

## **TERMO DE REFERÊNCIA OBJETIVANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ESTRUTURAÇÃO E OPERAÇÃO DO CANAL DE ÉTICA DO INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**

### **JUSTIFICATIVA**

A implantação de um canal de atendimento para apuração de eventuais denúncias que venham a ser relatadas pelos colaboradores do Instituto de Desenvolvimento e Gestão . IDG integra o projeto de implantação do programa de *compliance* do IDG e atenderá todos os equipamentos culturais sob sua gestão.

Trata-se de uma medida para fornecer aos funcionários, parceiros e usuários um meio de comunicar o Instituto sobre eventuais violações ao Código de Ética e Conduta, a outras políticas ou mesmo a respeito de condutas inadequadas de funcionários ou terceiros que agem em nome da empresa.

A contratação deste serviço é um marco no avanço das boas práticas de governança corporativa e nos esforços empregados pelo Instituto para detecção e tratamento de eventuais desvios de conduta e ocorrências de fraudes.

Assim, considerando a importância deste serviço, faz-se necessária a contratação de empresa especializada em prestação de serviço para estruturação e operação do canal de ética do Instituto de Desenvolvimento e Gestão . IDG.

### **1. DO OBJETO**

O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de estruturação e operação do canal de ética que será adotado pelo Instituto de Desenvolvimento e Gestão . IDG.

### **2. DO PRAZO CONTRATUAL**

**2.1.** O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes e mediante assinatura de termo aditivo.

### **3. DA MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**3.1.** CARTA CONVITE, do tipo técnica e menor preço.

### **4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1.** Os serviços prestados deverão atender ao IDG e todos os equipamentos culturais sob sua gestão, compreendendo, inicialmente, atendimento para os estados do Rio de Janeiro e Pernambuco, podendo ocorrer eventual inclusão de novo equipamento cultural na vigência do contrato em qualquer unidade da Federação.

**4.2.** A empresa contratada deverá faturar os serviços, mensalmente, de forma rateada para todos os equipamentos atendidos pelo Instituto, tendo em vista que os equipamentos possuem CNPJ individualizado e recursos financeiros distintos.

### **5. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1.** A empresa interessada em prestar os serviços objeto do presente Termo de Referência, deverá apresentar proposta técnica detalhada onde conste:

1. forma de atuação,
2. soluções adotadas,
3. canais de comunicação empregados, incluindo a disponibilização de um canal de atendimento por telefone 0800 e um portal;
4. diferenciais em atendimento,
5. recursos humanos empregados;
6. ferramentas disponíveis para uso;
7. horários de atendimento;
8. formas de reportar as informações apuradas;
9. prazos de entregas;
10. ferramentas de gestão disponíveis;
11. garantias de inviolabilidade da informação;
12. segurança da informação;
13. formas empregadas para garantir o anonimato dos denunciantes que optarem por agir desta forma;
14. detalhamento dos serviços disponibilizados pelo sistema de registro das denúncias.

15. relatórios de gestão de tempo médio de resposta por tipo de reclamante, volume de denúncias por tipo de reclamante, volume de denúncias por categoria, bem como outros relatórios de gestão que possam ser gerados pela plataforma.

**5.2.** A proposta deverá, ainda, conter os valores individualizados para a prestação dos seguintes serviços:

1. Prestação de serviços mensal;
2. Implantação;
3. Campanha de comunicação interna;
4. Portal de atendimento para registro e acompanhamento das ocorrências narradas.

**5.3.** Todas as etapas do projeto deverão estar concluídas para que **os serviços estejam completamente finalizados e em operação em setembro de 2016.**

## **6. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1.** A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo profissional responsável pela implantação do programa de *compliance* do Instituto que será designado pelo IDG. Competirá a este profissional acompanhar, testar e avaliar a implantação dos serviços, bem como dirimir quaisquer dúvidas em relação à concretização dos serviços objeto do presente Termo de Referência e, ainda, determinar o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, em decorrência da prestação dos serviços contratados.

## **7. DO PRAZO E DA FORMA DE PAGAMENTO**

**7.1.** O pagamento pela prestação de serviços será realizado em até 30 (trinta) dias, findo o período mensal de serviço prestado, de acordo com o cronograma que integrará a proposta e dentro do padrão de qualidade estabelecido por este Termo, mediante aprovação prévia e expressa do gestor do contrato para faturamento da prestação de serviços realizada.

