

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO E DA JUSTIFICATIVA

1.1 O presente Termo de Referência destina-se a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA SERVIÇO DE ELABORAÇÃO DE PLANO DE GERENCIAMENTO E PREVENÇÃO DE CRISE PARA O SESC SANTA CATARINA, E CRIAÇÃO DE PROTOCOLO COM CAPACITAÇÃO DOS GESTORES DA INSTITUIÇÃO**, conforme estabelecido na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024 e suas alterações.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	VALOR ESTIMADO POR ETAPA CONCLUÍDA
01	01	Diagnóstico	20%
02	01	Apresentação de Diagnóstico Preliminar	10%
03	01	Estruturação do Comitê de Crise	20%
04	01	Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crise	10%
05	01	Capacitação para os Gestores e Membros do Comitê de Crise	40%

Valor total estimado do Lote – R\$ 120.000,00 (Cento e vinte mil reais)

- 2.1 A elaboração do Plano de Gerenciamento de Crise para o Sesc Santa Catarina, deve conter as seguintes etapas:
- 2.2 **Diagnóstico:** Contato com pontos focais das unidades do Sesc-SC para levantamento de dados e entrevistas para apontamento dos pontos sensíveis e com possibilidade do desencadeamento de crise nas áreas de atuação (academias, cursos, Escolas Sesc-SC, restaurantes, viagens, hotéis). O mapeamento deverá ser realizado nas unidades da Grande Florianópolis, sendo elas: Sesc Prainha, Sesc Estreito, Sesc Ingleses, Museu de Florianópolis, Hotel Sesc Cacupé, Sesc Comunidade São Joé, Sesc Mesa Brasil, Sesc Palhoça e Sesc Comunidade Palhoça. e a amostra estadual, deverá ser realizada através de visitas presenciais e entrevistas com os gestores das unidades operacionais.
- 2.2.1 A etapa de diagnóstico deverá ser concluída em até 30 dias.
- 2.3 **Apresentação de Diagnóstico Preliminar:** Após o término do mapeamento dos riscos, a empresa deve elaborar um documento com as seguintes especificações:
- 2.3.1 Sugestões de modelos de redação de comunicados à imprensa, e ao público em geral para cada grau de risco apontado;
- 2.3.2 Cronograma de atividades para as próximas etapas;
- 2.3.3 Levantamento inicial de Q & A (questions and answers) com os principais cenários de crise;
- 2.3.4 Sugestões iniciais de posicionamentos;
- 2.3.5 Levantamento de palavras-chave durante as entrevistas;
- 2.3.6 Propostas com os procedimentos a serem adotados;
- 2.3.7 A etapa de apresentação de diagnóstico preliminar deverá ser concluída em até 30 dias.
- 2.4 **Estruturação do Comitê de Crise:** Auxiliar o Sesc-SC na escolha do perfil dos gestores que farão parte do comitê de crise, auxílio na definição do cronograma das atividades, auxílio na implantação do comitê de crise, e definição de estratégias de trabalho;
- 2.4.1 A etapa da estruturação do comitê de crise deverá ser concluída em até 30 dias.

2.5 **Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crise:** Encerrado o mapeamento dos riscos e a estruturação do comitê de crise, a empresa deve apresentar um documento final do manual (em formato digital) para aprovação e este deve conter:

- 2.5.1 Modelo final de redação e comunicados à imprensa e ao público em geral para cada grau de risco apontado;
- 2.5.2 Elaboração de um Q & A (questions & answers) com os principais cenários de crise;
- 2.5.3 Sugestão de posicionamento a partir dos apontamentos de eventuais crises;
- 2.5.4 Apontamento de palavras chaves durante entrevistas;
- 2.5.5 Cronograma com as ações/fluxograma a partir do marco zero da crise;
- 2.5.6 Formação de procedimentos do que deve ou não ser realizado em caso de ligações telefônicas e questionamentos feitos diretamente à funcionários (que não porta-vozes);
- 2.5.7 A etapa do Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crise deverá ser concluída em até 60 dias.

