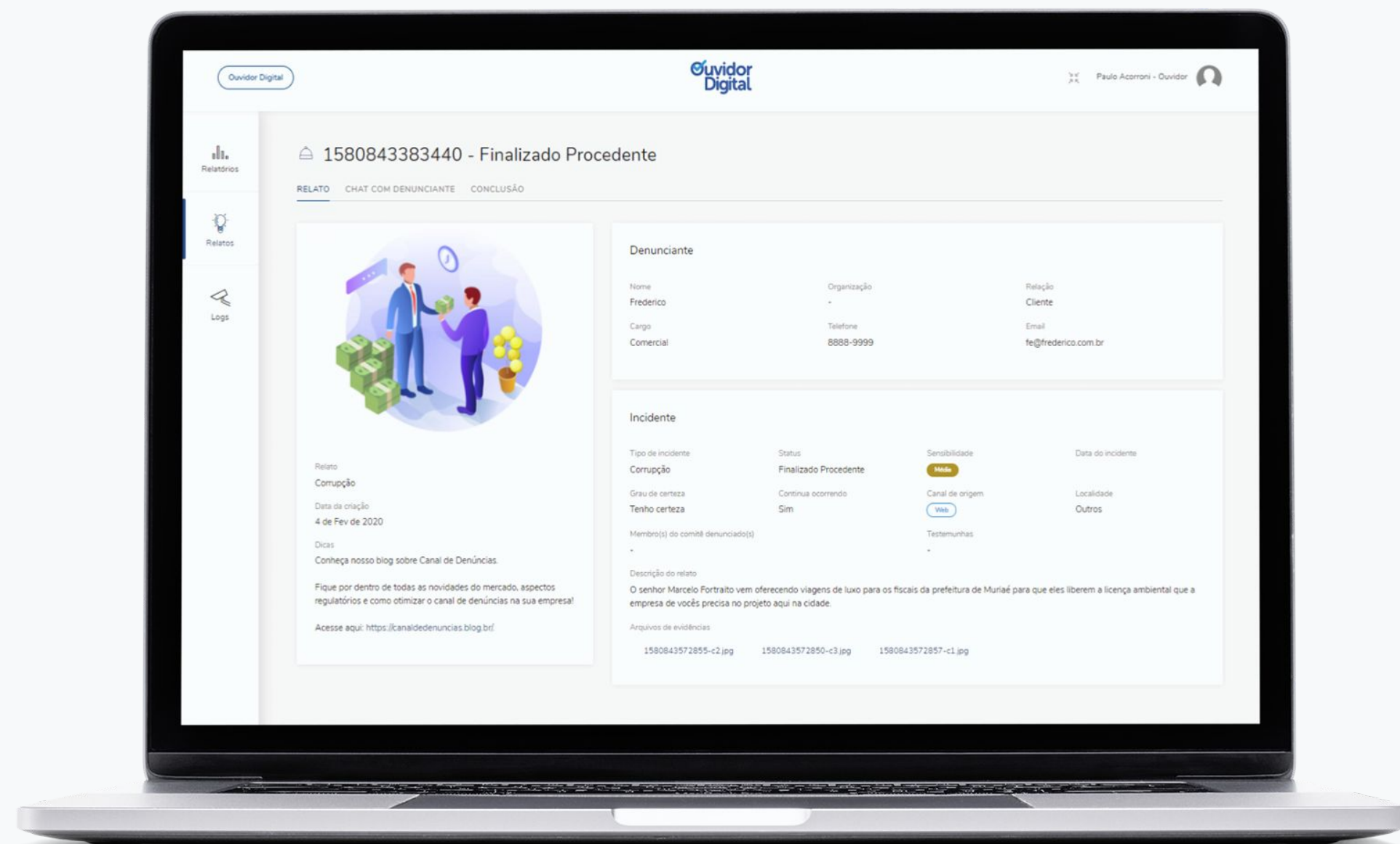
Ícone	Protocolo	Status	Data	Categoria	Localidade
	071782*	Entregue	10 de set de 2021	Assédio Sexual	Belo Horizonte
	980711*	Entregue	10 de set de 2021	Assédio Moral	Belo Horizonte
	000030	Em andamento	14 de ago de 2021	Corrupção	Belo Horizonte
	000029	Em andamento	13 de jul de 2021	Outros incidentes	Belo Horizonte
	000028	Entregue	10 de jul de 2021	Uso indevido de informações	Belo Horizonte



ASSESSORIA DE APURAÇÃO E TRATAMENTO

Tão importante quanto captar relatos é ter a capacidade de investigar essas informações e aplicar medidas disciplinares. Para isso, o Canal de Denúncias do Ouvidor Digital tem as seguintes funções:

- ✓ Suporte técnico especializado nas melhores práticas de investigação corporativa
- ✓ Revisão e reclassificação da denúncia
- ✓ + 20 indicadores para tomada de decisão
- ✓ Chat anônimo com denunciante
- ✓ Segregação da denúncia (membro do comitê denunciado não receberá a informação)
- ✓ Suporte e Customer Success
- ✓ Plano de ação de investigação
- ✓ Múltiplos comitês
- ✓ Ativação do protocolo de crise
- ✓ Status da denúncia
- ✓ Usuário temporário
- ✓ Tratamento da denúncias



TELA: FINALIZADO PROCEDENTE

INFORMAÇÕES CENTRALIZADAS

1580843383440 - Finalizado Procedente

RELATO | CHAT COM DENUNCIANTE | CONCLUSÃO

Manifestante

Nome	Organização	Relação
Frederico	-	Cliente
Cargo	Telefone	Email
Comercial	8888-9999	fe@frederico.com.br
Visualizações do status		Data de última visualização
0		-

Denunciados

Informações do Denunciado	Membro(s) do comitê denunciado(s)
-	-

Evento

Tipo	Data do Incidente	Localidade
Corrupção	-	Outros
Gravidade	Continua ocorrendo	Testemunhas
Tenho certeza	Sim	-

Descrição do relato
O senhor Marcelo Fortraitto vem oferecendo viagens de luxo para os fiscais da prefeitura de Muriaé para que eles liberem a licença ambiental que a empresa de vocês precisa no projeto aqui na cidade.

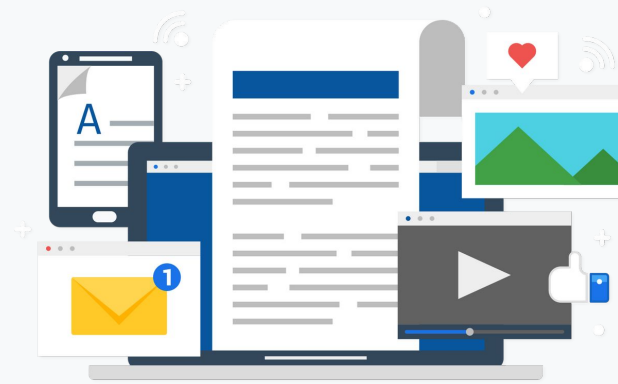
Arquivos de evidências

Número Sequencial: 000006
Relatos Vinculados: 000024
Data de Criação: 4 de fev de 2020
Status: Finalizado Procedente
Tipo: Corrupção
Sensibilidade: Médio

Todas as informações das denúncias organizadas no mesmo ambiente, sem a necessidade de controle paralelos.

No próprio Sistema serão registradas as ações e decisões que foram tomadas por parte da empresa em relação à cada denúncia.

Fica a disposição do comitê um chat de comunicação direta com o denunciante.



Equipe de especialistas e conteúdos **durante toda a sua jornada** para te ajudar a fortalecer a Cultura Ética da empresa

Você terá acesso constante à nossa equipe especializada e aos conteúdos técnicos que vão ajudar a evoluir a maturidade de Integridade e Compliance da sua empresa



Blog sobre Canal de Denúncias **mais acessado do Brasil**



E-books gratuitos sobre temas importantes



Lives direcionadas para as necessidades do cliente

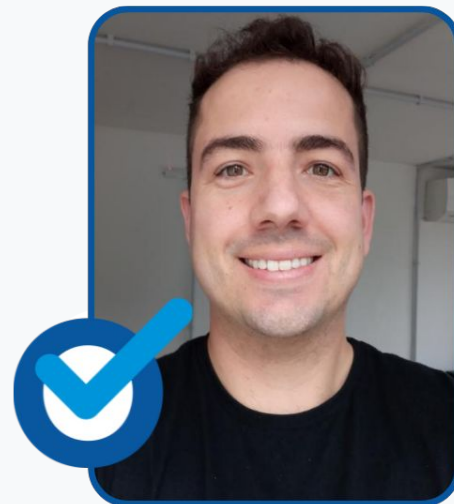


Troca de experiências entre clientes do Ouvidor Digital



Conteúdos técnicos exclusivo para suporte em toda a sua jornada

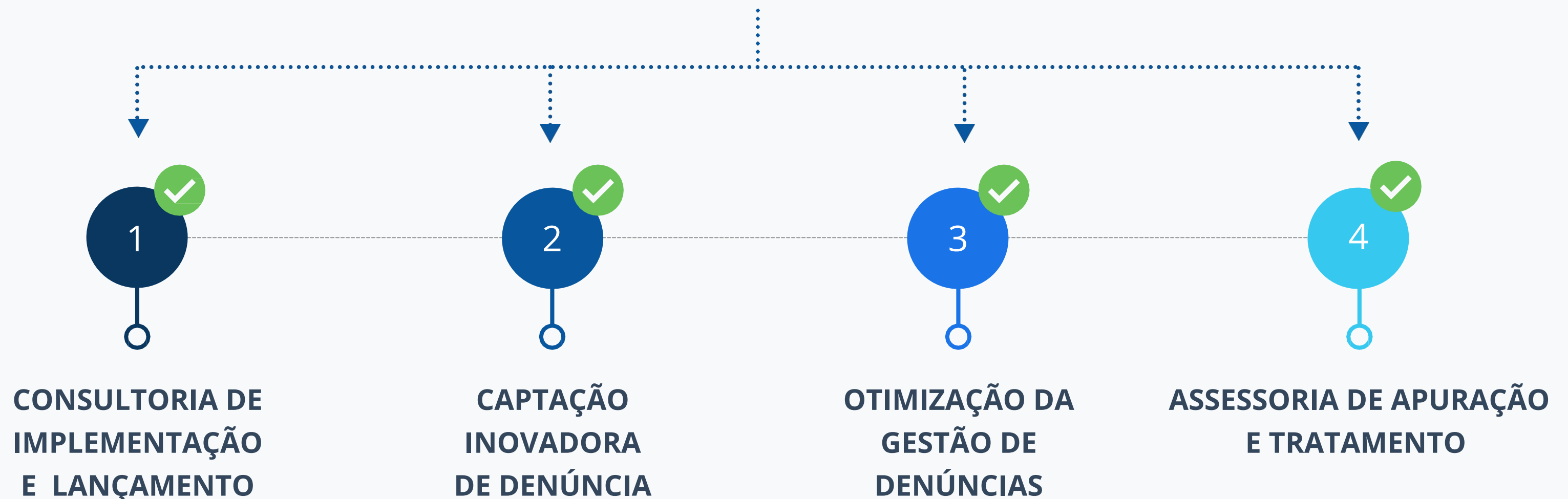
Time dedicado de **Sucesso do Cliente** em toda a sua jornada

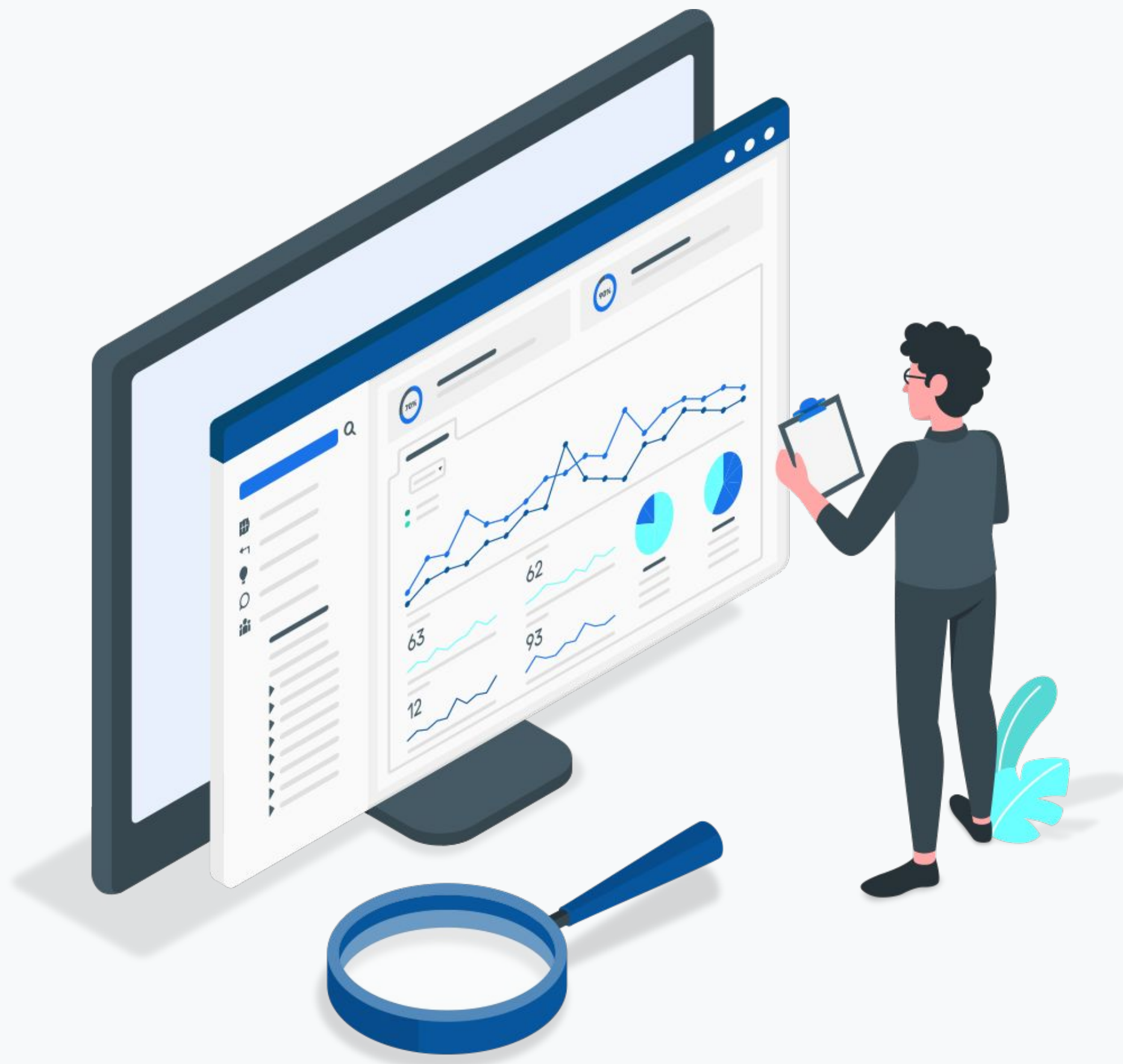


Mateus Espindola

Equipe de Sucesso do Cliente do Ouvidor Digital

A nossa equipe de Sucesso ao Cliente está sempre ao seu lado para que o Canal de Denúncias atinja os resultados esperados. Elevamos a sua ferramenta de Canal de Denúncias ao patamar de uma efetiva ferramenta de gestão. Assim, sua empresa vai colher os benefícios esperados com a nossa solução.





