



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

DATA: 12 Março 2024

SOLICITAÇÃO DE EXPRESSÃO DE INTERESSE: No. EOI/PSP/Brazil/2024/001

PARA FORNECIMENTO DE

TELEMARKETING E SERVIÇOS DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS COM DOADORES

DATA E HORÁRIO DE ENCERRAMENTO: 31 de Março de 2024 - 23:59 hrs Fuso-Horário de Brasília

1. Quem somos nós?

O Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) foi criado pela Assembleia Geral da ONU em 1950 para fornecer proteção e assistência aos refugiados e pessoas deslocadas internamente (IDPs). Em mais de cinco décadas, a Agência ajudou dezenas de milhões de pessoas a recomeçar suas vidas. Hoje, o ACNUR é uma das principais agências humanitárias do mundo. Sua equipe de mais de 9.000 funcionários está ajudando mais de 65 milhões de pessoas em 125 países. Os membros da equipe trabalham em uma diversidade de locais e condições, incluindo em nossa sede em Genebra e mais de 100 locais de campo. Para mais informações, consulte www.unhcr.org e www.acnur.org.br.

O Serviço de Parceria do Setor Privado (PSP) do ACNUR Brasil é responsável pela mobilização de recursos na organização, captando doadores pessoa física e jurídica para financiarem pontualmente ou de forma recorrente as atividades de apoio emergencial e de longo prazo com o público atendido. O ACNUR Brasil vem crescendo rapidamente nos últimos anos por meio de ambiciosos programas de captação de recursos com pessoas físicas, que incluem a aquisição de novos doadores mensais e pontuais, além de programas de retenção e fidelização de base. Atualmente, possuímos uma base de trabalho de mais de 60 mil contatos, adquiridos principalmente por meio de programas de Mala Direta, DRTV e Digital. Há também uma expectativa de trabalho crescente com novas bases de leads para conversão.

Essa Solicitação de Expressão de Interesse será utilizada para pré-selecionar agências que possam desenvolver atividades de telemarketing ativo, receptivo e híbrido, além de serviços complementares para otimização da estratégia de conversão, como contato via e-mail, SMS, WhatsApp, outros aplicativos e disparadores de mensagem, bem como fornecimento e nutrição de bases.

2. Objetivo da Solicitação de Expressão de Interesse

A área de PSP do ACNUR Brasil tem como objetivo identificar e pré-selecionar organizações de Telemarketing com experiência em vendas, relacionamento pós-vendas e atendimento ao cliente, para fornecer os seguintes serviços:

- **Implementação de campanhas de telemarketing:** Gerir estratégias de chamada bem-sucedidas com leads ou doadores que garantam ROI positivo ao ACNUR, maximizando a produtividade dos serviços para alcançar as melhores taxas de contato e conversão ao menor custo. Entre as campanhas a serem realizadas estão: receptivo e ativo (híbrido) 0800/atendimento do doador e-mail e whatsapp, ações de retenção para recuperação e atualização de dados de doadores, reativação de doadores inativos, aumento do valor de doação recorrente, conversão de doadores únicos em recorrentes, conversão de leads sem doação em contribuições únicas ou recorrentes, conversão de ligações de DRTV em doações, entre outras.
- **Recursos Humanos:** Prover recrutamento, administração, treinamento, supervisão e monitoria de profissionais experientes, garantindo a melhor produtividade e performance da equipe. Capacidade de atuar com o mínimo de 3 operadores, dentro do horário de 9h-20h em dias úteis, sendo desejável flexibilidade para trabalho aos sábados, domingos e feriados. É obrigatório considerar PAs de 7.12h e 12h de trabalho, ter capacidade para realizar pesquisas de satisfação e controle de qualidade. É fundamental a participação do ACNUR na seleção dos

funcionários que atuarão na operação, incluindo a supervisão. O contratado deve ser capaz de implementar uma operação de home office em menos de 24 horas, se necessário como parte da estratégia de Continuidade de Negócios. A operação deve ter disponibilidade de participar de encontros/treinamentos presenciais.