2.6 **Capacitação para os Gestores e Membros do Comitê de Crise:** Após o diagnóstico, consolidação do Comitê de Crise, a empresa deverá realizar um treinamento com a equipe, com apresentação dos dados e orientar a mesma para colocar as ações em prática. Para a região da Grande Florianópolis. Este treinamento deverá ser presencial, e para as demais regiões do Estado de Santa Catarina, o treinamento deverá ser on-line. A despesa do deslocamento do fornecedor contratado, hospedagem e alimentação, bem como os impostos devidos, ocorrerá por conta do mesmo. As despesas de estrutura para o treinamento da equipe, ocorrerá por conta do Sesc-SC.

3 DA EXECUÇÃO

- 3.1 Prazo de início da prestação do serviço será imediatamente contado a partir da assinatura do contrato. Após a conclusão das etapas, o contrato pode ser encerrado.
- 3.2 A execução do serviço será no Departamento Regional do Sesc/SC, situado a Rua Felipe Schmidt, nº 785 – Bairro Centro – CEP 88.010-002 – Florianópolis/SC – CNPJ 03.603.595/0001-68.
- 3.3 Durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal válida, do (s) serviço (s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.
- 3.4 O pagamento será conforme a conclusão de cada etapa. Conforme tabela abaixo:

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	VALOR ESTIMADO POR ETAPA CONCLUÍDA
01	01	Diagnóstico	20%
02	01	Apresentação de Diagnóstico Preliminar	10%
03	01	Estruturação do Comitê de Crise	20%
04	01	Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crise	10%
05	01	Capacitação para os Gestores e Membros do Comitê de Crise	40%

- 3.5 Caso o Sesc/SC constate a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá ser comunicado imediatamente à Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

4 DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 4.1 - Prova de qualificação técnica constituída de 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha fornecido itens de mesma natureza do objeto desta licitação;
- 4.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a especificação mínima do objeto, as quantidades, bem como o valor total fornecido;
- 4.3 - Poderá ser efetuada diligência para verificar se a licitante possui capacidade para fornecer o objeto desta licitação no prazo e de acordo com as demais cláusulas do edital;

4.5 – O fornecedor deve apresentar 03 cases de Plano de Gerenciamento de Crise e Prevenção de Crise. A não apresentação dos cases pode levar à desclassificação do fornecedor.

5 DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1 DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 5.1.1 Indenizar a contratante ou a terceiros, pelo (s) dano(s) que seu(s) empregado(s) ou preposto(s) causar(em), nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;
- 5.1.2 Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega dos serviços;
- 5.1.3 Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta contratação, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos serviços entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;
- 5.1.4 Ficar ciente que o Responsável/Gerência e a Diretoria de Comunicação e Marketing da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os serviços a serem entregues, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade;
- 5.1.5 Ficar ciente que não poderá utilizar o nome da contratante, ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, homepage, etc., sob pena imediata rescisão contratual/cancelamento do pedido, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da contratada;
- 5.1.6 Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);
- 5.1.7 Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e na execução dos serviços serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação;
- 5.1.8 Eventuais despesas da contratante, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pela contratante para se fazer representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à contratada, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado.
- 5.1.9 A contratada não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024;
- 5.1.10 Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato/da ata, sob pena de rescisão contratual;
- 5.1.11 Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual;
- 5.1.12 No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de dados, deverá a contratada atuar em conformidade com boa fé e em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a vigor no curso do período contratado;
- 5.1.13 Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;
- 5.1.14 Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução nº 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos a contratada manifesta absoluta ciência.

5.2 DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 5.2.1 - Receber os documentos de regularidade e nota fiscal e providenciar o devido pagamento;
- 5.2.2 Fornecer dados relativos às normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os produtos sejam entregues de acordo com as condições e peculiaridades do local a ser atendido.

6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 6.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 339039 - Centro de Custo 004669010004 da DCM.

Florianópolis, 26 de agosto de 2024.

LETÍCIA CORREA

Gerente de Marketing e Comunicação.