Integração com sistemas de BI (Business Intelligence)

Personalize sem limites seus relatórios e exporte todos os dados do sistema de Canal de Denúncias para o Google Data Studio (integração nativa), para o Power BI (API em desenvolvimento) ou para planilhas no formato Excel e CSV.

A atualização das informações é feita de forma segura e em tempo real entre os sistemas.

Além disso, o Ouvidor Digital também disponibiliza uma API para possibilitar que qualquer empresa crie integrações customizadas entre suas aplicações e os dados analíticos gerados pelo Canal de Denúncias.

Como funciona o fluxo da denúncia no Ouvidor Digital

...

Denúncia



1. Acessa o canal de denúncia (telefone, WhatsApp ou formulário Web)

2. Aceita as orientações de preenchimento da denúncia

3. Navega pelas opções e registra a denúncia (por texto ou áudio)

4. Recebe número de protocolo para acompanhar o status da denúncia

Pré-tratamento Consultor Ouvidor Digital



6. Trata a denúncia para garantir o anonimato da fonte e inteligência dos indicadores

7. Segregação da denúncia (caso um membro do comitê for denunciado, o mesmo não recebe a informação). Ativação do protocolo de crise

8. Sistema envia email de alerta de recebimento de nova denúncia ao comitê

Comitê do cliente



9. Recebem a denúncia por meio do Sistema Ouvidor Digital (sistema 100% responsivo)

10. Decidem pelas tratativas

11. Envia mensagens para que o denunciante acompanhe o andamento da denúncia ou para solicitar novas informações (Chat Online)

12. Registra e evidencia para o tratamento da denúncia no Sistema

Nossa missão é promover o sucesso do cliente. Por isso, entregamos tudo isso para você :)

ENTREGÁVEIS	INCLUÍDO EM TODOS OS PLANOS
Consultoria com especialistas de Sucesso do Cliente durante toda a implementação	ISENTO ✓
Treinamento do sistema para o Comitê	ISENTO ✓
Uso de Inteligência Artificial e WhatsApp: mais engajamento do denunciante	ISENTO ✓
Site personalizado e dedicado: logo e identidade visual do cliente	ISENTO ✓
Planejamento completo de Endomarketing com + 40 peças de divulgação: vídeos, treinamento, carta de lançamento, cartazes, peça para crachá, QR Code, etc.	ISENTO ✓
100% dos relatos tratados pela equipe de especialistas	ISENTO ✓
Denúncias ilimitadas, sem custos adicionais. Custo de implementação isento	ISENTO ✓
Sistema de gestão de denúncias com interface simples e intuitiva	ISENTO ✓
Dashboard em tempo real para auxílio na tomada de decisão	ISENTO ✓
Assessoria de investigação: compartilhamento das melhores práticas	ISENTO ✓
Profissional de Customer Success aferido com NPS de excelência: nota > 8 em 96% das pesquisas com clientes :)	ISENTO ✓

*Isenções mediante fidelidade mínima de 12 meses

CONTRATE COM O ORÇAMENTO DE 2023

Oferta para **contratos**
assinados até
30 de dezembro



Vale destacar

Nossa equipe está preparada para fazer a **Portabilidade** do seu canal, interno ou externo, com a **migração de todo histórico de informações**.

**OFERTA
EXCLUSIVA**

**Ouvidor
Digital**

Canal de Denúncias com 3 meses grátis + Pacote de benefícios exclusivos

- ✓ Lançamento do seu Canal de Denúncias com a participação da nossa Especialista em Compliance Juliana Cordoval;
- ✓ 1h de Assessoria Especializada sobre Programa de Integridade e Compliance;
- ✓ Guia de Assessoria para Investigação.



Ouvidor Digital

A melhor tecnologia + A melhor experiência para o cliente

Proposta Comercial:

Canal de Denúncias do Ouvidor Digital

ITEM	VALOR/MÊS	DESCRIÇÃO
WEB APP + 0800 dedicado	R\$ 3.090,00	<ul style="list-style-type: none">Recebimento de denúncias pelo sistema da WEB e pelo 0800 dedicado com uso de tecnologia de inteligência conversacional;Canais disponíveis 24x7x365.
WEB APP + 0800 dedicado + WhatsApp	R\$ 3.240,00	<ul style="list-style-type: none">Recebimento de denúncias pelo sistema da WEB, pelo 0800 compartilhado (com tronco dedicado) com uso de tecnologia de inteligência conversacional e pelo WhatsApp oficial;Canais disponíveis 24x7x365.

*Quantidade de denúncias ilimitada e não impacta no valor da mensalidade. Até 3 usuários do comitê (R\$ 99,00/mês/usuário adicional). Prazo contratual inicial de 12 meses. Validade da proposta: 30 dias após o envio da mesma. Precificação válida para 2.000 colaboradores.




Condição Exclusiva

- **Lançamento do seu Canal de Denúncias** feito com a participação da nossa especialista em compliance e Compliance Officer, Juliana Cordoval;
- **1 hora de Assessoria Especializada** para qualquer tema relacionado ao Programa de Integridade e Compliance;
- Entrega do **Guia de Assessoria para Investigação**;
- **Equipe altamente especializada para fazer a Portabilidade do seu atual canal de denúncias**, interno ou externo, com a transferência de todo histórico de informações;
- **Isenção total de Setup inicial**;
- **Contrate o Ouvidor Digital e pague daqui 3 meses**;

Condição válida para contratos assinados até
30 de dezembro de 2022

Treinamento e capacitação (opcional)

ITEM	VALOR	DESCRIÇÃO
Treinamento e capacitação com Paulo Acorroni	R\$ 2.600,00 *Por turma e sem limites de pessoa	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento aos colaboradores sobre o uso do canal de denúncias e conceitos relacionados a Integridade e Ética no trabalho;• Duração entre 1 e 2 horas;• Valor referente ao treinamento online, para presencial considerar despesas de viagem à cargo do cliente.
 Paulo Acorroni CEO do Ouvidor Digital		<h2>Quem ministrará o treinamento?</h2> <p>Paulo Acorroni Junior é Engenheiro com MBA em gerenciamento de projetos, cursos de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, implementação da ISO 37001 e investigação corporativa - Método Decipher. Possui 10 anos de experiência em Gestão, Governança, Compliance e Riscos. Atuou como consultor em diversos projetos de compliance e também em grandes empresas multinacionais.</p>

Conheça também outras soluções

As soluções do Ouvidor Digital contemplam sistemas de Canais de Denúncias, Ouvidoria e incidentes LGPD.

Sistema de **OUVIDORIA**



Use o Sistema de Ouvidoria para receber e direcionar com eficiência solicitações, dúvidas, reclamações, elogios, envios de currículo, entre outros assuntos

[QUERO CONHECER](#)

Sistema de **GESTÃO LGPD**



Esqueça as planilhas e mensagens de e-mail para tratar assuntos relacionados à LGPD. Com o nosso sistema de gestão LGPD, é possível reduzir custos, riscos e otimizar a gestão de manifestações.

[QUERO CONHECER](#)

Informações de contato

Nome

Gabriel Lima | Inside Sales

WhatsApp

 (011) 9 3704-8932

E-mail

gabriel.lima@ouvidordigital.com.br



 **Ouvidor
Digital**

CANAL DE
DENÚNCIAS

Proposta Comercial Ouvidor Digital - Canal de Denúncias HCP Gestão.pdf

Documento número #ad758a6d-7fd7-410c-bdc8-d90639dc4774

Hash do documento original (SHA256): acb891f2898f3c28e34d2554dd9b8e4e4709412cfb9eb1925879061666818eb6

Assinaturas

 **Daniel Gomes e Souza Dabés**

CPF: 049.457.166-76

Assinou como parte em 16 dez 2022 às 13:52:53

 **Rafael Avelar Pacheco**

CPF: 109.469.586-61

Assinou como parte em 18 dez 2022 às 17:59:43

Log

- 16 dez 2022, 13:48:26 Operador com email patrick.fagundes@ouvidordigital.com.br na Conta 71dfbc85-bb0a-42ceb316-ea2ac13c2e0c criou este documento número ad758a6d-7fd7-410c-bdc8-d90639dc4774. Data limite para assinatura do documento: 15 de janeiro de 2023 (13:47). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 16 dez 2022, 13:48:49 Operador com email patrick.fagundes@ouvidordigital.com.br na Conta 71dfbc85-bb0a-42ceb316-ea2ac13c2e0c adicionou à Lista de Assinatura: daniel@ouvidordigital.com.br para assinar como parte, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daniel Gomes e Souza Dabés e CPF 049.457.166-76.
- 16 dez 2022, 13:48:49 Operador com email patrick.fagundes@ouvidordigital.com.br na Conta 71dfbc85-bb0a-42ceb316-ea2ac13c2e0c adicionou à Lista de Assinatura: rafael@ouvidordigital.com.br para assinar como parte, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Rafael Avelar Pacheco e CPF 109.469.586-61.
- 16 dez 2022, 13:52:53 Daniel Gomes e Souza Dabés assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail daniel@ouvidordigital.com.br. CPF informado: 049.457.166-76. IP: 177.182.179.224. Componente de assinatura versão 1.422.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 18 dez 2022, 17:59:43 Rafael Avelar Pacheco assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail rafael@ouvidordigital.com.br. CPF informado: 109.469.586-61. IP: 177.182.215.73. Componente de assinatura versão 1.422.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 18 dez 2022, 17:59:44 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número ad758a6d-7fd7-410c-bdc8-d90639dc4774.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº ad758a6d-7fd7-410c-bdc8-d90639dc4774, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.



CONFIANÇA E AGILIDADE PARA FORTALECER A ÉTICA EM TODAS AS SUAS RELAÇÕES

CANAL DE DENÚNCIAS

 **HCP**
GESTÃO

Dezembro de 2022

aliant 

©2022 Aliant. Todos os direitos reservados

PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL:



Razão Social: ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA

CNPJ: 08.399.167/0001-89

Endereço: Alameda Araguaia, 2104 - Conj 73 E 74 - Alphaville Industrial – Barueri - São Paulo – CEP: 06455-000

Contato Comercial: Claudia Alexandre

E-mail: claudia.alexandre@aliant.com.br/claudia.alexandre@icts.com.br

Telefone: (11) 97644-8898



SOBRE A ALIANT

Plataforma de soluções digitais para governança, riscos, compliance, cibersegurança, privacidade e ESG.

CONECTE

- **Canal de denúncias**
- Canal de combate à violência contra a mulher
- Canal de combate à discriminação
- Registro de incidentes
- Declaração de conflitos de interesses e interação com agentes públicos
- LGPD – Canal para titulares de dados
- Canal para comunidades de entorno
- Ouvidoria

MONITORE

- Riscos
- Comunicações
- Transações
- PLDFT



ENGAJE

- Endomarketing
- Plataforma de treinamentos online
- Desenvolvimento de e-Learnings
- Simulados e testes comportamentais
- Conteúdos técnicos e estatísticas

PROTEJA

- Due diligence e onboarding digital de pessoa jurídica (parceiros, fornecedores e clientes)
- Background check de pessoa física e análise de integridade



Empresa brasileira de consultoria, auditoria, tecnologia e serviços.

No Brasil desde 1995, nosso propósito é ajudar a criar um mundo onde as relações são construídas com confiança e sustentabilidade.

+1mil

clientes ativos

58%

dos 200 maiores grupos empresariais do Brasil* atendidos

500

colaboradores

4

escritórios no Brasil



Divisões de negócio

aliant

Plataforma de soluções digitais para governança, riscos & compliance, cibersegurança, privacidade e ESG, com escopo abrangente e abordagem descomplicada.

ICTS protiviti

Expertise e serviços da ICTS em gestão de riscos, compliance, ESG, cibersegurança, privacidade, auditoria interna e investigação empresarial, combinados com o alcance global e inovação da Protiviti.

ICTS SECURITY

Consultoria e gestão de serviços de segurança empresarial, pessoal e condominial, com enfoque preventivo e aporte de inteligência e tecnologias de ponta.

* Exame – 200 maiores grupos empresariais do Brasil conforme o guia Melhores & Maiores 2021.

NOSSOS DIFERENCIAIS

Somos pioneiros em soluções para canais de denúncia



Ampla experiência

+1 milhão de relatos acolhidos desde 2007
+100 milhões de stakeholders suportados
+70 países



Equipe especializada

Equipe multidisciplinar
Captação, análise, triagem e escalamento especializados
Foco no ciclo de apuração
Atendimento pessoal 24x7



Sistema de gestão de casos

Metodologia embarcada
Controle total da apuração
Automações e recursos que facilitam a rotina
Dashboards dinâmicos



Proteção das informações

Elevados padrões de segurança física e lógica da operação e dados
100% em conformidade com a LGPD



Client Success e outros serviços sob demanda

Acompanhamento contínuo da sua jornada de sucesso
Campanha completa de endomarketing
Suporte para investigações¹
Atuação consultiva para estruturação de políticas, processos e controles¹
Treinamentos em GRC, in company ou e-learning¹



1: Serviços complementares contratados sob demanda.

