

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO****Solicitação: 20084-26**

Em conformidade com o Regulamento de Compras e Contratações de Obras e Serviços da Organização Social de Cultura “SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA”, informamos que no período **06 de julho de 2026 a 10 de julho de 202** receberemos propostas de orçamento para:

**Contratação de serviços - implantação e gestão de canal de denúncia****Descrição/Especificações:**

| Item | QDT | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    |     | <p>Contratação de serviço para implantação e gestão de canal de denúncia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) Implantação em até 4 semanas, a contar da assinatura do contrato, prevendo a criação de canal web em plataforma própria da empresa fornecedora (não será abrigado pela Sustenidos), telefone 0800 exclusivo e treinamento dos(as) colaboradores(as) da Sustenidos;</li><li>(ii) Gestão do canal de denúncias, pelo período de vigência, devendo o sistema:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Receber denúncia mediante portal exclusivo na internet, com <b>acesso</b> 24 horas durante os 7 dias da semana para abertura e acompanhamento de registros, disponível em língua portuguesa.</li><li>b) Ser acessível a qualquer momento, com atendimento humanizado limitado ao horário comercial.</li><li>c) Ser acessível a qualquer cidadão ou cidadã; disponibilizar um sistema capaz de receber arquivos anexados, sob qualquer formato, permitindo ao(à) denunciante anexar evidências do fato relatado; dispor de um site de acesso com identidade visual da SUSTENIDOS e documentos institucionais de referência.</li><li>d) Garantir a opção pelo anonimato do(a) denunciante; acesso do(a) denunciante para obter informações sobre a denúncia, com número de protocolo; número telefônico 0800 exclusivo; criação de diferentes perfis de usuários(as) para auxílio nas investigações; número ilimitado de usuários(as);</li><li>e) Prever manutenção dos parâmetros e configuração do sistema; Backup; disponibilidade das informações para consulta por prazo indeterminado ou de, no mínimo, 60 meses (findo o contrato o backup do banco de dados deverá ser disponibilizado à Sustenidos);</li><li>f) Disponibilizar diferentes níveis de atendimento, conforme a gravidade da denúncia, a serem customizados na etapa de implantação; fluxos de processamento adequados, conforme o teor da denúncia;</li></ul></li></ul> <p>g) Estabelecer fluxo de trabalho que se inicie com relato original, passando por análise preliminar, desenvolvimento da investigação, deliberação e conclusão, com envio ao</p> |

Libero Badaró, 293, cj. 23A / Centro Histórico  
São Paulo / SP / Brasil / 01009-000

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Comitê de Ética da Sustenidos, ao qual competirá aplicar a política de consequências;</p> <p>h) Garantir o envio concomitante das informações recebidas e conclusões alcançadas ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal da Sustenidos, assim como aos órgãos de controle estaduais ou municipais aos quais a entidade deve prestar contas, conforme os seus diferentes contratos de gestão;</p> <p>Vigência do contrato: 24 (vinte e quatro) meses, renováveis, a critérios da Sustenidos</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Habilitação e Condições Comerciais**

#### **1. Para a contratação da empresa vencedora é obrigatória a apresentação de cópia dos seguintes documentos atualizados:**

- Contrato Social, em sua última alteração;
- Cartão CNPJ;
- Declaração dirigida à SUSTENIDOS, sob as penas da lei, assegurando que a empresa e seus sócios não possuem qualquer impedimento para celebrar contratos em razão de sanções aplicadas por órgãos ou empresas estatais.
- Deverão ser apresentados pelos proponentes, ainda, ao menos quatro atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando:
  - (i) experiência mínima de 5 (cinco) anos da empresa na implantação e gestão de canal de denúncias para instituições com mais de 2000 (dois mil) funcionários(as);
  - (ii) experiência na implantação e gestão de canal de denúncias para associação civil ou fundação de direito privado;
  - (iii) experiência na implantação e gestão de canal de denúncias para instituição estatal ou organização que mantenha contratos com governos para gestão de bens, equipamentos, programas ou serviços públicos;
  - (iv) experiência na implantação e gestão de canal de denúncias para organização pública ou privada que atue com atendimento a crianças e adolescentes, em quaisquer áreas, tais como: saúde, educação, cultura ou assistência social
- OBS: os atestados acima refletem a realidade institucional da SUSTENIDOS, em diferentes dimensões, o que justifica sua exigência.

