



## FORMULÁRIO DE PARTICIPAÇÃO PARA COLETA DE PREÇOS – 02/2023

### 1. Parte Contratante

Razão Social: **FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI**

Sede: Av. Paulista, 2537 10 andar Bela Vista, São Paulo – SP, 01311-300

### 2. Preâmbulo

A Fundação Instituto de Pesquisa e Estudo de Diagnóstico por Imagem torna pública a realização de Coleta de Preços, pelo critério de menor custo e escopo aderente a necessidade da FIDI, objetivando o **Serviço de Implementação de Canal de Ética**, bem como demais serviços, sendo as condições fixadas na presente Coleta de Preços.

### 3. Prazo para envio das Propostas

As propostas deverão ser enviadas nos e-mails informados no contato até o dia **23/01/2023**

### 4. Objeto da Coleta de Preços

As informações com relação as especificações técnicas necessárias ao objeto deste instrumento, para participação nessa convocação, estão descritas nos **Anexos I e II** que deverão ser detalhadas na proposta comercial encaminhada pelo participante, onde elas serão analisadas e havendo necessidade, serão discutidas via e-mail para melhor entendimento e/ou esclarecimento da necessidade, junto a área de Compras e de Negócio.

### 5. Contato FIDI

Esclarecimentos relativos a presente Coleta de Preços serão prestados quando solicitados à FIDI no setor de Suprimentos através dos contatos abaixo:

Josiane Santos através do e-mail [josiane.nsantos@fidi.org.br](mailto:josiane.nsantos@fidi.org.br)

Fambber Ribeiro através do e-mail [fambber.ribeiro@fidi.org.br](mailto:fambber.ribeiro@fidi.org.br)

Elaine Gomes através do e-mail [elaine.gomes@fidi.org.br](mailto:elaine.gomes@fidi.org.br)

Ou através do telefone (11) 5088-7900 Sede São Paulo

### 6. Prazo de vigência Contratual

O vínculo será contratual. Pode se estender em até 12 meses de duração, podendo ser renovado por mais até no máximo 24 meses mediante negociação entre ambas as partes e investimento demandado pela Parte Interessada para o Projeto.

### 7. Critérios de Participação



As propostas apresentadas serão julgadas e classificadas, sendo verificada sua conformidade com os critérios abaixo:

- a) Adequação das propostas ao objeto e critérios de especificação conforme **Anexo I e Anexo II** da coleta de preços;
- b) Melhor aderência ao processo, política, necessidades e determinações da área responsável na FIDI que utilizará os serviços;
- c) Integrações com plataformas de sistemas operacionais ou ERP's, caso necessário;
- d) Qualidade e eficiência do funcionamento da ferramenta, sendo medida através de apresentação e relatórios, caso necessário;
- e) Preço;
- f) Condição de pagamento aderente a nossa política de pagamento;
- g) Suporte técnico e o prazo de sla proposto para os atendimentos.

#### **8. Anexos**

Anexo I – Especificações técnicas da prestação de serviços;

Anexo II– Relação de Unidades de Atendimento e dados para Faturamento.

#### **9. Prazo e forma de entrega**

A disponibilização dos serviços deverão ser conforme indicado nas informações do Anexo I, assim como negociações e acordos comerciais, sendo o prazo de entrega em torno do que for alinhado entre as partes, somente podendo sofrer alteração uma vez acordado e formalizado entre as mesmas, após o envio da confirmação de compra sendo esta via aceite de proposta e/ou minuta contratual através de e-mail e/ou via física.

#### **10. Condições Adicionais**

Os locais de implantação dos serviços ofertados e faturamento serão determinados conforme demandas encaminhadas através de pedidos de compra conforme CNPJ's informados no Anexo III, uma vez alinhada com a área responsável, havendo necessidade o faturamento somente será aprovado mediante aprovação de relatório de faturamento que deverá ser emitido pelo prestador de serviços.



## **1. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA COLETA DE PREÇOS**

**1.1.** Poderão participar da presente Coleta todos os interessados no ramo pertinente ao objeto cotado, que apresentarem propostas até a data limite estipulada.

**1.2.** Na presente seleção é vedada a participação de empresas em processo de consórcio.

**1.3.** A participação na presente seleção implica na aceitação integral de todos os termos desta Coleta.

**1.4** O vencedor da presente Coleta de preços terá vínculo com a FIDI através de contrato de prestação de serviços, onde serão firmados os direitos e deveres de ambas as partes e as condições comerciais de fornecimento.