NOSSOS CLIENTES

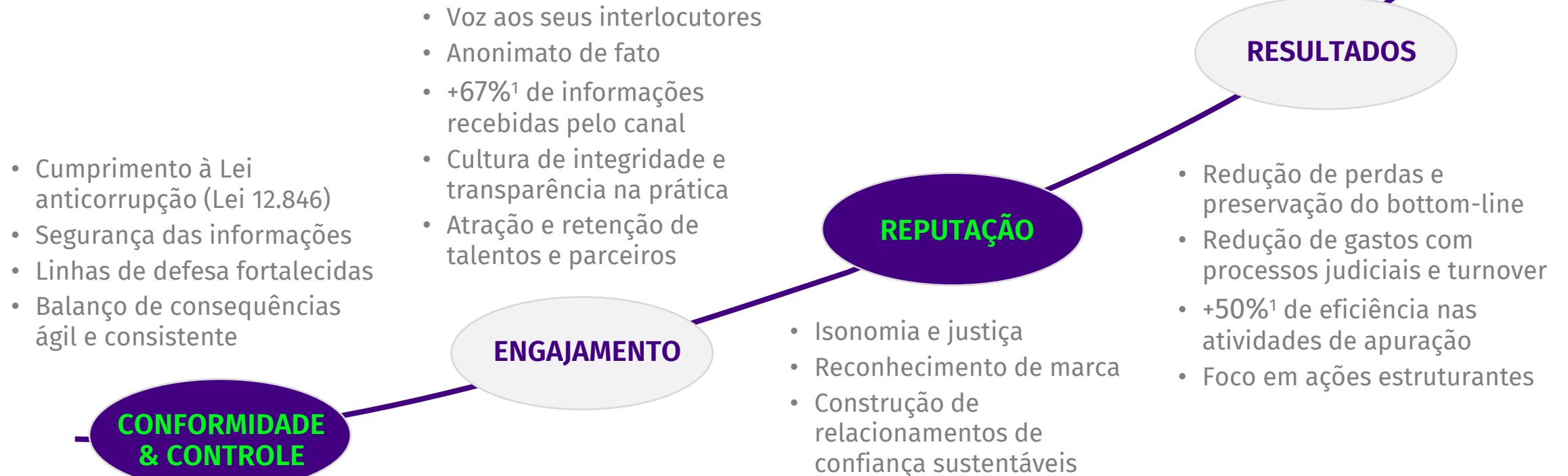


+500 organizações e grupos empresariais de diversos segmentos, portes e nacionalidades utilizam nossa operação terceirizada de Canal de Denúncias.

BENEFÍCIOS DE UM CANAL DE DENÚNCIAS EXTERNO



Mais confiança e melhores resultados para o seu negócio



COMO FUNCIONA O CANAL DE DENÚNCIAS



- Captação humanizada e inclusiva, com triagem especializada (23% dos relatos sem dados suficientes ou fora do escopo¹)
- Uso de técnicas de entrevista e análise de credibilidade do relato²
- Documentação das informações e verificação de reincidência
- Classificação e priorização conforme impacto potencial e sensibilidade

- Atuação ativa para evitar conflitos de interesses na apuração
- Encaminhamento em até 3 dias ou no mesmo dia para relatos críticos
- Se desejado, aporte de recomendações
- Sob demanda, suporte especializado na apuração das denúncias

- Mensagens automáticas aos denunciadores
- Registro e gestão de planos de ação
- Dashboard online e relatórios em PowerBI
- Personalização de campos
- Gestão de perfis para segregação de funções e fluxos
- Trilha completa de auditoria
- Sem limite de usuários

1: baseado nas estatísticas da operação de canais de denúncias terceirizados da Aliant.

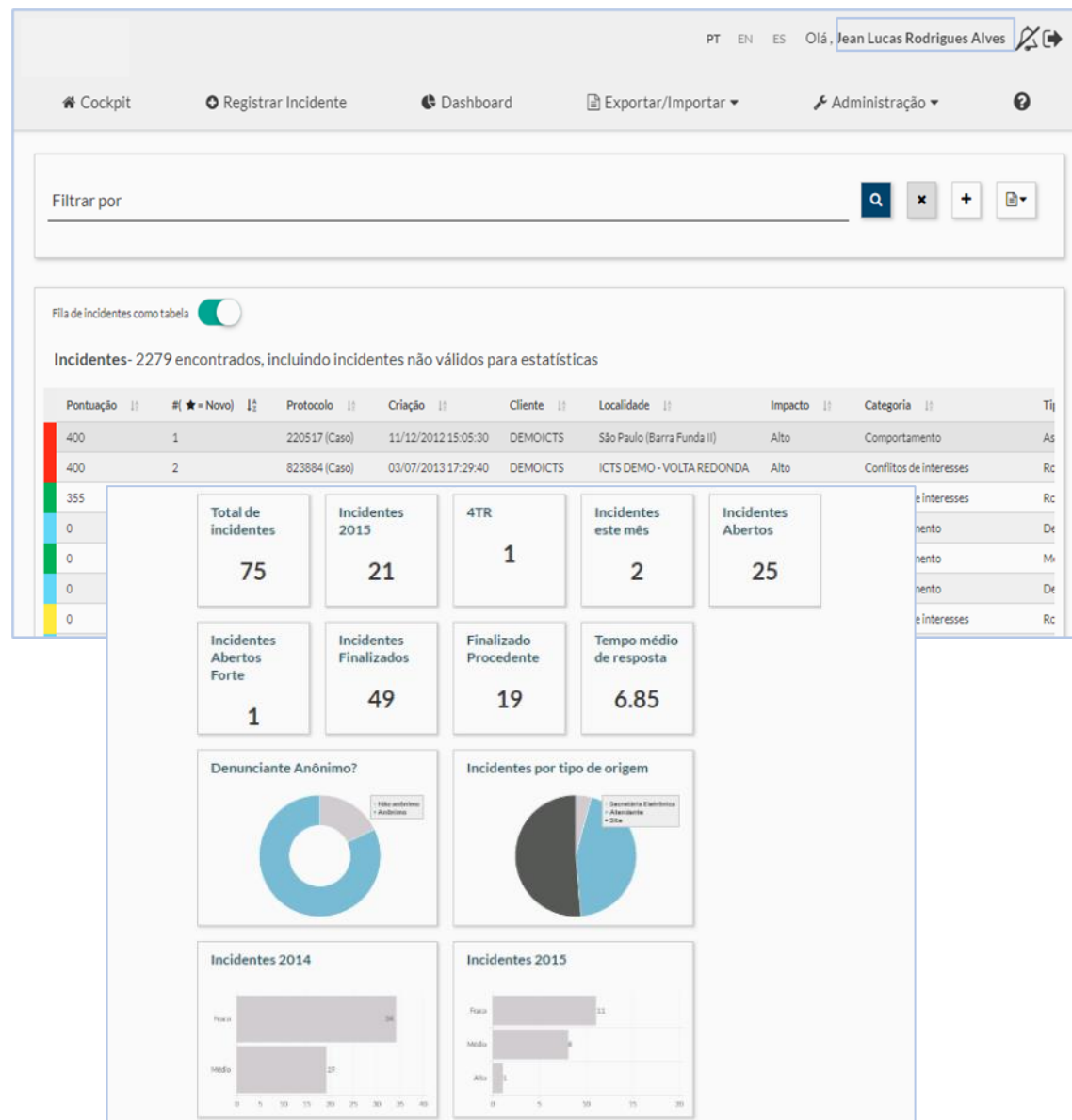
2: Uso da técnica SCAN® - Scientific Content Analysis: método de análise de conteúdo escrito ou falado, fundamentado em psicologia, criminologia e neurolinguística, para detecção de omissões e discrepâncias, ampliando a obtenção de informações.

SISTEMA DE GESTÃO DE CASOS



Controle total, eficiência e segurança no tratamento das denúncias

- Tenha controle total em seu 'cockpit'
- Visualize os indicadores da operação em dashboards dinâmicos, personalizados e atualizados em tempo real
- Navegue utilizando filtros livres, avançados ou via gráficos de seu dashboard preferido
- Conduza suas apurações com metodologia e segurança
- Crie campos customizados para o enriquecimento de informações do relato e envolvidos
- Registre observações, decisões tomadas e anexos
- Otimize seu tempo com o agrupamento de relatos e automação de atividades: mensagens aos denunciantes, workflow de tarefas, formulários eletrônicos de apuração e follow-ups
- Envolve pessoas da sua organização ou de fora dela de forma controlada e segura
- Defina e gereencie planos de ação para implementação de medidas corretivas ou estruturais

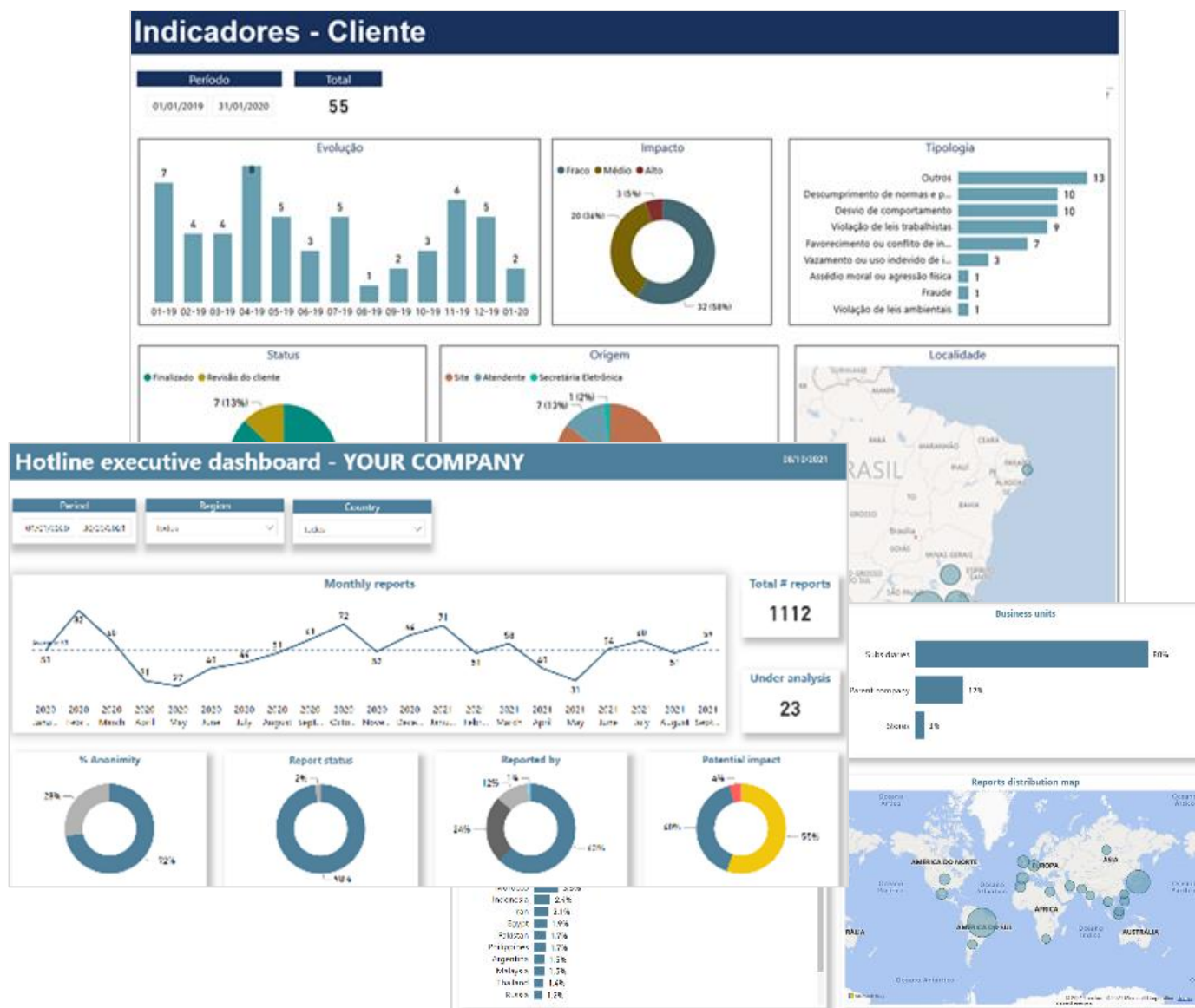


BI: VISÕES GERENCIAIS AVANÇADAS



Dashboard em PowerBI integrado ao sistema, com atualização diária.

- Personalize suas visões gerenciais
- Entenda onde estão os pontos críticos em seu negócio
- Identifique tendências e analise as causas-raiz de suas denúncias
- Monitore o status dos processos de tratamento
- Conheça o perfil de registro de denúncias da sua organização e compare-o com benchmarks do mercado



CONSCIENTIZAÇÃO E ENGAJAMENTO!

Pacote completo de comunicação do Canal

Elaborado a partir de nossa experiência na jornada de sucesso do Canal de Denúncias em centenas de organizações.

- Plano de comunicação detalhado para o primeiro ano de operação e reciclagens.
- Conteúdos que cobrem **10 tópicos essenciais** para o engajamento dos públicos interno e externo.
- **+90 peças de comunicação** em formato Adobe Illustrator para divulgação por e-mail, redes sociais, cartazes, intranet, TV corporativa e background para desktop.

Modelos das peças de comunicação disponibilizadas:



Obs.: Personalização dos dados de contato do canal (URL e 0800) realizada pelo próprio cliente.

SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Complemente e fortaleça os elementos do seu Programa de Ética & compliance.

- Suporte na apuração das denúncias
- Elaboração da política de apuração e balanço de consequência

- Due diligence, onboarding digital e background check de pessoa jurídica e física
- Análise de integridade de candidatos e colaboradores



- Estruturação do Comitê de Ética e da função de Compliance
- Compliance as a Service

- Elaboração do código de conduta ética e outras políticas

- Treinamentos de Compliance presenciais, online ou híbridos, com conteúdo padronizado ou personalizado

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA GRC E ESG

Expanda o escopo do seu canal de denúncias.

A mesma plataforma, para diferentes focos e fluxos de operação.

Aproveite sinergias e amplifique seus benefícios e resultados.



Canal de combate à violência contra a mulher

- Acolhimento de denúncias ou dúvidas sobre o tema.
- Conduzido exclusivamente por uma equipe feminina.



Canal de combate à discriminação

- Recebimento especializado de relatos sobre discriminação de raça, gênero, religião, ideologia, origem étnica, social, orientação sexual, incapacitação física ou psicológica, aparência e idade.



Canal LGPD – titulares de dados

- Cumpra os requisitos de privacidade de dados pessoais oferecendo um canal para atendimento às solicitações dos titulares de dados que sua organização controla e/ou processa.