#### **2. Condições gerais da proposta**

- Discriminar o valor mensal dos serviços, já considerados os custos diretos, indiretos, encargos e tributos relativos à prestação dos serviços.
- Constar na proposta a Razão Social, endereço completo, CNPJ e telefone
- Prazo de entrega ( dias úteis)

Libero Badaró, 293, cj. 23A / Centro Histórico  
São Paulo / SP / Brasil • 01009400

- Prazo de validade da proposta
- Condições de pagamento (Boleto / Depósito Bancário – dados p/ depósito)
- Assistência Técnica

Não serão aceitas propostas que estiverem em desacordo com o descritivo do presente documento.

Os interessados deverão encaminhar proposta em papel timbrado da empresa com endereço, telefone, fax, nome e assinatura do responsável pelo orçamento ao Núcleo de Compras, (compras@sustenidos.org.br).

Na proposta a deverá constar a descrição clara e precisa do objeto do presente processo, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária.

Nos preços propostos deverão estar incluídas todas as despesas e custos, diretos ou indiretos relacionados com o fornecimento do objeto, como por exemplo: transportes, fretes, seguros, etc.

Os preços ofertados permanecerão fixos e irrevogáveis até a data de entrega de todos os bens e materiais comprados.

As propostas serão criteriosamente selecionadas com base na idoneidade do fornecedor, qualidade, experiência na prestação dos referidos serviços, possibilidade de atendimento de urgência e menor custo.

Poderão conter critérios de sustentabilidade ambiental, considerando os processos de extração ou fabricação, utilização e descarte dos produtos e matérias primas.

Para a contratação da empresa vencedora é obrigatório a apresentação, de cópia dos seguintes documentos atualizados:

**Contrato Social e última alteração, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.**

A SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA elaborará um contrato de prestação de serviço, o qual estabelecerá, com clareza e precisão, as condições para execução dos serviços. O documento será encaminhado por e-mail à empresa vencedora, para que seja validado no prazo estabelecido (72 horas, conforme a nossa necessidade). A omissão ou manifestação tardia da empresa vencedora, no tocante à aprovação da minuta contratual enviada pela SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA, poderá acarretar a desclassificação da empresa e a convocação dos fornecedores remanescentes, a critério da SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA, nos termos do artigo 16, §2º, do Regulamento Para Aquisição e Alienação de Bens a Contratação de Obras e Serviços.

\*Fica reservado a SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA o direito de confirmar ou não a realização desta contratação, de acordo com sua necessidade ou conveniência, podendo cancelar os procedimentos de seleção/cotação que houver iniciado, a qualquer tempo e em qualquer fase do certame por razões internas. Como também, poderá recusar as propostas de pessoa física/jurídica que tenha demonstrado incapacidade administrativa, financeira, técnica e má conduta ética na execução de contrato anterior firmado com a Sustenidos, sem que tais atos impliquem direito de reclamação,

indenização ou reembolso.

Para produtos/serviços específicos serão exigidos ainda documentos de capacitação técnica, qualificação econômica, regularidade fiscal, alvará, entre outros.

Os participantes do presente certame, concordam com a publicação, no site da Sustenidos do nome de sua empresa em caso de ser a empresa vencedora e seus devidos valores.

Todos os documentos desta divulgação bem como a proposta vencedora serão parte integrante da contratação.

Comprador dedicado: Marcela Cristina Bezerra

E-mail: [compras@sutenidos.org.br](mailto:compras@sutenidos.org.br)

Fone: 11-3874-3355 Ramal : 9397

Núcleo de Suprimentos

SUSTENIDOS ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA

