

ITEM	Detalhe no Termo	Dúvidas / Considerações Iaux Brasil	Esclarecimentos
5.1	1. forma de atuação	Podem esclarecer melhor o que esperam sobre este item?	Descrever como serão realizados os trabalhos, quais as técnicas empregadas no atendimento das denúncias, como são classificados os atendimentos, se existem critérios para avaliar a veracidade da informação através de questionamentos realizados aos denunciantes por oportunidade do contato telefônico.
	2. soluções adotadas	Há uma aparente similaridade entre estes itens. Apresentar um descritivo geral sobre nossa solução, abordando estes temas, teríamos uma proposta em conformidade com o TERMO ou há necessidade de destaque para cada item obedecendo, inclusive, sua numeração?	Estas informações podem ser apresentadas em um único tópico, solicitamos apenas que a proposta faça referência aos itens que estarão sendo abordados.
	6. ferramentas disponíveis para uso		
	10. ferramentas de gestão disponíveis		
	14. detalhamento dos serviços disponibilizados pelo sistema de registro das denúncias.		
7. Horários de atendimento	Quase que a totalidade das empresas provedoras de serviços de Canal de Ética disponibilizam o serviço de atendimento em opções como: Horário comercial (segunda a sexta das 08 as 18hs), Horário Comercial estendido (segunda-feira a sexta-feira, das 08hs:00 as 20hs:00), 5 dias por semana 24hs ou 7 dias por semana, 24horas por dia. É importante que o IDG sinalize qual o horário melhor se enquadra as suas necessidades, para que possamos precificar de forma assertiva, inclusive proporcionando melhor condição de comparação entre propostas concorrentes.	Considerando as opções mencionadas, sugerimos que sejam apresentadas propostas para os dois extremos (horário comercial e 24h). Entendemos que estes valores se referem ao atendimento apenas do canal de ligações 0800. Necessário lembrar que os serviços que estão sendo objeto desta seleção foram descritos no item abaixo transcrito que faz parte do Termo de Referência publicado: <i>"5.1. A empresa interessada em prestar os serviços objeto do presente Termo de Referência, deverá apresentar proposta técnica detalhada onde conste: (...) 3. canais de comunicação empregados, incluindo a disponibilização de um canal de atendimento por telefone 0800 e um portal;"</i>	
13.5	DA PROPOSTA TÉCNICA (ENVELOPE 2)	Podemos entender que os documentos comprobatórios da experiência da Iaux devem estar neste envelope?	Sim. Os documentos que comprovarão a experiência da empresa serão analisados quando da análise da proposta técnica e devem estar no envelope 2.
Outros		Qual será o público alvo deste Canal de Ética? Somente colaboradores? Colaboradores e fornecedores? Os dois anteriores mais usuários dos equipamentos?	Toda e qualquer pessoa que venha a ter relacionamento com o IDG e eventualmente tenha alguma informação a denunciar.
		Há um número estimado de pessoas que poderão utilizar o Canal para fazer denúncias?	Trabalhamos com o número de referência de colaboradores (funcionários) do Instituto que atualmente giram em torno de 300 (trezentos). Como o sistema está sendo implantado pela primeira vez não temos histórico de atendimento para poder mensurar estas ocorrências.
		Qual a quantidade estimada do público-alvo do canal de ética (entre funcionários, terceiros e fornecedores)? Esta estimativa é importante para o dimensionamento do nosso esforço a ser empregado.	Estamos trabalhando com um universo de 300 funcionários somando todos os CNPJs do IDG (CNPJs das filiais).
		O IDG já possui algum tipo de canal de denúncia ou ouvidoria?	Não.
		Caso afirmativo, vocês sabem dizer qual a média histórica de incidentes/relatos recebidos no canal?	Não se aplica, tendo em vista que estamos implantando pela primeira vez o serviço.