**7.1.1.** Os pagamentos somente serão efetuados mediante apresentação do respectivo documento fiscal com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do vencimento e com expresse aceite do gestor do contrato.

**7.1.2.** Qualquer atraso ocorrido na apresentação da nota fiscal por parte do prestador de serviços importará em prorrogação automática do prazo de vencimento do documento fiscal.

## **8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**8.1.** A empresa prestadora de serviços, além do fornecimento dos insumos e equipamentos para a execução do serviço, obriga-se a:

**8.1.1.** Realizar o serviço dentro do prazo acordado;

**8.1.2.** Responsabilizar-se integralmente pela qualidade do serviço prestado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;

**8.1.3.** Designar por escrito, no ato do recebimento da confirmação de sua contratação, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante fornecimento dos serviços contratados;

**8.1.4.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Instituto ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Instituto em seu acompanhamento;

**8.1.5.** Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação.

**8.1.6.** Devolver o instrumento contratual assinado no prazo máximo de 05 (cinco) dias da data do recebimento do documento para assinatura, sob pena de ser desclassificada e permitir ao Instituto prosseguir com a contratação da segunda classificada.

## **9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**9.1.** O Instituto obriga-se a:

**9.1.1.** Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;

**9.1.2.** Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;

**9.1.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa vencedora, quando necessários à prestação de serviços;

**9.1.4.** Encaminhar documentação formal notificando o vencedor do resultado da presente seleção, no prazo máximo de 05 (cinco) dias após a divulgação do vencedor do presente;

9.1.5 Solicitar a substituição dos serviços que contrariem as especificações técnicas detalhadas na proposta vencedora durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua utilização.

## **10. DAS PENALIDADES**

**10.1.** A inexecução total ou parcial do contrato sujeitará a empresa vencedora às seguintes penalidades, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

a) Notificação;

b) Advertência;

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, devendo ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da notificação.

## **11. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

**11.1.** Estará habilitada a participar deste procedimento de seleção toda e qualquer sociedade empresária do ramo, conforme CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), que atendam às exigências mínimas contidas no presente Termo de Referência.

**11.1.1.** Eventuais dúvidas deverão ser esclarecidas por escrito através do e-mail do Setor de Compras [tatiana.santos@idg.org.br](mailto:tatiana.santos@idg.org.br) e [bruno.dias@museudoamanha.org.br](mailto:bruno.dias@museudoamanha.org.br), cabendo ao IDG apresentar resposta da mesma forma no prazo de 24 (vinte e quatro) horas. Posteriormente todos os esclarecimentos adicionais serão divulgados no site para que todos os interessados no presente Termo de Referência possam ter acesso às informações.

**11.1.2.** Poderão participar deste procedimento de seleção os interessados que atenderem a todas as exigências deste Termo de Referência, inclusive quanto à documentação.

**11.1.3.** Ficarão impedidas de participar entidades que não possam ceder mão de obra em regime de subordinação previsto no art. 3º da Consolidação das Leis do Trabalho e, conseqüentemente, não possam assegurar aos trabalhadores prestadores de serviços todos os direitos sociais, trabalhistas e previdenciários estabelecidos no art. 7º da Constituição Federal.

**11.1.4.** É vedada a subcontratação de outra empresa para prestação dos serviços contratados.

**11.1.5.** O IDG julgará e classificará as propostas até o dia **05 de agosto de 2016**, de acordo com a coerência do conjunto dos itens necessários para o objeto do contrato

## **12. RECEBIMENTO DE DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTAS**

**12.1** As propostas deverão ser entregues e protocoladas na Avenida Presidente Vargas, 1.261, Centro, Rio de Janeiro/RJ, em envelopes lacrados, **até o dia 20 de julho de 2016 às 18:00.**

**12.1.1.** A Documentação para Habilitação, a Proposta Técnica e a Proposta de Preço serão apresentadas **em três envelopes distintos, fechados e indevassáveis**, formando um conjunto único, a saber:

- ENVELOPE Nº 1 - DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO;
- ENVELOPE Nº 2 - PROPOSTA TÉCNICA;
- ENVELOPE Nº 3 . PROPOSTA DE PREÇO.