Canal de emergências e incidentes

- Plataforma disponível 24h para recebimento, análise, orientação preliminar, escalamento imediato e acompanhamento de situações de emergência ou crise na organização.



Canal para gestão de conflitos de interesses e interação com agentes públicos

- Controle doações, convites para eventos, viagens, e outras atividades de hospitalidade, especialmente quando o relacionamento envolve agentes público



Canal para comunidades de entorno

- Ofereça um canal exclusivo para conhecer e gerir os impactos social, econômico e ambiental nas comunidades em que sua organização está presente



Canal de Ouvidoria

- Além de denúncias, organize também seu fluxo de atendimento e tratamento para críticas, reclamações, solicitações, dúvidas e elogios.

ASPECTOS COMERCIAIS

ESCOPO DE CONTRATAÇÃO



Especificações	Escopo
Tipo de canal	✓ canal de denúncias
Vias de captação exclusivas	✓ eletrônica: Website responsivo (desktop e mobile) ✓ Telefone exclusivo: 0800 no Brasil – atendimento humanizado e com secretária eletrônica
Público-alvo	✓ acionistas, colaboradores, terceiros (fornecedores e parceiros) e clientes ✓ 2.000 colaboradores
Disponibilidade	✓ 24h x 7 dias (ininterrupto)
Regime de operação ¹	✓ 24h x 7 dias (ininterrupto) ²
Idiomas	✓ Português (Brasil)
Geografias abrangidas	✓ Brasil

• ¹O regime de operação (horas vs dias na semana) define a disponibilidade para atuação sobre os relatos registrados (classificação, análise técnica, aporte de recomendações, encaminhamento) e interações com os responsáveis do CLIENTE.

• ²Classificação e encaminhamento para o fluxo do cliente disponível em horário comercial de segunda à sexta

ESCOPO DE CONTRATAÇÃO



Especificações	Escopo
Volumetria contratada	✓ volumetria mensal ilimitada¹
Análise dos relatos	✓ resumo do relato original ✓ classificação de tipologia e impacto ✓ registro dos envolvidos ✓ verificação de reincidência ✓ vinculação de protocolos ✓ definição do fluxo de encaminhamento
SLA de encaminhamento	✓ incidentes com Prioridade ² 1 = até 24h úteis (1 dia) ✓ incidente com Prioridade ² 2, 3, e 4 = até 72h úteis (3 dias)
Campanha de lançamento e engajamento	✓ plano de comunicação e engajamento e +90 peças de comunicação em Adobe Illustrator que podem ser customizadas pelo cliente com seu logotipo, dados de contato, etc. ✓ Um treinamento remoto da equipe do cliente sobre a utilização e funcionalidades do sistema de gestão de casos (2h) ✓ apresentação de lançamento do Canal (até 45 min)

• ¹Caso ocorram variações superiores a 30% no porte da organização ou mudanças no contexto de operação que impactem a volumetria mensal de relatos, as condições comerciais serão reavaliadas e repactuadas.

• ²A Prioridade de um incidente é medida pela sua sensibilidade e impacto, conforme detalhado em cláusula de contrato.

IMPLEMENTAÇÃO DESCOMPLICADA EM 4 SEMANAS

Nosso time de Client Success conduz o processo de onboarding e acompanha toda a jornada de nossos clientes, assegurando uma experiência e resultados diferenciados.

	Sem 01	Sem 02	Sem 03	Sem 04	Atividades de onboarding
Governança do canal	→				<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao estabelecimento da governança do Canal Compartilhamento de experiências e exemplos de políticas relacionadas ao processo (Código de Ética, regimento do Comitê de Ética, política de consequências)
Preparação operacional	→				<ul style="list-style-type: none"> Parametrização dos elementos de operação do canal Treinamento da equipe do cliente na utilização do sistema de gestão de casos
Preparação técnica	→				<ul style="list-style-type: none"> Criação, hospedagem e customização do website (layout e conteúdo) Customização do script de atendimento voz e gravação das mensagens – URA Disponibilização da(s) linha(s) 0800
Campanha de comunicação		→			<ul style="list-style-type: none"> Fornecimento de plano completo de comunicação para os primeiros 12 meses e peças de comunicação prontas para uso.
Validação e aceite			→		<ul style="list-style-type: none"> Testes de jornada dos canais Ajustes finais e aceite para início da operação
Início de operação				◆	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento do canal, com realização de palestra sobre Ética e a operação do canal. Operação contínua

INVESTIMENTO – MENSALIDADE FIXA



	Parcela ÚNICA
Implantação do canal	R\$ 9.900 ISENTO
Campanha de comunicação e engajamento	R\$ 24.900 ISENTO
	Valor MENSAL
Operação contínua do canal	R\$ 2.250,00

- Valores Brutos em Reais.
- Vigência contratual de 12 meses
- Impostos: PIS/COFINS e ISS (base Barueri/SP).
- Custo dos números telefônicos providos inclusos.
- Valores reajustados anualmente pelo IPCA-IBGE.
- Valor da mensalidade incide a partir da data de disponibilização do serviço/solução para uso pelo cliente.
- Ao final dos primeiros 12 meses, o licenciamento de software e/ou a prestação de serviços será renovado automaticamente.
- Emissão da fatura e boleto até o dia 10 do mês, com vencimento de 30 dias corridos.
- Parâmetros de operação podem ser ajustados ao longo do contrato, mediante aditivo.
- Proposta contempla 2 meses de isenção na mensalidade após o canal entrar em operação.
- Referência de 2.000 colaboradores. Caso ocorram variações superiores a 30% no porte da organização ou mudanças no contexto de operação que impactem a volumetria mensal de relatos, as condições comerciais serão reavaliadas e repactuadas.
- O valor acima poderá ser faturado na forma de Licença de Uso de Software e/ou Prestação de Serviços, em proporção a ser determinada pela Aliant, em notas fiscais separadas, com prazos e condições de pagamentos idênticos.
- Valores válidos por 60 dias.

DESPESAS OPERACIONAIS

Despesas operacionais extraordinárias

As despesas operacionais para a execução do escopo desta proposta estão inclusas nos honorários apresentados.

- Despesas operacionais extraordinárias, contemplando mas não limitando-se a deslocamento aéreo e terrestre, estacionamento, quilometragem, pedágio, táxi, hospedagem individual, alimentação e comunicação, serão incorridas apenas quando forem decorrentes de solicitações do próprio cliente, ou caso envolvam deslocamentos superiores a um raio de 100 (cem) quilômetros a partir de Barueri/São Paulo.
- As despesas operacionais extraordinárias serão previamente autorizadas pelo cliente, seguirão seus padrões de custos para o nível gerencial, e poderão ser incorridas diretamente pelo cliente (preferencialmente) ou então serão reembolsadas pelo valor de custo, por meio de emissão de nota fiscal ou nota de débito, mediante a apresentação dos respectivos comprovantes.

Política de despesas operacionais

Se o cliente não possuir política de reembolso de despesas operacionais, serão aplicados os seguintes valores como referência:

- Deslocamento aéreo e terrestre – melhor relação custo vs. benefício
- Estacionamento – de acordo com tarifa
- Quilometragem – R\$ 1,00 por km
- Pedágio – de acordo com tarifa
- Táxi – de acordo com os trajetos realizados
- Hospedagem individual – melhor relação custo vs. benefício
- Jantar – R\$ 80 por dia
- Comunicação – R\$ 15 por dia

PREMISSAS E ITENS FORA DO ESCOPO DESTA PROPOSTA



Premissas fundamentais para realização das atividades desta proposta:

- Patrocínio irrestrito para implantação desta iniciativa.
- Definição e disponibilização de um Gestor (“liason”) para acompanhamento da iniciativa e remoção de eventuais obstáculos que possam prejudicar o andamento dos trabalhos.
- Disponibilização de informações e dados relevantes ao serviço.
- Comprometimento com as atividades e cronograma definido.

Não faz parte do escopo desta proposta a prestação de serviços porventura relacionados e/ou complementares ao seu conteúdo, tais como e não limitados a:

- Desenvolvimento de procedimentos e/ou regimentos internos não explicitados nesta proposta.
- Desenvolvimento de campanhas de comunicação e engajamento, produção de peças e interação com terceiros não explicitados nesta proposta.
- Treinamentos sobre gestão de Ética e Compliance não explicitados nesta proposta.
- Treinamentos sobre técnicas de investigação/apuração de denúncias de quaisquer naturezas.
- Definição de estruturas organizacionais.
- Análise de riscos em processos e sistemas.
- Pareceres jurídicos.

Apesar de não contemplados nesta proposta, caso seja de interesse do cliente, uma proposta adicional e específica para realização integral ou parcial destas atividades poderá ser elaborada.

ACEITE



A assinatura desta proposta representa a aceitação formal das condições comerciais e escopo descritos na mesma e representará o acordo entre as PARTES, de forma a permitir o prosseguimento das tratativas negociais, gerando efeitos análogos ao de um contrato preliminar. Oportunamente, a relação estabelecida entre as PARTES será formalizada através de instrumento contratual próprio, a ser firmado por ambas as PARTES, o qual complementarará ou substituirá os seus termos.

A CONTRATADA se reserva ao direito de negociar todos os termos do correspondente instrumento contratual junto ao CLIENTE previamente à sua assinatura.

As pessoas que irão assinar a presente proposta declaram, sob as penas da lei, que são representantes legais das PARTES e que possuem os respectivos e imprescindíveis poderes, a fim de contrair obrigações em nome das PARTES.

Esta proposta tem a validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação constante na capa do documento.

CLIENTE:

HCP GESTÃO

CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX

Nome:

Cargo:

CONTRATADA:

ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA.

CNPJ: 08.399.167/0001-89

Nome: JOSÉ FERNANDO SCANAVINI DIAS

Cargo: Diretor Executivo

TERMOS GERAIS VINCULANTES



A transferência da titularidade sobre a linha telefônica 0800 e sobre o domínio/URL na internet disponibilizados pela CONTRATADA para condução do serviço para o CLIENTE, poderá ser solicitada pelo CLIENTE a qualquer tempo durante o decorrer da operação do serviço ou quando de seu término, seguindo-se os trâmites administrativos e prazos estabelecidos pelas entidades que provêm estes serviços.

O CLIENTE reconhece e concorda que a remuneração estabelecida neste CONTRATO leva em consideração os riscos envolvidos na prestação de serviços e, por esse motivo, o CLIENTE expressamente reconhece e concorda que a responsabilidade total da CONTRATADA em relação ao CLIENTE por reclamações ou indenizações decorrentes deste CONTRATO será limitada à indenização por danos diretos e não excederá o montante total de remuneração efetivamente pago pelo CLIENTE à CONTRATADA, pela prestação de serviços aqui pactuada. Na eventualidade de determinada indenização resultar do uso de Serviços específicos pelo CLIENTE, essa responsabilidade estará limitada ao valor da remuneração paga pelos respectivos Serviços que originarem a responsabilidade. O CLIENTE reconhece ainda, que as limitações desta cláusula são elemento essencial deste instrumento e que, na ausência de tais limitações, o preço e os outros termos previstos neste instrumento seriam substancialmente diferentes.

A CONTRATADA, em nenhuma hipótese será responsável perante o CLIENTE por qualquer indenização por danos consequenciais, indiretos, especiais, morais, incidentais, punitivos ou lucros cessantes, sejam previsíveis ou imprevisíveis, independentemente de sua causa, com base em reclamações do CLIENTE, decorrentes de violação ou falha de garantia expressa ou implícita, quebra de contrato, deturpação, negligência, seja por responsabilidade contratual, ilícito civil ou qualquer outra teoria de responsabilidade. O disposto nesta cláusula não se aplicará somente, quando e na medida em que a lei aplicável especificamente exigir responsabilidade, apesar da exclusão e limitação acima mencionadas.

A CONTRATADA é uma sociedade de responsabilidade limitada brasileira, vinculada por meio de sua holding controladora à ICTS Global Serviços de Consultoria em Gestão de Riscos Ltda., que por sua vez, também é uma sociedade de responsabilidade limitada brasileira e é firma membro brasileira da rede Protiviti, (“Rede Protiviti”), composta por empresas de consultoria independentes e de propriedade local. Firmas membro são empresas autônomas, não são agentes de outras empresas da Rede Protiviti e não tem autoridade para obrigar ou vincular outras empresas da Rede Protiviti.

Os serviços contemplados no escopo desta proposta são desenvolvidos integralmente pela CONTRATADA, sendo de propriedade intelectual e comercialização exclusiva desta, não sendo, portanto, parte do portfólio de serviços oferecidos pela Rede Protiviti globalmente.

O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA é uma parte independente e nada neste instrumento será interpretado para tornar a CONTRATADA um agente, funcionário, franquia, joint venturer ou representante legal de qualquer outra empresa da Rede Protiviti. O CLIENTE não poderá reclamar ou abrir processos relacionados aos serviços ou, de outra forma, sob este instrumento, contra qualquer outra empresa da Rede Protiviti e deverá apenas apresentar reclamações contra a CONTRATADA.

O CLIENTE indenizará as empresas da Rede Protiviti e os seus executivos, diretores, funcionários, agentes e representantes de e contra qualquer dano, perda, responsabilidade ou despesa (incluindo honorários advocatícios) (i) com relação a qualquer ato de negligência, omissão ou conduta dolosa do CLIENTE. ou (ii) decorrentes de ou como resultado de qualquer uso ou confiança por parte de terceiros ou sobre os serviços ou quaisquer entregas fornecidas em relação à eles.

CARACTERÍSTICAS E REQUERIMENTOS TÉCNICOS



A plataforma tecnológica do Canal oferece elevados padrões de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações processadas ao longo da prestação dos serviços.

A seguir destacamos as principais características desta plataforma:

- Infraestrutura redundante, com uso de ambiente cloud da Amazon Web Services (AWS), em modelo virtual private cloud (VPC), juntamente com servidores próprios dedicados à operação em datacenter da CONTRATADA.
- Características e controles alinhados às melhores práticas e padrões de segurança do mercado, entre eles: SOC 1 e 2, SSAE 16, ISAE3402 (antiga SAS 70 Tipo II), PCI DSS Nível 1 e ISO 27001.
- Nenhum serviço disponibilizado para a internet, com exceção de serviços de troca de informações com clientes, utilizando protocolo SSH/SFTP, e front-end de captação de denúncias, segregado por cliente, sob protocolo SSH/HTTPS.
- Conectividade com clientes via certificados SSL (criptação via internet).
- Segregação de componentes de front e back-end dos sistemas, bem como das redes internas da operação, gestão e servidores.
- Atribuição de permissões de acordo com a necessidade de cada usuário/conta, com revisões periódicas.
- Automação da análise e geração de relatórios, minimizando a intervenção humana nos ambientes.
- Trilhas de auditoria habilitadas em todos os servidores e contas de gestão do negócio e sistemas.

