

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em oferecimento e gestão de canal de denúncias em atendimento ao Programa de Compliance do IDBRASIL, Cultura Educação e Esporte.

2. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

A empresa contratada deverá realizar a implantação e a gestão dos canais de denúncias oferecidos, que poderão ser via atendimento telefônico e/ou através da WEB (e-mail ou site específico).

3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

O atendimento prestado deverá ser realizado conforme especificações abaixo:

- Confidencialidade mantendo em sigilo as denúncias recebidas;
- Garantia do anonimato do denunciante;
- Atendimento no idioma Português;
- Alternativa para atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana;

3.1 A empresa contratada deverá considerar ainda em sua proposta de prestação de serviços:

- Gestão de relatos das denúncias (especificar quantidade e preço), com sugestões de tratamento em conformidade ao Programa de Compliance do IDBRASIL;
- Encaminhamento de relatório /dossiê das denúncias recebidas.

4. DA EXECUÇÃO DOS TRABALHOS

- O desenvolvimento dos trabalhos será acompanhado por funcionários do Museu do Futebol em todas as etapas.
- A CONTRATANTE indicará o gestor do contrato para acompanhar, fiscalizar e atestar a realização dos serviços, e terá a competência de dirimir as dúvidas que surgirem no curso de sua execução.
- Todos os produtos e documentação gerados durante o processo deverão ser entregues à Diretoria do Museu do Futebol ou a pessoa designada pela Diretoria.

5. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo para execução dos serviços será de 12 meses podendo ser prorrogado por igual e sucessivos períodos se assim desejarem as partes.

6. DA FORMA DE ANÁLISE DAS PROPOSTAS

- As propostas recebidas serão analisadas conforme o critério de melhor preço e técnica, esta comprovada por meio de análise de currículo/portfólio de atuação na área objeto deste termo de referência.
- As propostas devem apresentar valores individuais para cada modalidade de serviço apresentado

IDBrasil se reserva o direito de cancelar ou suspender este processo de contratação.