**12.1.2.** No anverso de cada envelope deverá constar nome e endereço da empresa, Objeto do Termo de Referência, nº e título do envelope, considerando os seguintes títulos: (i) Documentação para Habilitação; (ii) Proposta Técnica; e (iii) Proposta de Preço.

**12.1.3.** As propostas, também, deverão ser apresentadas em meio digital com a disponibilização de um CD, com o arquivo gravado, nos mesmos envelopes utilizados para a entrega das vias impressas (envelope 2 - proposta de técnica e envelope 3 - proposta de preço).

### **12.2 Da Documentação para Habilitação (ENVELOPE Nº 1):**

**12.2.1.** O proponente deverá apresentar junto com a sua proposta, em envelope separado e lacrado, a seguinte documentação:

- a) Ato constitutivo da pessoa jurídica acompanhado da última alteração em vigor. Na hipótese de as propostas serem assinadas por procurador, deverá ser incluída procuração outorgando os poderes para realização de tal ato.
- b) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral . CNPJ;
- c) Inscrição estadual e/ou municipal;
- d) Certidão Negativa, ou positiva com efeito negativo, de Débitos Tributários Mobiliários ou Fazendários, ou da Dívida Ativa do Estado ou do Município, dependendo do objeto a ser contratado; - Considerando o objeto da contratação (prestação de serviços) o documento indispensável para habilitação é a Certidão Negativa da Dívida Ativa do Município.

- e) Certidão Conjunta Negativa, ou positiva com efeito negativo, de Regularidade Fiscal Federal . emitida pela Receita Federal/PGFN;
- f) Certificado de Regularidade do FGTS;
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

### **12.3 Da Proposta Técnica (ENVELOPE Nº 2):**

**12.3.1.** O Envelope nº 2 será constituído pela Proposta Técnica que deverá ser apresentada em 1 (uma) via e não deverá apresentar aspectos financeiros. A proponente que não cumprir esta instrução terá sua proposta desclassificada.

**12.3.2.** A proposta técnica deverá conter o nome e assinatura do responsável pela empresa em sua parte final, bem como devem ser rubricadas todas as folhas, pelo representante legal.

**12.3.3.** A proposta técnica deverá descrever a Metodologia que será adotada pela proponente para desenvolvimento das entregas objeto do presente Termo de Referência, bem como contemplar todos os tópicos mencionados nos critérios de julgamento detalhados no item 13.5 abaixo.

### **12.4. Da Proposta de Preço (ENVELOPE Nº 3):**

**12.4.1.** A proposta de preço deverá conter as seguintes informações:

- a) Nome e assinatura do responsável pela empresa em sua parte final, bem como devem ser rubricadas todas as folhas, pelo representante legal;
- b) Preço em moeda nacional, com duas casas decimais, escrito em algarismo e por extenso, compatíveis com os preços correntes no mercado;
- c) Preços unitários e totais de todos os itens que compõem o objeto, com duas casas decimais, escritos em algarismos e por extenso. Em caso de divergência entre os preços unitários e os totais, prevalecerão os primeiros e entre os valores em algarismos e os expressos por extenso, serão levados em conta estes últimos;
- d) Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data do protocolo. As propostas que omitirem os prazos de validade das mesmas serão entendidas como válidas pelo período supracitado;
- e) Declarar que conhece todos os dados dos serviços e dos equipamentos para a execução do objeto contratado;

f) Apresentar os seguintes dados da Empresa: Razão Social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, e-mail (se houver), banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento.

**12.4.2.** Será desclassificada a proposta em desacordo com os termos deste Termo de Referência, a que se oponha a qualquer dispositivo legal vigente, ou a que consigne valores excessivos ou manifestamente inexequíveis.

**12.4.3.** A proposta deverá apresentar preços correntes e de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou custo financeiro, devendo incluir todas as despesas, tais como tributos, seguros e demais custos incidentes sobre o objeto contratado, sendo considerados como inclusos esses preços independentemente de declaração da Empresa Proponente.

### **13 É CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS, COMPROVAÇÃO DA EXPERIÊNCIA TÉCNICA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**13.1** - O processamento e julgamento das propostas obedecerão às disposições contidas neste Termo de Referência, bem como os procedimentos contidos no Regulamento de Compras e Contratações do IDG, disponível no site do Instituto no endereço: <http://www.idg.org.br>.