Para o adequado acesso e utilização do sistema do Canal é importante atentar-se aos seguintes requisitos:

- Utilização preferencial dos seguintes navegadores para acesso à internet e aproveitamento integral das funcionalidades do sistema: Mozilla Firefox, versão 28.0 e acima, Google Chrome, versão 35.0 e acima, e Internet Explorer, versão 9.0 e acima.
- Liberação do acesso à internet para os domínios utilizados no canal (www.canalconfidencial.com.br e outros).
- Liberação do recebimento de e-mails dos seguintes domínios: @aliant.com.br e @icts.com.br.



Cuidados com a propriedade intelectual.

Sujeito às obrigações de confidencialidade descritas aqui, a propriedade intelectual desenvolvida pela CONTRATADA, antes e/ou durante a vigência da relação contratual entre o CLIENTE e a CONTRATADA (incluindo, mas não se limitando a know-how, ideias, conceitos, técnicas, templates, metodologias, ferramentas e tecnologia) continuará sendo de propriedade exclusiva da CONTRATADA. Em momento algum, estarão as Partes proibidas ou limitadas de prestar serviços similares ao objeto deste acordo para terceiros.

Preservando a confidencialidade.

Fica entendido que, neste instrumento e nas futuras negociações que porventura venham a ocorrer em virtude do mesmo, as Partes estão repassando informações confidenciais de natureza técnica, econômica e negocial. Exceto para a performance do previsto neste instrumento, a Parte Receptora das Informações Confidenciais não poderá usar tais informações em benefício próprio ou de terceiros, não sendo permitida a divulgação das informações Confidenciais em público ou para pessoas não autorizadas pela CONTRATADA.

A Parte Receptora não poderá revelar estas informações a terceiros, exceto para que seus empregados, representantes, agentes, diretores ou afiliados, com o objetivo específico de desenvolver o Projeto previsto nesta Proposta, sendo que estes deverão ser informados e se responsabilizarão em manter sigilo de tais informações.

Este material será utilizado tão somente para uso interno do CLIENTE e não poderá ser copiado ou reproduzido por e para terceiros sem autorização prévia e expressa da CONTRATADA.

ANÁLISE DE RISCOS E CONFLITOS DE INDEPENDÊNCIA



Esta proposta não vincula a CONTRATADA à execução de quaisquer serviços.

Esta obrigação ocorrerá somente após a conclusão do processo de análise de riscos e verificação de conflitos de independência conduzido pela CONTRATADA, conforme seus procedimentos internos e, em não havendo impedimentos ou conflitos, mediante formalização contratual entre as PARTES em instrumento específico.

aliant

www.aliant.com.br

✉ Claudia.alexandre@aliant.com.br ☎ +55 (11) 97644-8898

A Aliant é a plataforma de soluções digitais da ICTS. Com escopo abrangente e abordagem descomplicada, inspira e fortalece a confiança e sustentabilidade nas relações por meio de soluções para governança, riscos, compliance, cibersegurança, privacidade e ESG.

©2022 Aliant. Todos os direitos reservados

DECLARAÇÃO

A empresa **ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA**, CNPJ **08.399.167/0001-89**, localizada no endereço **Alameda Araguaia, 2104 - Conj 73 E 74 - Alphaville Industrial – Barueri – SP – CEP: 06455-000**, neste ato representada por seus representantes legais, o Sr. **JOSÉ FERNANDO SCANAVINI DIAS**, portador da cédula de identidade nº **13.348.801-9 SSP/SP**, e o Sr. **MAURICIO FISS**, portador da cédula de identidade nº **20.520.268-8 SSP/SP**, declara que não possui, em seu quadro societário, ainda que na condição de minoritário, pessoas com relação de parentesco com os Diretores, Coordenadores Gerais e Coordenadores Administrativos e Financeiros das unidades sob gestão (UPAE's Caruaru, Arcoverde, Palmares, Arruda e Arcoverde, UPA Igarassu, Hospital São Sebastião e Hospital da Mulher do Recife), localizadas em Pernambuco, bem como com os Gerentes, Diretores e Superintendentes do central do HCP Gestão.

São Paulo, 04 de janeiro de 2023.

DocuSigned by:

José Fernando Scanavini Dias

ABD00A0DCDD469

JOSÉ FERNANDO SCANAVINI DIAS

Diretor Geral

CPF: 055.607.348-70

RG: 13.348.801-9 SSP/SP

DocuSigned by:

Mauricio Fiss

108EA224D204424

MAURICIO FISS

Diretor Geral

CPF: 118.090.638-17

RG: 20.520.268-8 SSP/SP

DECLARAÇÃO

A empresa **ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA**, CNPJ **08.399.167/0001-89**, localizada no endereço **Alameda Araguaia, 2104 - Conj 73 E 74 - Alphaville Industrial – Barueri – SP – CEP: 06455-000**, neste ato representada por seus representantes legais, o Sr. **JOSÉ FERNANDO SCANAVINI DIAS**, portador da cédula de identidade nº **13.348.801-9 SSP/SP**, e o Sr. **MAURICIO FISS**, portador da cédula de identidade nº **20.520.268-8 SSP/SP**, declara que não possui, em seu quadro societário, ainda que na condição de minoritário, pessoas condenadas judicialmente pela prática de crimes de corrupção e lavagem de dinheiro.

São Paulo, 04 de janeiro de 2023.

DocuSigned by:

José Fernando Scanavini Dias

ABD00A0DCDD469...

JOSÉ FERNANDO SCANAVINI DIAS

Diretor Geral

CPF: 055.607.348-70

RG: 13.348.801-9 SSP/SP

DocuSigned by:

Mauricio Fiss

108EA224D204424...

MAURICIO FISS

Diretor Geral

CPF: 118.090.638-17

RG: 20.520.268-8 SSP/SP



Construir uma cultura ética e inclusiva e proteger a reputação da empresa está cada vez mais importante

Custos diretos e indiretos relacionados a problemas de conduta são altos e estão crescendo.

2x

Custos associados a casos de má conduta são 2x maiores em empresas que não têm canais de denúncia.**

R\$ 15M

É o valor médio que uma empresa típica compromete com casos de fraude por ano.**

53%

Das empresas percebeu um aumento em casos de assédio sexual no último ano e 43% delas espera que esse número aumente mais ainda****

Sabemos que prevenir, identificar e tratar casos de má conduta no trabalho é um trabalho muito desafiador

Por isso, nós estamos aqui para te ajudar.

Quero construir uma **cultura mais inclusiva** mas não sei por onde começar...



Sei que existem problemas de comportamento na empresa mas hoje **não temos visibilidade adequada e no tempo certo...**



Precisamos **proteger a reputação da empresa e assegurar as melhores práticas de governança** e integridade para quem vê de fora...



A minha equipe não sabe como e porque usar um canal de escuta e meu time está muito sobrecarregado para **organizar campanhas de divulgação...**



Minha equipe demora muito para tratar casos porque **a comunicação pelo nosso canal atual não funciona bem...**



Quero que a minha equipe **se sinta acolhida e segura psicologicamente mesmo em situações difíceis** e delicadas...



SOBRE NÓS

O que é a SafeSpace?

SafeSpace é uma plataforma de compliance e governança

que ajuda as empresas a prevenir, identificar e resolver casos de conduta inadequada no ambiente de trabalho.

Nosso principal produto é uma solução de canal de denúncias(SaaS) projetada para fornecer mais visibilidade de risco e capacidade de resolução interna para empresas.



REPUTAÇÃO E IMAGEM

A SAFESPACE AJUDA EMPRESAS QUE ESTÃO COMEÇANDO NO PROCESSO DE ADEQUAÇÃO E VISAM GARANTIR O CUMPRIMENTO DE REGRAS E LEGISLAÇÕES QUE PODEM GERAR IMPACTOS DIRETOS A MARCA, REPUTAÇÃO E PERDAS FINANCEIRAS PARA A EMPRESA.

Equipes responsáveis por áreas de compliance, gestão de pessoas, auditoria e governança precisam de apoio especializado e neutro para tornar seus programas e políticas internas mais acessíveis com objetivo de gerar senso comum sobre impactos. O momento é de inovação. Nunca se falou tanto em compliance humanizado e antidiscriminatório, alinhando ética e diversidade como exigência em pilares relacionados à integridade, transparência e riscos.

ISO 37001 | 37002 | 19600

[SafeSpace como melhor solução de canal de denúncia](#)

[Lei Anticorrupção e Fintechs](#)

[Canal de denúncia, pilar central do programa de compliance](#)

ESG | REGULAMENTAÇÕES

[Gerações do compliance x pautas ESG](#)

[Governança corporativa e segurança de dados](#)

[Questões sociais, ambientais e governança protagonistas](#)

LEI 14.457/22 | PROJETO EMPREGA + MULHERES

[Exigência de canal de denúncia - lei 14.457](#)

[Cartilha de combate ao assédio](#)

[Como canal de denúncia ajuda a revolucionar o ambiente](#)

Por que a SafeSpace é a melhor opção para a sua empresa?

Sabemos que existem outras opções de canal de denúncias no mercado, mas a SafeSpace oferece uma combinação de benefícios que você não encontrará em nenhum outro lugar.



Fácil de usar

- ✓ Menos atrito para enviar relatos;
- ✓ Compatível com mobile;
- ✓ Fácil navegação dos admins;
- ✓ Plataforma intuitiva
- ✓ 0800 humanizado (a depender do plano)



Suporte de qualidade

- ✓ Rápida implementação;
- ✓ Onboarding live para o time;
- ✓ Relacionamento dedicados com especialistas durante toda a jornada;
- ✓ Suporte com tempo de resposta médio de 2h úteis. Atualização de base proativa.



Tom positivo

- ✓ Reforce seu compromisso com a D&I;
- ✓ Coloque Ética e Compliance no centro de sua cultura organizacional;
- ✓ Torne as práticas de Compliance acessíveis a todos;

Não somos só nós que estamos falando...

Veja o que os profissionais de Compliance e Recursos Humanos mais inovadores do mercado acham da nossa solução:



GIOVANI RAVAGNANI

HEAD OF LEGAL &
COMPLIANCE NA **BUSER**

“Estamos passando por muitas mudanças no ambiente de trabalho e as empresas estão sendo pressionadas para serem mais éticas e inclusivas. Um canal de escuta é crucial para dar visibilidade aos problemas e garantir que estamos indo na direção certa. Já começamos a sentir a diferença no onboarding da SafeSpace.”



GIULIA BARBIERI

COMPLIANCE LEAD NA
CREDITAS

“A nossa equipe interna se relaciona de forma muito fácil com a plataforma, na hora de registrar e acompanhar os relatos. Ela é muito intuitiva, tanto para quem precisa relatar um problema, quanto para quem está do outro lado, fazendo a investigação e dando retorno para as pessoas que precisam se manifestar sobre algum desvio.”



THAÍS CAVALCANTE

HEAD OF PEOPLE NA
INCOGNIA

“Gostaríamos de um canal que refletisse os nossos valores, conhecemos a SafeSpace, vimos que tem uma interface muito fácil de usar. Nós contamos com um ótimo suporte do time da SafeSpace que apresenta para Incognia conteúdos com temas pertinentes atuais e com uma linguagem fácil e baseada em dados.”

Colocamos a experiência da pessoa que faz o relato em primeiro lugar

Diferentes modos de envio e garantia de anonimato dão mais visibilidade e chance para a empresa resolver problemas internamente



Relato Anônimo

Nenhuma informação da pessoa fica registrada e o acompanhamento é realizado através de um código randômico.



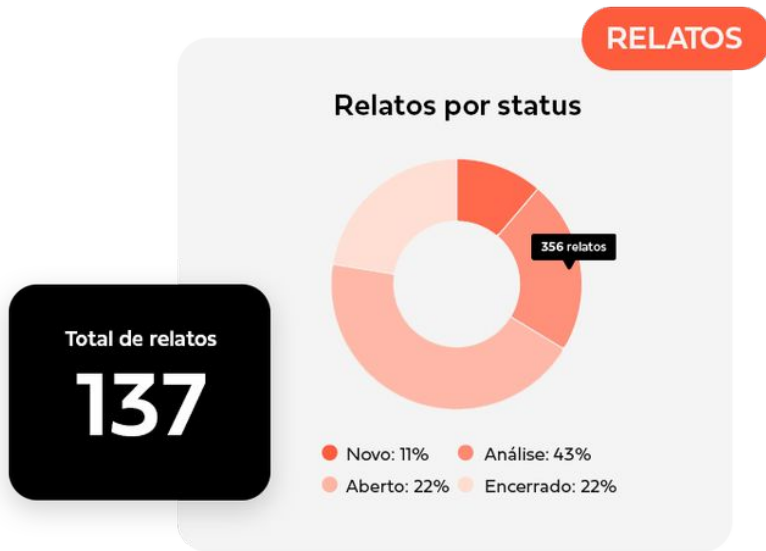
Relato Identificado

O relato é confidencial e o acompanhamento é feito por notificações automáticas enviadas por e-mail.



Relato com condição

O relato é enviado com a condição de ser parte de um padrão de comportamento. O relato ficará salvo de forma privada até que outra pessoa da sua organização faça um relato acusando a mesma pessoa.



Entregamos dados estratégicos e maior controle de gestão

As funcionalidades do nosso dashboard ajudam a centralizar e filtrar informações, reduzindo o trabalho manual das áreas envolvidas.

- ✓ Centralize os relatórios recebidos por outros canais;
- ✓ Exporte relatórios analíticos abrangentes, ideais para apresentações do conselho e stakeholders;
- ✓ Garanta a proteção da empresa com registros imutáveis de data/hora marcada..

Qual o impacto da implementação do canal da SafeSpace?

7x

Mais visibilidade dos problemas

Mais confiança para fazer o relato antes do problema escalar, mais chance para empresa resolver o problema internamente. [Saiba mais aqui](#)

3x

Relatos resolvidos 3x mais rápido

Nossas funcionalidades ajudam na gestão dos casos. O ganho de agilidade contribui significativamente para a construção de confiança interna.

95%

Do fluxo do relato preenchido

A plataforma foi projetada para guiar a pessoa durante o processo e garantir que todas as informações importantes sejam documentadas.



Para Usuários

- ✓ Três opções de relatos; Anônimo, identificado e [via Connect](#)
- ✓ Plataforma Trilingue
- ✓ Espaço de consulta de temas de má conduta e outros documentos
- ✓ Termômetro para aferir impacto e risco para o relatante
- ✓ Espaço ilimitado para inclusão de evidências
- ✓ Chat para trocas e investigação ágil
- ✓ Acompanhamento de relato via SMS
- ✓ Opção de envio de dúvida anônima e identificada



Para Administradores

- ✓ Triagem Automatizada de relatos; [saiba mais](#)
- ✓ Dashboard atualizado em tempo Real
- ✓ Relatórios em CSV e PDF
- ✓ Inserção de relato via Admin.
- ✓ Atribuição de relato para outro Admin.
- ✓ Níveis de acesso configuráveis
- ✓ Reclassificação de denúncia
- ✓ Inserção de conteúdos produzidos pela empresa
- ✓ Login SSO
- ✓ Plataforma Trilingue
- ✓ Chat para trocas e investigação ágil
- ✓ Fluxo restrito e times específicos
- ✓ Registro de Conflito de Interesse**
- ✓ Funcionalidade de confirmação de leitura de documentos**

**funcionalidades [disponíveis apenas no Plano Premium](#)

Como funciona o processo de implementação do canal

A jornada de cliente da SafeSpace garante que o cliente terá todo apoio necessário para além de ter um canal de denúncias estruturado. Apoiamos também a criação e revisão de pontos importantes do programa de ética e integridade da organização; Vêda slide seguinte.

*O treinamento para gestores pode ser gravado ou live, dependendo do plano escolhido pelo cliente.

..... Em média 15 dias úteis para ativar o canal

COM OS ADMINIS

KICK-OFF

SAFESPACE + CLIENTE

Reunião com os Adminis com o gerente de contas para entender o contexto da empresa e alinhamento de expectativas.

SETUP TÉCNICO

SAFESPACE

Nosso time irá realizar o setup da plataforma de acordo com a estrutura e requisitos da empresa.

ONBOARDING ADMIN

SAFESPACE + CLIENTE

Treinamento de uso e gerenciamento da plataforma. Além também de suporte conceitual e técnico sobre como fazer a gestão dos casos*.

COM EQUIPE

ONBOARDING TIME

SAFESPACE

Live de treinamento para as pessoas colaboradoras sobre boas práticas de uso do canal e temas de comportamento, além de políticas internas, código de conduta, etc,

GO LIVE!

SAFESPACE + CLIENTE

Liberação do canal para utilização e divulgação interna do canal através de e-mails, banners, posters, de acordo com as necessidades do cliente.

JORNADA DO CLIENTE

IMPLEMENTAÇÃO

- ✓ Kick-off administradores live (1 sessão)
- ✓ Divulgação live para equipe (até 3 sessões) c/ reforço de políticas internas + gravação
- ✓ Material de boas práticas de mediação e investigação
- ✓ Guia de resolução de relatos
- ✓ Template código de conduta e ética
- ✓ Materiais de divulgação digitais (banner digital, pôster, etc)
- ✓ Apoio na revisão de políticas internas e código de conduta
- ✓ Apoio na formação e revisão de comitês
- ✓ Time de sucesso do cliente com pessoas especialistas em Comportamento humano e direito organizacional
- ✓ E-books educacionais e informativos sobre temas para embasar programas e políticas internas

RELACIONAMENTO

- ✓ Alinhamento de desafios para insights de melhorias
- ✓ Análise de dados
- ✓ Acompanhamento de SLA de resposta de relatos para garantir a qualidade para os Admins
- ✓ Touchpoints Trimestrais
- ✓ Benchmark de boas práticas de clientes e apoio sobre como lidar com algum relato crítico (mediante solicitação do cliente)
- ✓ Engajamento com envio de materiais de apoio de boas práticas de uso e pílulas de conhecimento sobre temas de conduta
- ✓ Feedbacks através de calls de aprofundamento e NPS
- ✓ Treinamentos sobre temas sensíveis relacionados à ética e má conduta, com conceitos e exemplos acessíveis que ainda são pouco pautados nas organizações. **Consultar valores

Customize a experiência da sua empresa com os nossos serviços adicionais



Treinamentos de ética e inclusão

Sessões de live interativas sobre assuntos pertinentes (assédio, discriminação, conflito de interesse, privacidade de dados, corrupção, etc). Nós providenciamos conteúdos com exemplos práticos e estudos de caso para ajudar as pessoas a identificarem como devem agir.



Apuração de relatos

Apoio no processo de mediação, investigação e resolução de casos de má conduta, para garantir imparcialidade, transparência e eficiência. Temos dois modelos de serviço que podem ser acionados dependendo do contexto da situação.



Construção do Código de Conduta

Apoio na construção e/ou reformulação e implementação da principal política de ética e compliance da empresa para garantir acessibilidade e eficácia.

PROPOSTA

PROPOSTA PARA A HCP GESTÃO

INVESTIMENTO MENSAL

R\$ 2.900

PLANO AVANÇADO

- ✓ Acessos Ilimitados ao painel Admin
- ✓ Relatos Ilimitados
- ✓ Canal disponível para uso interno e externo
- ✓ Relatos via 0800
- ✓ Implementação e jornada de relacionamento com cliente
- ✓ Suporte para usuários e admins
- ✓ Ferramenta completa conforme slide de funcionalidade destaque

CONDIÇÕES GERAIS

PAGAMENTO

CONTRATO ANUAL + PGTO MENSAL

CONDIÇÃO ESPECIAL

PRIMEIRO PAGAMENTO APENAS EM JANEIRO/2023

VALIDADE DA PROPOSTA

23/12/2022

Razão Social: SafeSpace Tecnologias Ltda

CNPJ: 36.718.358/0001-00

Rua Capitão Antônio Rosa 409 - Jardim Paulistano - CEP: 01443-010 - São Paulo - SP

Responsável: Daniela Taveiros

Telefone: (11) 93222-6949

e-mail: daniela@safe.space

100+ clientes em 7 diferentes países confiam na SafeSpace

Empresas de todos os setores e tamanhos utilizam a solução da SafeSpace para construir um ambiente de trabalho mais ético, seguro e inclusivo.



Obrigada!

Daniela Taveiros

daniela@safe.space

+55 (11) 93222-6949

www.safe.space



Proposta comercial



16/12/2022
IMP-02601-C5F4

O que é o clickCompliance?

COM O CLICKCOMPLIANCE VOCÊ PODE GERENCIAR O SEU PROGRAMA DE COMPLIANCE DE FORMA INTELIGENTE E INTEGRADA.

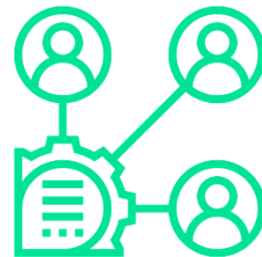
O clickCompliance faz a gestão do programa de compliance e integridade corporativa. Automatiza processos internos, reduzindo gastos e trabalho manual do profissional de compliance.





O que permite?

A gestão do seu programa de integridade privacidade através dos módulos que mais fazem sentido para a sua estratégia.



Para quem?

Para todos os stakeholders da empresa: fornecedores, revendas, representantes, entre outros.



Para quê?

Automatizar tarefas da gestão de compliance do seu programa de integridade e privacidade.

Mas, por que o clickCompliance?

COM A LEGISLAÇÃO CADA VEZ MAIS RÍGIDA AS MEDIDAS DE COMPLIANCE PREVENTIVAS SE TORNAM ESSÊNCIAIS PARA TODAS AS EMPRESAS.

- As sanções se tornaram mais severas contra os beneficiados por meio ilícito.
- As empresas se tornam passíveis de responsabilização objetiva.
- O que é responsabilização objetiva?

?

Não ter uma política de Compliance custa **3x mais** do que tê-la.*

[Estudo "The True Cost of Compliance", Ponemon Institute LCC, Michigan USA](#)



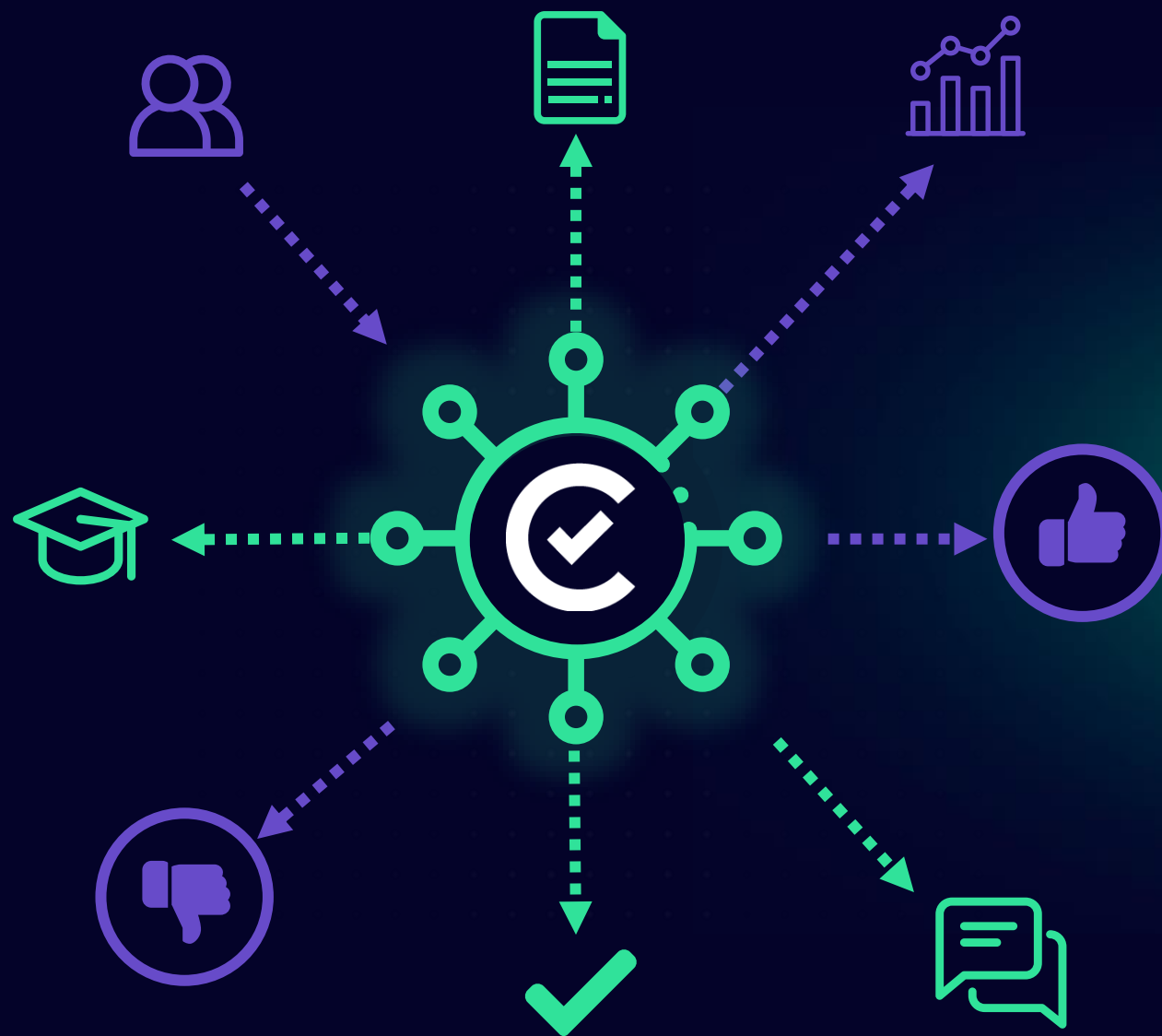
Como o clickCompliance vai te ajudar?

O CLICKCOMPLIANCE É COMPOSTO POR VÁRIOS MÓDULOS QUE VÃO TE AJUDAR A CRIAR E GERIR TODO UM PROGRAMA DE COMPLIANCE NA SUA EMPRESA

Com o clickCompliance você pode ter padrões de conduta aplicáveis a empregados e terceiros e comprovar comprometimento da alta direção da empresa.

Você também pode utilizar os dados disponíveis na plataforma para fazer monitoramento contínuo do programa de integridade.

Afinal, a Lei Anticorrupção, em vigor desde 2014, é uma realidade e programas de integridade são fundamentais para seu cumprimento.



Quais são as características gerais do clickCompliance?