**1.5** As empresas deverão enviar anexo a proposta o cartão de CNPJ.

**1.6** As empresas deverão enviar as propostas em papel timbrado e com todas as condições descritas na coleta.

## **2. DIVULGAÇÃO DO VENCEDOR E DOCUMENTAÇÃO REFERENTE À HABILITAÇÃO JURÍDICA**

**2.1.** A divulgação do vencedor será efetuada no site da FIDI, para que todos os participantes tomem conhecimento.

**2.2.** A documentação de habilitação do fornecedor que apresentar a proposta vencedora deverá ser enviada para os e-mails informados no formulário de participação desta coleta no prazo de até 02 dias úteis após a solicitação, contendo:

- Registro comercial, no caso de empresa individual;
- RG do representante legal da pessoa jurídica;
- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhando, se for o caso, dos documentos de eleição de seus administradores;
- Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais;
- Comprovação de regularidade perante a Seguridade Social;
- Comprovação da regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (emitido pela Caixa Econômica Federal – CEF, no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br));



- Comprovação da autorização de funcionamento emitida pela ANVISA (original ou cópia autenticada) e cópia autenticada do Alvará Sanitário ou da Licença de funcionamento do fornecedor, expedido pelo Serviço de Vigilância Sanitária, em vigência, conforme Código Sanitário e Leis complementares. Não será aceito protocolo de alvará (ou licença) inicial ou de renovação; **(Quando Aplicável)**

- Em caso de empresa ou representante exclusivo, apresentar declaração original ou autenticada vigente com a data de validade expressa no documento e em papel timbrado do fabricante, que comprove que o fornecedor está credenciado pelo mesmo para comercializar o produto de sua marca cotado. Caso esta autorização não tenha validade por toda a vigência do contrato, apresentar documento complementar de atualização do prazo emitido pelo fabricante dos produtos ofertados; **(Quando aplicável)**

- Apresentar, quando solicitado, documento comprobatório do registro vigente no Ministério da Saúde (identificando o item em cada registro em sua proposta), através de:

I - Publicação do registro no DOU (Diário Oficial da União); **(Quando Aplicável)**

II - Comprovante de registro emitido pelo Ministério da Saúde demonstrando sua vigência, caso a validade do registro esteja vencida, apresentar também o pedido de revalidação datado do semestre anterior ao vencimento do registro, acompanhado do registro vencido. **(Quando Aplicável)**

### **3. PROCEDIMENTOS PARA JULGAMENTO**

**3.1.** Após o encerramento da coleta de preços pelo site, não será permitida qualquer alteração em seu conteúdo que possa influenciar no julgamento final, nem admitido à Seleção qualquer proponente retardatário.

**3.2.** Será considerada a melhor proposta a que resultar em menor custo para a FIDI, sendo este calculado pela verificação e comparação dos critérios estipulados no item 7 do Formulário para Participação da Coleta de Preços.

**3.3.** Finalizado o procedimento de Coleta de Preços, o Gerente de Suprimentos deverá aprovar a melhor proposta apurada junto ao departamento da FIDI solicitante e em casos específicos submeter ao Comitê de Compras formados por membros da FIDI.

**3.4.** Escolhida a proposta vencedora, o interessado será informado via e-mail para que apresente a documentação referida na cláusula 2.2 desta coleta de preços além da divulgação no site da FIDI.

**3.5.** Quando nenhum dos participantes atender aos requisitos apresentados na presente Coleta de Preços ou o número de respostas for insuficiente para a análise do processo conforme o tipo de serviço ou produto do referido objeto requisitado, a FIDI poderá cancelar a Coleta de Preços publicada através da divulgação via site da FIDI, sendo que:

- A FIDI não poderá vedar a participação de nenhum dos fornecedores correspondentes da Coleta de Preços anterior numa nova publicação caso ocorra;



- A FIDI deverá manter essa publicação de cancelamento divulgada num prazo mínimo de 10 dias antes de partir para uma nova Coleta de Preços referente ao mesmo objeto cotado e cancelado;

#### **4. RECURSOS**

**4.1.** Após a divulgação do vencedor da coleta de preços no site da FIDI, caso algum participante se sinta prejudicado em razão do julgamento das propostas, poderá manifestar, sendo-lhe concedido o prazo de até 03 (três) dias úteis para interpor as razões de recurso após a data de divulgação do vencedor.

**4.2.** A FIDI decidirá quanto aos recursos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

**4.3.** A interposição de recurso não suspende o julgamento das propostas.

#### **5. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E FATURAMENTO**

**5.1.** O vencedor deverá fornecer os serviços nos locais e quantidades indicados pela FIDI, no prazo estabelecido no fechamento da compra, sendo de sua inteira responsabilidade os eventuais danos ou prejuízos causados por seus funcionários no momento da entrega.

**5.2** Prazo de entrega deverá ocorrer em até 05 dias úteis ou conforme acordado com a área responsável direto nas Unidades Operacionais ou no nosso Centro de Distribuição, cujos endereços estão listados no Anexo II.

**5.3.** O descumprimento do prazo de entrega estipulado pela FIDI ou a entrega de materiais/serviços fora das especificações, implicarão no pagamento de multa não compensatória diária correspondente a 2% (dois por cento) do valor referente à solicitação de fornecimento não cumprida.

**5.4.** No caso de reincidência de atrasos na entrega dos serviços, caso seja acordado entregas fracionadas, de no mínimo por 3 (três) vezes, a FIDI poderá cancelar a compra não sendo devido ao Vencedor qualquer valor a título de indenização.

**5.5** Deve ser emitida uma nota fiscal por pedido de compra enviado.

**5.6.** Serão de responsabilidade exclusiva do contratado o recolhimento de todos os tributos incidentes na fabricação/prestação de serviços do objeto desta Coleta de Preços, que for de sua competência.

**5.7.** A forma de faturamento e pagamento para a FIDI podem ocorrer da seguinte forma, sendo o mesmo a confirmar:

- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados até o dia 10 (dez) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, os pagamentos serão realizados no dia 17 (dezesete) do mês subsequente;



- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados entre os dias 11 (onze) e 25 (vinte e cinco) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, o pagamento se dará no dia 25 do mês subsequente.

## **6. REGRAS E PROCEDIMENTOS DA INSTITUIÇÃO**

A seguir regras e procedimentos da nossa Instituição que devem ser aplicados e seguidos durante todo o processo de negociação da Coleta de Preços:

### **PROPRIEDADE E DIREITO INTELECTUAL**

**6.1.** A FIDI reconhece e concorda que todo e qualquer direito relativo a toda e qualquer marca, patente, modelo industrial, software, segredo de negócio ou comercial, documento, informação, arquivos eletrônicos, direitos autorais, invenções, modelos industriais e qualquer outro bem ou direito que configure ou possa vir a configurar direito de propriedade intelectual ou direito de propriedade industrial ("Propriedade Intelectual") proveniente dos Serviços é de propriedade exclusiva da Parte Participante. Nesse caso, a FIDI deve dar licença gratuita para a Parte Participante das novas Propriedades Intelectuais provenientes dos Serviços.

**6.2.** A FIDI compromete-se a praticar todos e quaisquer atos convenientes ou necessários a fim de manter efetivas em quaisquer circunstâncias as disposições da Cláusula acima.

**6.3.** A FIDI reconhece que os Sistemas Operacionais são protegidos pelas leis de direito autoral e, portanto, concorda, por si ou por terceiros, (i) em não copiar, disponibilizar, fornecer, vender, emprestar, transferir ou de qualquer forma alienar qualquer componente dos Sistemas Operacionais, ou ainda decompilar, traduzir, fazer engenharia reversa, copiar códigos-fonte dos Sistemas Operacionais; (ii) usar os Sistemas Operacionais para outro fim além daquele previsto no Contrato Específico; (iii) modificar os Sistemas Operacionais. A FIDI concorda em informar de forma detalhada aos usuários finais dos Sistemas Operacionais as condições e termos do Contrato Específico e exigir e garantir que o usuário final cumpra os mesmos.

**6.4.** As cessões em regime de comodato dos Sistemas Operacionais são concedidas pelo prazo de vigência previsto pelo Contrato Específico, em caráter não exclusivo, intrasferível.

**6.5.** A Parte Participante deverá substituir os Sistemas Operacionais por novos modelos com as mesmas especificações técnicas e nas mesmas quantidades a cada 60 (sessenta) meses, em casos de renovações da vigência do Contrato Específico.

**6.6.** A FIDI reconhece expressamente que a Parte Participante é a proprietária única e exclusiva dos Sistemas Operacionais a serem instalados nas suas dependências, sendo que a FIDI deterá, apenas e tão somente, a posse dos Sistemas Operacionais.

**6.7.** As estipulações desta Cláusula permanecerão em vigor, mesmo em caso de término do Contrato Específico.



## CONFIDENCIALIDADE

**6.8.** Todas as informações e documentos relacionados ao Contrato Específico ou trocados em virtude de sua celebração por qualquer das Partes (“Parte Divulgadora”) para outra(s) Parte(s) (“Parte Receptora”) serão considerados e tratados, para todos os fins, como “Informações Confidenciais” e, mesmo após sua divulgação, permanecerão de titularidade exclusiva da Parte Divulgadora.

**6.9.** A Parte Receptora utilizará as Informações Confidenciais somente para a execução do Contrato Específico, manterá em sigilo todas as Informações Confidenciais e não as divulgará para terceiros. Não obstante o exposto, a Parte Receptora poderá divulgar tais Informações Confidenciais para seus representantes que necessitem ter acesso a tais Informações Confidenciais ao longo da execução de quaisquer das obrigações estabelecidas no Contrato Específico.

**6.10.** As disposições desta Cláusula não se aplicarão à divulgação de Informações Confidenciais para qualquer autoridade Governamental em virtude das Normas aplicáveis. Neste caso, a Parte Receptora deverá notificar a Parte Divulgadora sobre a determinação de proceder a tal divulgação. Quando aplicável, a Parte Divulgadora terá o direito de tomar as medidas que julgar necessárias para evitar a divulgação das Informações Confidenciais para as referidas autoridades governamentais.

**6.11.** As Informações Confidenciais não incluem informações que: (a) sejam comumente conhecidas ou disponíveis por publicação, uso comercial, ou por outras formas que não constituam violações das obrigações por parte da Parte Receptora; (b) sejam conhecidas pela Parte Receptora no momento da divulgação e não estejam sujeitas a restrições; (c) sejam legalmente obtidas de um terceiro que tenha o direito de efetuar tal divulgação; ou (d) sejam, por escrito, liberadas pela Parte Divulgadora para publicação.

**6.12.** Caso a Parte Receptora não esteja segura com relação à caracterização ou não de determinada informação como sendo Informação Confidencial, a Parte Receptora deverá buscar orientação por escrito da Parte Divulgadora antes de divulgar tal informação para terceiros.

**6.13.** A Parte Receptora responderá pelas perdas e danos que causar à Parte Divulgadora que sejam resultado do descumprimento do disposto nesta Cláusula.

**6.14.** As disposições desta Cláusula sobreviverão ao término do Contrato Específico por um período de 5 (cinco) anos contados da referida data de término, independente do motivo.

## POLÍTICAS DE COMPLIANCE E DE ANTICORRUPÇÃO

**6.15.** A Parte Participante declara que acessou, tomou conhecimento e entendeu o teor do Código de Conduta e do Manual de Conduta da Parte Contratante, disponibilizados nos links <http://www.fidi.org.br/wp-content/uploads/2015/11/Codigo-de-Conduta-FIDI.pdf> e <http://www.fidi.org.br/wp-content/uploads/2015/11/Manual-de-Conduta-FIDI.pdf>, respectivamente,



obrigando-se, neste ato, a observá-los e cumpri-los integralmente, naquilo que lhe cabe na qualidade de contraparte da Parte Contratante, salvo se contar com programa próprio de integridade que seja considerado compatível com esse documento.

**6.16.** A Parte Participante deverá comunicar a FIDI sobre qualquer informação relevante que diga respeito à relação entre as Partes, no cumprimento de seu Código de Conduta ou do Código de Conduta e/ou Manual de Conduta da Parte Contratante.

**6.17.** No âmbito do Contrato Específico, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou ainda aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis brasileiras, por conta própria ou por terceiros, de forma direta ou indireta, devendo garantir, ainda, o cumprimento desta obrigação por seus prepostos e colaboradores.

**6.18.** A Parte Participante deverá manter, durante o prazo de vigência do Contrato Específico e até 5 (cinco) anos após o seu encerramento, livros, registros e contas que reflitam de maneira correta e justa, em grau de detalhamento razoável, todos os pagamentos feitos, despesas incorridas, e ativos alienados, relacionados à realização de serviços ou transações efetuadas com pagamentos e remuneração advindas do Contrato Específico, indicando a finalidade dessas ações e a pessoa (inclusive cargo e título) para quem se fez o pagamento ou despesa, sendo tais registros colocados à disposição da FIDI mediante sua solicitação.

**6.19.** A Parte Participante deverá guardar o sigilo das informações confidenciais obtidas durante a execução do Contrato Específico na forma das cláusulas de confidencialidade acima.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**7.1.** A FIDI poderá, quando o convocado não assinar o contrato no prazo estipulado, não efetuar a entrega no prazo e condições estabelecidos neste instrumento e não encaminhar a documentação exigida na cláusula 2, convocar os proponentes remanescentes na ordem de classificação, ou revogar a Coleta de Preços.

**7.2.** O vencedor da Coleta de Preços deverá se responsabilizar:

- Pela garantia/seguro do produto/serviço, sendo obrigatória a apresentação de documento referente a garantia (quando aplicável);
- Pela assistência técnica/suporte técnico do Produto/Serviço;
- Pela Implantação, Instalação e ou Entrega;
- Pelo treinamento da equipe na FIDI que fará uso do Produto/Serviço do mesmo;





- Pela entrega dos acessórios (quando aplicável) que acompanham o Produto descrito no Anexo I, II e III.

**7.3.** A FIDI emitirá pedidos de compras de fornecimento estabelecido de acordo com as suas necessidades, não se obrigando a adquirir quantidades mínimas.

## **8. FORO**

Foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes desta Coleta de Preços será o da Comarca de São Paulo – SP.

São Paulo, 11 de janeiro de 2023.

Equipe de Suprimentos da FIDI



## **Anexo I**

### **Implementação de Canal de Ética e Ouvidoria**

#### **Solicitamos apresentar uma proposta para o escopo abaixo:**

- Fornecer atendimento para os canais de ética e ouvidoria (pacientes);
- Fornecer treinamento para os envolvidos no processo;
- Vínculo contratual de 12 meses.

#### **Canal de Ética**

- Considerar até 3.000 colaboradores;
- Licenças e registros ilimitados;
- Atendimento via 0800 exclusivo de qualquer lugar do país;
- Atendimento 24 horas por psicólogos ouvidores, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com ligações atendidas ao vivo;
- Avaliação e triagem das denúncias e relatos por advogados, com classificação do risco e priorização (diferencial);
- Atendimento para deficientes auditivos e visuais;
- Disponibilização de website e aplicativo para registro, onde o reclamante/denunciante poderá optar pelo Login anônimo ou identificado;
- Possibilidade de realizar o upload de provas ou indícios;
- Possibilidade de revisão e customização dos formulários de denúncia e/ou registros, sempre que houver necessidade;
- Garantia de anonimato e segurança da fonte, possibilitando que a organização contratante identifique o problema apontado;
- SLA máximo de encaminhamentos dos relatos: 2 dias úteis para caso padrão e 4 horas para caso urgente;
- Possibilidade de acompanhamento do status do chamado via protocolo, com número exclusivo para cada relato;
- Possibilidade de diálogo anônimo entre comitê de ética da FIDI e denunciante por meio do número de protocolo;
- Possibilidade de interface exclusiva e customizada;



### **Canal de ouvidoria**

- Atendimento via 0800 exclusivo com atendimento via URA;
- Atendimento para deficientes auditivos e visuais;
- Disponibilização de website e aplicativo para registro;
- Possibilidade de acompanhamento do status do chamado via protocolo, com número exclusivo para cada relato;
- Possibilidade de realizar o upload de arquivos;
- Licenças e registros ilimitados;
- SLA máximo de encaminhamentos dos relatos: 2 dias úteis para caso padrão e 4 horas para caso urgente;
- Sistema de workflow exclusivo para ouvidoria e/ou integração para a plataforma Zeev (Orquestra);
- Revisão e customização dos formulários adequando-os às necessidades da FIDI.