**13.2** . O Instituto receberá os envelopes descritos no item 12.1.1 na área de Compras do IDG, localizada na Avenida Presidente Vargas, 1.261, Centro, Rio de Janeiro/RJ, em envelopes lacrados, **até o dia 20 de julho de 2016 às 18:00.**

**13.3** . O IDG formará uma Comissão Especial de Avaliação composta por 03 (três) funcionários aptos a avaliar os documentos apresentados, bem como os itens relacionados na proposta técnica e de preços.

#### **13.4 É DA HABILITAÇÃO (ENVELOPE 1)**

**13.4.1** - A habilitação será realizada por meio da análise da documentação apresentada pelos proponentes.

**13.4.2** - Os proponentes serão considerados inabilitados quando não apresentarem os documentos exigidos dentro dos requisitos do Termo de Referência.

**13.4.3** É A Comissão Especial de Avaliação abrirá o primeiro envelope contendo os documentos de habilitação e registrará em ata quais os concorrentes participantes



que apresentaram documentação válida, bem como eventuais irregularidades que culminem na inabilitação e conseqüentemente na desclassificação dos participantes.

**13.4.4** . A Ata da reunião de abertura será assinada e rubricada por todos os participantes da Comissão Especial de Avaliação.

**13.4.5** . Os proponentes habilitados nesta primeira etapa passarão para as próximas etapas de avaliação de técnica e de preço.

**13.4.6** . No caso dos envelopes com as propostas técnica e de preço dos proponentes desclassificados, a Comissão Especial de Avaliação manterá tais envelopes lacrados e seu conteúdo inviolado.

**13.4.7** . A área de Compras publicará o resultado da habilitação no site do Instituto, bem como comunicará o resultado por email aos interessados.

**13.4.8** . Eventuais recursos deverão ser apresentados por escrito, no prazo máximo até 05 (cinco) dias úteis a contar da data do recebimento da comunicação e publicação do resultado no site do Instituto.

### **13.5. DA PROPOSTA TÉCNICA (ENVELOPE 2)**

**13.5.1.** No julgamento das Propostas Técnicas apresentadas serão observados os critérios definidos no Termo de Referência, conforme índices de pontuação expressamente determinados.

**13.5.2.** A análise das Propostas Técnicas será feita pela Comissão Especial de Avaliação, de forma objetiva, levando-se em consideração o atendimento dos requisitos mínimos e metas previstas no presente Termo de Referência, buscando-se a qualidade, eficiência e economicidade na prestação de serviços.

**13.5.3.** As Propostas Técnicas serão analisadas e pontuadas conforme os critérios constantes do quadro abaixo (Tabela I).

a) No critério 1 **%Experiência+** a avaliação se dará pela verificação da experiência da proponente e de seus gestores, na implantação do serviço a ser contratado, independentemente da localidade de atuação, com base nos atestados apresentados. Serão considerados ainda: Tempo de atividade e quantidade de implantações realizadas.

b) No critério 2 **%Qualificação+- Recursos Humanos Estimados**, a avaliação se dará sobre a adequação entre as atividades propostas e a qualificação dos recursos humanos alocados em cada uma das etapas de implementação.

c) O critério 3 **%Adequação da proposta apresentada+** será avaliado o tempo empregado na conclusão e implantação dos serviços.

d) O critério 4 %Menor proposto+será avaliado o menor preço apresentado.

**Tabela I**  
**CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PARA A AVALIAÇÃO E PONTUAÇÃO DAS**  
**PROPOSTAS TÉCNICAS**