Abrange usuários internos e externos (fornecedores, canais, franquias, etc)



Multilíngue



Integração AD / Office 365 / G Suite



Single Sign-on – Acesso sem digitar a senha



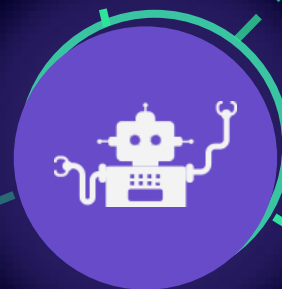
Indicadores e Relatórios



Busca de documentos facilitada por meio da pesquisa

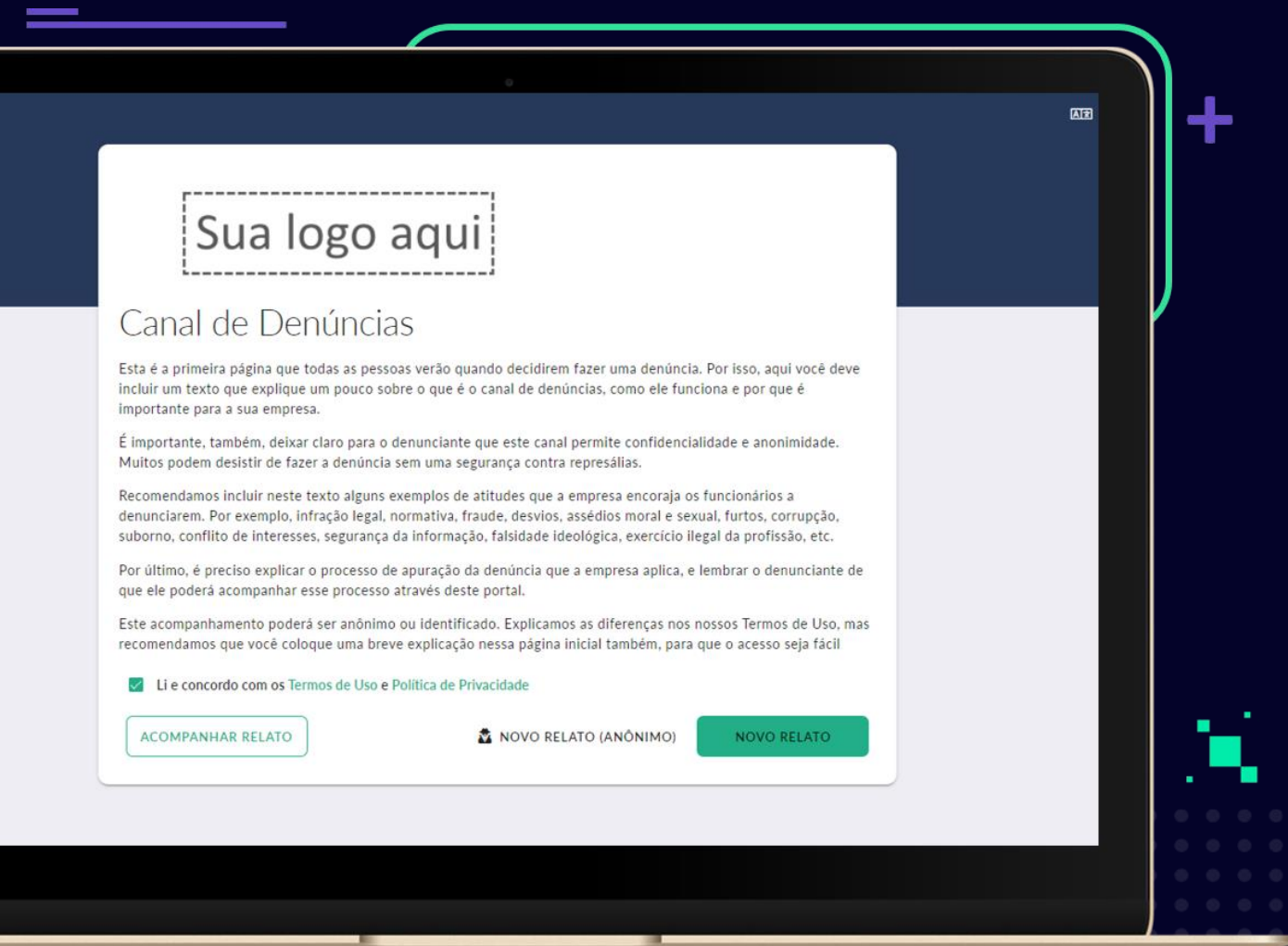


Módulos clickCompliance



\$

+



Canal de Denúncias

O NOSSO CANAL DE DENÚNCIAS É UMA SOLUÇÃO SIMPLES E EFICAZ QUE CABE NO BOLSO DA SUA EMPRESA.

- ✓ Fluxo de tratamento da denúncia
- ✓ Perguntas dinâmicas customizáveis
- ✓ Protocolo para acompanhamento de denúncias
- ✓ Texto personalizável na abertura
- ✓ Classificações personalizadas
- ✓ Aviso ao denunciante por e-mail ou SMS
- ✓ Validação de e-mail e telefone
- ✓ Acesso por computador ou mobile, de forma anônima ou identificada

Benefícios

- Software homologado pela Microsoft
- Privacidade dos dados
- Suporte 8X5 com SLA de atendimento
- Evolução da ferramenta sem necessitar de novos investimentos
- Treinamento para equipe de gestão
- Participação no Compliance Experts



EVENTO EXCLUSIVO

Compliance Experts

- Evento online privado e exclusivo
- Conteúdo que inspire e tire da zona de conforto
- Palestrantes reconhecidos pelo mercado



DADOS DO ÚLTIMO COMPLIANCE EXPERTS

44,8%

Participação dos convidados

100%

Dos participantes consideraram o tema "Relevante" ou "Muito Relevante"



Proposta Financeira

PLATAFORMA SAAS

Setup do Sistema

Inclui configuração do tenant, sincronização com o Office 365 e treinamento da equipe administrativa

One Time

R\$ 4.000,00

Mensalidade	Pagamento	Valor
Módulo Canal de Denúncias Enterprise	Mensal	R\$ 2.000,00
Total mensal	Mensal	R\$ 2.000,00


Proposta Válida até **31/12/2022**


Ética & Integridade & + Negócios



Isabella Santos

isabella.santos@clickcompliance.com

 **+55 (21) 3942-0233**

 **+55 (21) 3180-0620**

Proposta Canal de Ética

Contato Seguro

Unidades HCP Gestão

26/12/2022

Conheça alguns dos nossos mais de **1000 clientes**:



L'ORÉAL



getnet[®]



fleury medicina e saúde



SulAmérica



Edenred



C6 BANK



aegea



RENNER

Cia.Hering



CAIXA

Éternit

even



GRUPO DPSP



zydus Brasil



intelbras



Você sabia...

60%

dos problemas são **inibidos pela própria implementação** de um Canal de Denúncias.

40%

das **descobertas de fraudes** são por meio de Canais de Denúncias.

20%

dos colaboradores **sabem de alguma irregularidade** dentro da empresa.

05%

do **faturamento anual** das empresas, em média, **são perdidos com fraudes**, ilicitudes e desvios de conduta.

Implementação

Consultoria para implementação

Complementamos sua proposta de serviço prestando uma **consultoria para a implementação do Canal de Ética e treinamento dos membros do Comitê** da organização. Prestada por uma equipe própria com experiência na estruturação de comitês e distribuída ao longo de **5 macro etapas**, são definidos os seguintes temas:

- Perfil dos membros do **Comitê de Ética**.
- Regimento e *workflow* para classificação e priorização dos relatos (indicação da relevância/criticidade das denúncias); posteriormente esse workflow é configurado no sistema.
- Revisão e customização dos formulários de denúncia e/ou registros, adequando-os às necessidades e realidades do cliente.
- Customização de relatórios , alertas e respostas gerais do sistema.
- Briefing e revisão da campanha de divulgação do canal.
- 01 treinamento do sistema de gestão para os membros do comitê.

Disponibilizaremos sugestão de modelos com base em boas práticas de mercado:

1. Tipologia para classificação de relatos.
2. Roteiro de atendimento telefônico e hotsite.
3. Modelo de Matriz de responsabilidade por tipo de relato e empresa, além das pré-recomendações por tipo de risco.

Canais

Contato via Telefone 0800

Psicólogos ouvidores à
disposição **24h, 7 dias por
semana, 365 dias por ano.**

- Atendimento feito por número de telefone 0800 **100% gratuito** (0800) e **exclusivo** para cada organização contratante.
- As ligações são sempre **atendidas ao vivo**, em um sistema sem espera, por **ouvidores com formação em Psicologia** (equipe própria), especialmente treinados para obter o **máximo de informações** a respeito da situação a ser relatada.
- **Garantia de anonimato** e **segurança da fonte**, possibilitando que a organização contratante identifique o problema apontado.

A Contato Seguro não atua em outro regime que não seja **24 horas por dia e todos os dias do ano** (ininterruptamente), pois **60%** dos nossos relatos chegam após o horário comercial e **14%** aos finais de semana. **Nosso canal recebe a maior quantidade e qualidade de relatos que o mercado oferece e este é um de nossos maiores diferenciais.**

Canais

A importância do atendimento por psicólogos

87% dos denunciantes utilizam o canal apenas se tiverem **garantia do anonimato**, o que não ocorre com canais de gravação telefônicas.

- Os ouvidores da Contato Seguro possuem **formação acadêmica em psicologia**, e são especialmente **treinados** para estimular o interlocutor a relatar todos os fatos que são conhecedores, em seus mínimos detalhes, **retendo as informações relevantes**.
- Denúncias do canal por telefone tem muito mais **qualidade** e geram uma **tomada de decisão mais rápida**.
- Disponibilidade ao vivo **24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano**, as ligações são sempre gratuitas, de qualquer lugar do país.

A Contato Seguro já migrou diversos **canais externos** de outras empresas que trabalhavam em modelos diferentes do **24hx7**, ou seja, menos abrangente, e disponibilizamos diversas opções para **benchmarking** sobre o **excelente resultado obtido**.

Canais

Contato via Site Web

- **Página dedicada na Internet** hospedado no sistema da Contato Seguro, na qual os funcionários, colaboradores e parceiros podem registrar sua denúncia ou sugestão.
- Possibilidade de ter um **layout 100% customizado** e **exclusivo**.
- **Garantia de anonimato** e a **segurança** do relatante.
- Registro feito a partir de um **formulário** desenvolvido para obter o **máximo de informações possíveis**.
- Possibilidade de **anexar arquivos** e **provas** que facilitem a investigação.

Contato via Aplicativo

- **Aplicativo** disponível para smartphones e tablets (IOS na Apple Store e Android no Google Play).
- Funcionários, colaboradores e parceiros podem registrar sua denúncia ou sugestão, com garantia de **anonimato** e a **segurança**
- Possibilidade de **acompanhamento das respostas** e desdobramentos em **tempo real** no ambiente do dispositivo.

Conheça o Plano de Comunicação da Contato Seguro!

Nós sabemos que comunicar todas as questões que mencionamos anteriormente pode ser um desafio complexo, principalmente quando se tratam de temas sensíveis.

Pensando nisso, nós criamos um Plano de Comunicação padrão, para auxiliar você nessa tarefa! **É totalmente gratuito e incluso na sua contratação do Canal.**

O que você ganha:

Treinamentos
em vídeo

Kit
Comunicação
Digital

Kit
Comunicação
Impressa

Ganhe tempo com um sistema ágil e personalizado para seus processos.

Equipe própria de desenvolvimento

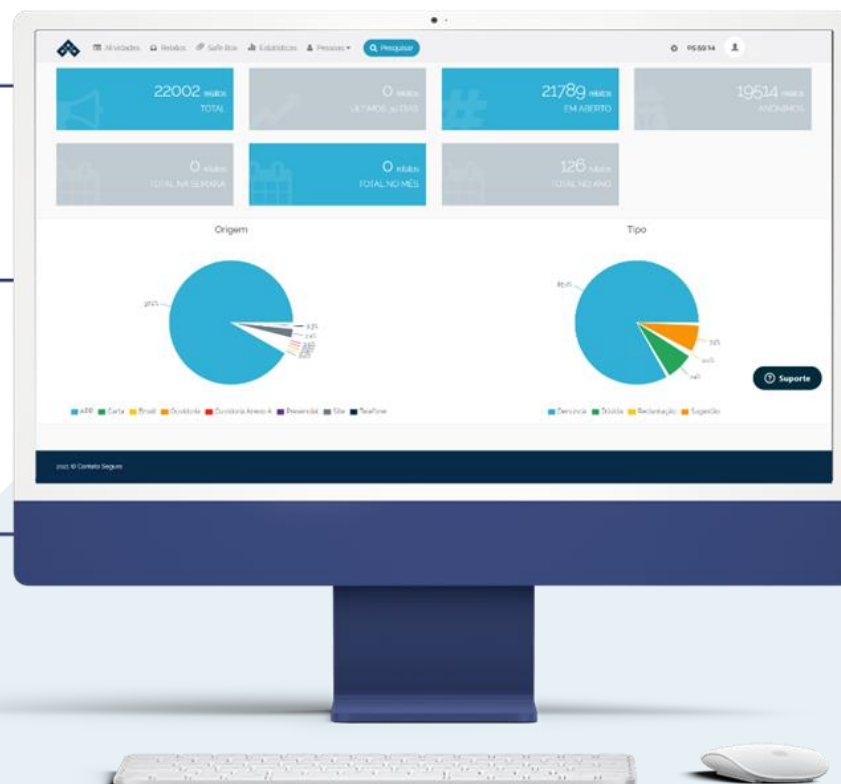
Dados e estatísticas em tempo real

Rigorosos requisitos de segurança em linha com a ISO 27001

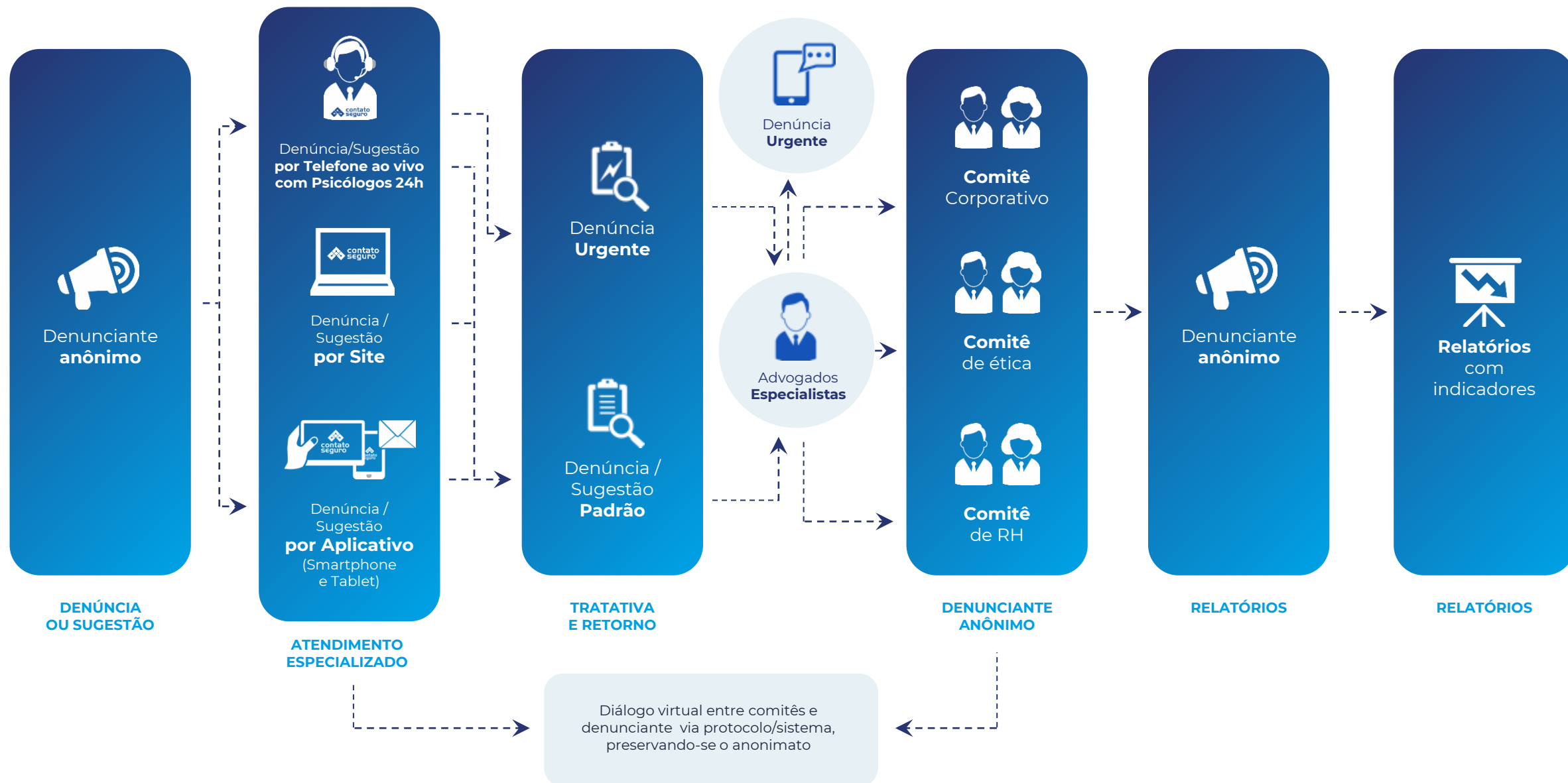
Anonimato que garante segurança ao denunciante