### **Sistema para o Comitê de Ética**

- Regimento e workflow para classificação e priorização dos relatos (indicação da relevância/criticidade das denúncias);
- Consolidação e filtros para os registros de todos os canais;
- Classificação de relatos por categorias e grau de risco;
- Possibilidade de configuração e sincronização de emails;
- Possibilidade de configuração de questionário de acordo com as necessidades;
- Possibilidade de envio de notificação por e-mail para cada novidade nos casos;
- Sistema que permita o encaminhamento ou escalonamento dos casos aos responsáveis pré-definidos na organização;
- Históricos de log do sistema em todas as funcionalidades em que o controle é necessário;
- Criação de relatórios gráficos e descritivos gerenciais parametrizáveis, conforme a necessidade;
- Fornecer treinamento na ferramenta para todos os envolvidos no processo;
- Possibilidade de delegação de função para usuários temporários com escolha do conteúdo a ser enviado;
- Interação do comitê com o denunciante visando colher informações adicionais quando necessário, mantendo-se o anônimo do denunciante;
- Possibilidade de configuração de SLAs para cada tipo de relato;
- Possibilidade de criar fluxo para outros tipos de comitês conforme assunto;
- Customização de relatórios, alertas e respostas gerais do sistema;
- Geração de indicadores.



### Site

- Página dedicada na Internet hospedado no sistema da contratada, 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;
- Formulário customizável para atender as necessidades da FIDI;
- Possibilidade de anexar arquivos e provas que facilitem a investigação;
- Clientes, 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 site;

### 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.

### Requisitos de Segurança

- Ambiente monitorado 24h x 365 dias por câmeras CFTV e trânsito com identificação digital;
- As gravações devem ser mantidas por no mínimo 30 dias;
- Controle de acesso ao ambiente da ouvidoria;
- Redundância de internet;
- Prédio possui Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA);
- O recebimento de denúncias em terminais mudos, com bloqueio à dispositivos USB e restritos à acessarem somente os sistemas da contratada;
- Política de segurança da informação e treinamento para todos os colaboradores da contratada;
- Assinatura de confidencialidade por toda equipe envolvida no atendimento gos;
- Aplicação de testes de conformidade e qualidade no recebimento de registros



### **Segurança do ambiente digital**

- Dados deverão ser hospedados em servidores dedicados e possuir infraestrutura de segurança homologada por certificações, como por exemplo: ISO 27001, ISO 27018, PCI, SOC 1, SOC 2 e SOC 3;
- O tráfego de informações sensíveis deverá ser realizado através de canal seguro HTTPS ou VPN;
- Backup diário do banco de dados com cópias criptografadas e mantidas permanentemente com redundância em múltiplos datacenters;
- Separação dos ambientes em desenvolvimento, testes, homologação e produção;
- Possuir políticas de senha segura;
- Verificação anti-robôs utilizando captcha;
- Política de segregação de responsabilidades e atividades;
- Integração contínua por meio de builds e deploys automatizados;
- Web firewalls e infraestrutura preparada contra-ataques DDOS;
- Monitoramento dos eventos críticos no banco de dados;
- Bloqueio de acesso simultânea em múltiplos dispositivos;
- Possuir software constantemente atualizado quanto a tecnologias e diretrizes de segurança;
- Realizar testes de penetração (pentests) semestrais com fornecedores externos.

### **Pontos importante/diferencial, podendo destacar outros, conforme seu escopo de atendimento:**

Alerta em tempo real de denúncias urgentes;

Atendimento em qualquer idioma;

Atendimento exclusivo por psicólogos;

Atendimento às deficiências auditivas e visuais;

Aplicativo para envio de denúncias;

Campanha personalizada de divulgação do canal de denúncias;

Registros revisados e classificados por equipe de advogados;

Campanha para divulgação;

Portal Customizado;

Apresentação para os Líderes da Fidi;

Campanhas? Exemplo: contra assédio moral e sexual;

A utilização do canal de ética poderá ser estendida a terceiros, fornecedores, parceiros e stakeholders em geral da organização, sem custo adicional.



## Anexo II

CNPJ FATURAMENTO	Descrição	Endereço
CNPJ 55.401.178/0001-36	010101072 - ETICA - MATRIZ	Av. Paulista, 2537 - 10º andar - Bela Vista, São Paulo - SP, 01311-300