| <b>Pontuação</b>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| <b>Critério</b>                                                                                    | <b>Itens de Avaliação e Julgamento</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Por Item</b> | <b>Máximo Possível</b> |
| 1. Experiência (avaliada segundo tempo – meses/anos - e volume de atividade).                      | 1. Comprovação de experiências através de atestados de capacidade técnica, demonstrando a experiência da proponente na implantação dos serviços a serem contratados.                                                                               | 1,5 PONTOS      | 3,0 PONTOS             |
|                                                                                                    | 2. Comprovação do tempo de experiência no desenvolvimento das atividades a serem contratadas. A avaliação se dará através dos atestados de capacidade técnica que deverão informar quando foi realizada a implantação do serviço a ser contratado. | 1,5 PONTOS      |                        |
| 2. Qualificação.                                                                                   | 1. Recursos Humanos estimados, com comprovação da qualificação profissional através da apresentação dos currículos.                                                                                                                                | 1,5 PONTOS      | 1,5 PONTOS             |
| 3. Adequação entre a proposta técnica apresentada e o tempo empregado na implantação dos serviços. | 1. Avaliado o tempo empregado na conclusão e implantação dos serviços objeto da contratação.                                                                                                                                                       | 1,5 PONTOS      | 1,5 PONTOS             |
| 4. Menor preço                                                                                     | 1. Avaliação do menor preço apresentado                                                                                                                                                                                                            | 4,0 PONTOS      | 4,0 PONTOS             |
| <b>PONTUAÇÃO TOTAL DA PROPOSTA TÉCNICA</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | <b>10,0 PONTOS</b>     |

- 13.5.4** Caberá à Comissão Especial de Avaliação a análise das propostas técnicas.
- 13.5.5** Serão classificadas as propostas técnicas que alcançarem uma nota mínima de 3 (cinco) pontos (50%) de acordo com a pontuação total obtida na análise realizada conforme o quadro previsto acima.
- 13.5.6.** Será considerado vencedor do processo de seleção a proponente que obtiver a maior nota final.
- 13.5.7.** Ocorrendo hipótese de igualdade de pontuação total entre mais de uma Proposta Técnica o desempate se fará pela pontuação obtida no critério Experiência (item 1), vencendo a maior pontuação.
- 13.5.8.** Persistindo a igualdade de pontuação, será adotado a Qualificação (item 2), como fator de desempate, persistindo o empate haverá sorteio.
- 13.5.9.** A análise dos elementos da Proposta Técnica pela Comissão Especial de Avaliação será efetuada em reunião reservada, tendo seus atos devidamente registrados em ata que deverá ser assinada pelos membros da Comissão. Para essa análise a Comissão Especial de Avaliação poderá recorrer a assessoramento técnico quando achar necessário, devendo ser objeto de registro em ata tais informações e eventual parecer anexado à ata.
- 13.5.10.** Na mesma reunião serão abertos os envelopes com as propostas de preço das concorrentes que tiverem sido classificadas pelo critério técnico, registrando tais informações na mesma ata de reunião.
- 13.5.11.** Os envelopes com as propostas de preço das proponentes cujas propostas técnicas tenham sido desclassificadas continuarão arquivados de forma inviolável.
- 13.5.12.** O resultado do julgamento declarando o vencedor do processo de seleção será publicado até o dia 05 de agosto de 2016.
- 13.5.13.** Decorridos os prazos sem a interposição de recursos ou após o seu julgamento, a proponente vencedora será considerada apta a celebrar o Contrato de Prestação de Serviços.
- 13.5.14.** É facultada à Comissão Especial de Avaliação, em qualquer fase do processo de seleção, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do Processo.
- 13.5.15.** O processo de seleção poderá ser revogado ou anulado para sanar eventuais vícios.
- 13.5.15.** Até a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços a Comissão Especial de Avaliação poderá desclassificar propostas das concorrentes através de notificação, sem direito a indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções, se tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao

juízo da seleção, que represente infração aos termos do Termo de Referência, respeitado o contraditório.

#### **14. DOS RECURSOS**

**14.1.** Caberá pedido de recurso ao IDG das decisões da Comissão de Seleção e Avaliação, sempre por escrito, entregue no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da intimação eletrônica ou via publicação dos resultados da presente seleção. O recurso deverá ser protocolado na área de Compras do IDG, mesmo local de recebimento das propostas, de segunda-feira a sexta-feira, das 10h às 17h, no mesmo endereço indicado para recebimento das propostas.

**14.2.** O recurso deverá estar fundamentado, acompanhado de documentos comprobatórios das alegações da recorrente.

**14.3.** O julgamento dos recursos caberá ao Diretor Executivo do IDG.

**14.4.** O resultado do julgamento dos recursos e o resultado final da Seleção serão publicados no site do IDG e encaminhado por email para os participantes.