Automação de tarefas manuais e integração de sistemas

Sistema auditável que mapeia todas as tarefas realizadas



Fluxo de atendimento



Escopo do serviço

Especificações	Detalhes
ESCOPO	<ul style="list-style-type: none">• Canal de ética/denúncias
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• 0800 Compartilhado - 24 horas – ATENDIMENTO EXCLUSIVO POR PSICÓLOGOS• Website dedicado• Aplicativo próprio
PÚBLICO IMPACTADO	<ul style="list-style-type: none">• Acionistas, colaboradores, terceiros, clientes, parceiros, fornecedores e parceiros em geral
DISPONIBILIZAÇÃO DO CANAL	<ul style="list-style-type: none">• 24 horas por dia x 365 dias no ano. Atendimento 0800 feito exclusivamente por psicólogos
PRAZO ENCAMINHAMENTO DOS RELATOS	<ul style="list-style-type: none">• URGENTES até 4 horas corridas e PADRÃO: prazo máximo de 48 horas úteis.
USUÁRIOS/PERFIS DE ACESSO	<ul style="list-style-type: none">• ILIMITADO. A Contato Seguro não cobra por usuários.

Observações:

*O SLA (*service Level Agreement*) das denúncias consideradas PADRÃO, serão encaminhadas em até 48 horas úteis.
A Contato Seguro não participa/realiza qualquer tipo de investigação, por entender que é conflito de interesses.

Especificações	Detalhes
VOLUMETRIA DE DENÚNCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Não há excedentes (limitação) para recebimento das denúncias.
ANÁLISE DOS RELATOS	<ul style="list-style-type: none">• Classificação e tipologia• Registro de pessoas envolvidas (sistema de banco de pessoas)• Vinculação de protocolos• Encaminhamento para comitês/pessoas específicos (triagem feita por advogados)
COMUNICAÇÃO & ENDOMARKETING	<ul style="list-style-type: none">• Campanha com mais de 60 peças feitas exclusivamente para cada cliente;• Campanha exclusiva sobre assédio moral;• Vídeo de conscientização (e treinamento) sobre os temas assédio moral e sexual;• Palestra para os líderes sobre o tema (até 45 minutos) a ser realizada após o lançamento.
TREINAMENTO DE INVESTIGAÇÃO para os membros do comitê	<ul style="list-style-type: none">• Está incluso no escopo um treinamento (em vídeo) e será entregue alguns materiais sobre como realizar investigações internas.
TREINAMENTO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL Baseado na LEI 14.457/22	<ul style="list-style-type: none">• Será disponibilizado um treinamento (em vídeo) sobre assédio moral e sexual.

Investimento

Implementação e Opcionais

Taxa única

SETUP DE IMPLEMENTAÇÃO

ISENTO

PORTAL WEB PERSONALIZADO

ISENTO

CAMPANHA DE ENDOMARKETING

ISENTO

TREINAMENTO SOBRE

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

ISENTO

TREINAMENTO DE INVESTIGAÇÃO

ISENTO

Operação do canal

OPERAÇÃO CONTÍNUA DO CANAL

MESES DE CONTRATO

MESES DE ISENÇÃO

VALOR GLOBAL (CONTRATO)

mensalidade

R\$ 4.300,00/mês

(Quatro mil e trezentos reais)

12 MESES

3 DE MESES DE ISENÇÃO

R\$ 38.700,00

Observações:

- Serão cobradas 9 mensalidades em um contrato de 12 meses.
- Todos os valores estão em REAIS.
- Os valores já contemplam impostos. (PIS, COFINS e SLL)
- Proposta baseada em uma realidade de 2.000 colaboradores

Um parceiro
que seu negócio
pode contar.

Contato Seguro

CONTATO SEGURO PREVENÇÃO DE RISCOS EMPRESARIAIS
10.916.727/0001-77

Pedro Ozorio Gomes

Pedro.gomes@contatoseguro.com.br

+55 (51) 99823-4954

+55 (51) 3086.1800

canaldaetica.com.br



PROPOSTA COMERCIAL

Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer

SPCC/HCP GESTÃO

SPCC_PE_v1_12/12/2022

 **MULTI INOVAÇÕES**

www.multinovacoes.com.br

Rua Dr. Luiz Ribeiro 51, Poço, Recife-PE

CEP 52.060-490

Telefone: +55 (81) 3204-8670

Objeto: Contratação da solução para o gerenciamento das denúncias da Ouvidoria do Hospital do Câncer de Pernambuco, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária, endomarketing e serviço de recepção de denúncias para disponibilização da solução

Nome da empresa: MULTI INOVAÇÕES EM TI
Endereço: Rua Dr Luiz Ribeiro Bastos 51, Poço, Casa Forte

CNPJ: 20.737.194/0001-10
Telefone: 3204-8670

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1- Contratação da solução para o gerenciamento dos processos de atendimento ao público da Ouvidoria da Defensoria Pública SP, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução, pelo período de 12 (doze) meses e demais especificações e condições previstas no Termo de Referência;	8.000,00	R\$ 96.000,00
2- Serviços de um profissional técnico especializado na recepção, tratamento e encaminhamento das denúncias	8.000,00	96.000,00
3- Serviços de endomarketing incluído material de divulgação e a própria divulgação interna e externa por 90 dias;	7.000,00	21.000,00
4- Custo de implantação e treinamento da ferramenta (parcela única ao término dos serviços);	16.000,00	16.000,00

Valor total anual da proposta com carga horária técnica de 8hs/dia: R\$ 229.000,00 (duzentos e vinte e nove mil reais)

Valor total anual da proposta com carga horária técnica de 4hs/dia: R\$ 181.000,00 (cento e oitenta e um mil reais)

Forma de Pagamento:

Item 01 – Mensal 30 dias após a implantação

Item 02 - Mensal iniciando 30 dias após a assinatura do contrato

Item 03 – Mensal durante os 3 primeiros meses

Item 04- Parcela única ao fim dos serviços de implantação e treinamento

Os preços são finais e neles estão inclusos todos os custos, tributos, encargos sociais e demais despesas relativas ao fornecimento, objeto desta licitação, de forma a se constituírem na única contraprestação a ser paga pelo Hospital do Câncer de Pernambuco.

Validade da Proposta: 30 (trinta) dias.

 **MULTI INOVAÇÕES**

www.multinovacoes.com.br

Rua Dr. Luiz Ribeiro 51, Poço, Recife-PE

CEP 52.060-490

Telefone: +55 (81) 3204-8670

Recife, 19 de dezembro de 2022.

MULTI INOVAÇÕES
EM TI DE
DESENVOLVIMENTO E
O E
LICENC:207371940
00110

Assinado digitalmente por MULTI
INOVAÇÕES EM TI DE
DESENVOLVIMENTO E
LICENC:20737194000110
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, S=PE, L=Recife,
OU=AC CERTIFICA MINAS v5, OU=
33442145000100, OU=Videoconferencia,
OU=Certificado PJ A1, CN=MULTI
INOVAÇÕES EM TI DE
DESENVOLVIMENTO E
LICENC:20737194000110
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2022.12.19 15:19:33-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 12.0.0

Multi Inovações em TI Eireli

 **MULTI INOVAÇÕES**

www.multiinovacoes.com.br

Rua Dr. Luiz Ribeiro 51, Poço, Recife-PE

CEP 52.060-490

Telefone: +55 (81) 3204-8670

NOTA EXPLICATIVA
ANÁLISE DAS PROPOSTAS - PROCESSO DE CONTRATAÇÃO
CANAL DE DENÚNCIAS HCP GESTÃO

- ✓ **Modalidade de escolha:** Melhor Técnica.
- ✓ **Análise técnica das propostas** – Planilha Anexo 01:
 - Quantidade de empresas proponentes: 7 (sete);
 - Quantidade de propostas habilitadas, conforme o item 1.2 do TE: 5 (cinco) DELLOIT, ALLIANT, SAFE SPACE, CONTATO SEGURO, OUVIDOR DIGITAL.
 - Ranking de pontuação conforme os critérios do item 5.2 do TE:
 1. ALLIANT – nota 8,6;
 2. DELLOIT – nota 8,3;
 3. SAFE SPACE – nota 7,8;
 4. OUVIDOR DIGITAL – nota 7,2;
 5. CONTATO SEGURO – nota 6,9.
- ✓ **Documentação de Habilitação Jurídica:** ambas as empresas encaminharam a documentação.
- ✓ **Considerações da Diretoria Institucional:**

Duas propostas, dentre as sete apresentadas, foram desclassificadas na análise da Diretoria Institucional, são elas: *Click Compliance* e *Multi Inovações*.

A proposta da *Click Compliance* foi desclassificada por não disponibilizar captação de relatos via 0800, requisito obrigatório previsto no item 1.2 do Termo de Especificação. A proposta da *Multi Inovações* foi desclassificada por apresentar preço global muito acima do padrão apresentado pelas demais proponentes.

Os sete critérios de avaliação previstos no item 5.2 do TE, são: a) capacitação e experiência do proponente; b) qualidade técnica da proposta de trabalho; c) metodologias de trabalho; d) tecnologias e recursos; e) suporte e manutenção; f) compatibilidade com as necessidades da contratante e; g) valor.

Para ranquear as propostas classificadas, foi atribuída pontuação de 1 a 10 em cada critério, calculando-se em seguida a média dos pontos recebidos para ser atribuída a nota final de cada proponente.

Convém avaliar as diferenças entre as propostas dos dois primeiros colocados: ALLIANT e DELLOIT. A primeira obteve nota de 8,6 e a segunda obteve nota de 8,3.

As principais diferenças entre as propostas do primeiro e segundo colocados ficaram por conta dos critérios de: *Capacitação e Experiência*, *Compatibilidade com as necessidades da Organização* e *Valor*.

No item *Capacitação e Experiência* a proponente ALLIANT obteve melhor avaliação, pois apresentou selo de qualificação do Pró-Ética, além de ser integrante do Pacto Global da ONU pelo Combate à Corrupção.

No item *Compatibilidade com as necessidades da Organização*, a ALLIANT obteve melhor avaliação porque a sua proposta não limita a quantidade de acessos pelos membros do Comitê, como também não limita a quantidade de denúncias e faculta o uso do canal pelos usuários/pacientes. Além disso, a proponente também oferece cerca de 90 peças de endomarketing customizáveis para a campanha de divulgação do canal.

Nesse mesmo quesito, a proposta da DELLOIT limita os acessos a 5 membros do Comitê, bem como também limita o uso do Assistente Virtual, cobrando um adicional de R\$ 100,00, caso ultrapasse o quantitativo de 100 (cem) interações da ferramenta. A DELLOIT afirma que apoiará as campanhas de divulgação, mas não se propõe a encaminhar templates de peças publicitárias.

No item *Valor*, inicialmente havia uma diferença substancial entre as propostas. A DELLOIT tinha oferecido o valor global de R\$ 19.200,00, enquanto que a ALLIANT ofereceu o valor de R\$ 33.600,00, o que representava uma diferença de R\$ 14.400,00 entre as proponentes.

Após contato da Diretoria Institucional para renegociar as propostas classificadas em primeiro e segundo colocados, ambas as empresas propuseram redução de valores.

A DELLOIT reduziu a sua proposta para R\$ 18.600,00, um impacto de cerca de 3% do valor inicial. A ALLIANT, por seu turno, reduziu a sua proposta para R\$ 22.500,00, um impacto de cerca de 30% do seu valor inicial.

Com a redução de preços, a diferença entre o valor global das propostas ficou em cerca de R\$ 4.000,00, um montante pouco representativo para o custo mensal do serviço, que ainda será rateado entre as Unidades sob Gestão. Além disso, o desconto proposto pela ALLIANT foi substancialmente superior ao desconto oferecido pela DELLOIT.

Sendo assim, considerando as razões acima, esta Diretoria Institucional sugere a contratação corporativa do Canal de Denúncias com a empresa ALLIANT (ICTS GLOBAL DO BRASIL LTDA – CNPJ 08.339.167/0001-89), pelo valor global de R\$ 22.500 (vinte e dois mil e quinhentos reais), considerando a isenção nos 02 (dois) meses iniciais, que deverá ser rateado entre as unidades sob gestão, conforme a quantidade de colaboradores de cada um.

Signed by: Sabrina Santos
Signed at: 2023-01-13 13:58:57 -03:00
Reason: Witnessing Sabrina Santos

Sabrina Santos

Sabrina S



Supervisora da Diretoria Institucional

Signed by: André Meira
Signed at: 2023-01-13 14:21:47 -03:00
Reason: Witnessing André Meira

André Meira de V

Diretor



Signed by: Filipe Costa Leandro Bitu
Signed at: 2023-01-16 15:31:09 -03:00
Reason: Witnessing Filipe Costa Leandro

Ciente e de acordo: _____

Filipe Costa Leandro Bitu



Filipe Bitu – Superintendente Geral HCP GESTÃO