- **Sistemas:** Desenvolver sistema customizado que permita simultaneidade de campanhas, com importação e cruzamento de base de dados, validação de dados financeiros e possível integração com o gateway de pagamento, o CRM (Salesforce) e as plataformas multicanal para gestão de atendimento digital do ACNUR. Também é importante o fornecimento de sistema que permita o monitoramento e avaliação online das gravações e performance dos operadores, sistema de discagem inteligente, sistema que permita o bom atendimento por chamadas receptivas em paralelo às campanhas ativas, além de capacidade técnica para gestão do fluxo de chamadas e mensagens em todos os canais utilizados. Disponibilizar uma plataforma de CRM, banco de dados e front-end de operação que contemple ações receptivas (DRTV) e ativas - o ACNUR deve ter acesso para eventuais consultas. Disponibilizar cronograma e custos de implementação, além de custo/hora de desenvolvimento para projetos futuros.
 - **Tecnologia e conectividade:** Prover toda a estrutura para desenvolvimento das atividades, incluindo internet, equipamentos (PC, headsets, etc) e conexão VPN ou similar. Conexão com canais do ACNUR (como plataformas digitais, banco, URA/IVR, entre outras), sendo responsável pelo desenvolvimento de aplicativos e/ou integração de sistemas do ACNUR e seus parceiros. O uso de um SFTP, site seguro, é necessário para o gerenciamento abrangente das informações. Transferência de chamadas da operação de aquisição para o atendimento ao doador e vice-versa devem ser configuradas.
 - **Relatórios e monitoria:** Fornecer relatórios analíticos com acesso online, de periodicidade semanal, mensal e evolutiva do ano, e com visão separada por período, campanha e mailing. Capacidade para relatoria de campanhas multicanal (com SMS, e-mail, whatsapp, etc). Disponibilizar relatórios de monitoria e organizar reuniões entre ACNUR e monitoria para alinhar objetivos e otimizar resultados. Acompanhar performance de KPIs relevantes como Taxa de contato efetivo, Taxa de conversão, Taxa de conversão por contato efetivo, Ticket médio, Nível de serviço, Tempo médio de atendimento (TMA), Tempo médio de espera (TME) (receptivo), Taxa média de abandono, Melhor horário para ligação e NPS. Ao início de cada campanha os KPIs vão ser acordados entre as partes.
 - **Confidencialidade, processamento e segurança de dados:** Aderir às políticas do ACNUR que regem o tratamento de dados, garantir a confidencialidade dos dados dos doadores e que estes não sejam usados ou divulgados para fins não autorizados pelo ACNUR de acordo com o regulamento de proteção de dados. Assegurar todos os procedimentos e garantia de qualidade para minimizar o risco de fraude e outros comportamentos inadequados pelos operadores. Garantir que possui uma política de proteção de dados que atenda a todos os padrões de proteção de dados e requisitos legais aplicáveis (LGPD) e que aplicará tal política na coleta, armazenamento, uso, processamento, retenção e destruição de Dados do ACNUR. O contratado devesse impor os mesmos requisitos relativos à proteção de dados e não divulgação de Dados do ACNUR, que são impostos à própria empresa de telemarketing pelo ACNUR, aos seus prestadores de serviços, subcontratados e outros terceiros e permanecerá responsável pelo cumprimento de tais requisitos. Os dados confidenciais dos doadores devem ser armazenados criptografados na base de dados hospedada no prestador de serviços. Essencial realizar o envio dos dados para processamento e efetivação das doações de forma segura, com diversas formas de pagamento. Importante cumprir e/ou ter disponibilidade de se adequar, em tempo acordado, aos pré-requisitos das regras de compliance padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI-DSS), incluindo atendimento que contemple URA para transação de dados de cartão de crédito.
 - **Telefonia:** Contratar e arcar com os custos de telefonia e repassar os mesmos discriminados ao ACNUR para pagamento, mensalmente. Para as operações de DRTV é pré-requisito que haja TV com acesso aos canais abertos e fechados (especificados no plano de mídia).
 - **Outros serviços:** Desejável prover serviços complementares de backoffice como enriquecimento de dados, limpeza e gerenciamento de bases, revisão e atualização de bases trabalhadas, aplicação de tecnologia de IA/chatbot e WhatsApp, fornecimento de amplas bases de dados qualificadas e com origem legal (LGPD), entre outros serviços possíveis para otimização de performance de resultados.
-

3. Submissão de Expressão de Interesse

Por favor, confirme via e-mail recebimento do convite desta solicitação de expressão de interesse para os seguintes contatos:

Igor Lustosa (Snr. Admin Associate) – lustosa@unhcr.org
 Daniel Deliberali (Telemarketing Assistant) – delibera@unhcr.org
 Julia Leal (Donor Development Associate) – lealj@unhcr.org
 Amanda Fazano (Assistant PSP IG Officer) – fazanoca@unhcr.org

4. Critérios de pré-seleção

Por favor, preencha e envie os documentos e anexos solicitados para sua candidatura.

Critérios de pré-seleção	Documentos, informações a fornecer para estabelecer a conformidade com os critérios estabelecidos
Sua empresa deve estar sediada no Brasil e ser elegível para fazer negócios no país.	Você deverá apresentar sua certidão de inscrição e Inscrição Fiscal Estadual e Municipal (CNPJ).
O contratado deve ser legalmente autorizado para operar e seguir rigorosamente o código da ABT/Probare	Você deverá preencher a concordância no formulário Anexo B - Formulário de Expressão de Interesse
Estar em conformidade com a proteção de dados do ACNUR e ter capacidade de se adequar aos padrões de conformidade do PCI.	A cláusula especial de proteção de dados do ACNUR deve ser aceita (Anexo D). Por favor, envie o documento assinado. Você deverá preencher o status de conformidade com o PCI no formulário Anexo B – Formulário de Expressão de Interesse
Estar em conformidade com os Termos e Condições Gerais do ACNUR, aceitar as condições gerais de fornecedores do ACNUR e assinatura final de contrato nos moldes das Nações Unidas.	As Condições Geras de Contrato para Prestação de Serviços (Anexo C) deve ser assinado com aceite das condições gerais. O contrato das Nações Unidas prevê clausula sobre foro de arbitragem e imunidades específicas da organização.
Não poderão participar deste processo empresas em processo de falência, recuperação judicial, extrajudicial, insolvência, ou sob outra forma de concurso de credores, em dissolução ou em liquidação	Você deverá anexar: <ul style="list-style-type: none"> • Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social; reconhecido pela junta comercial e com a comprovação da diretoria em exercício; • Relatório da última auditoria realizada;
Sua empresa deve ter a capacidade e competência para entregar os serviços propostos listados no ponto 2 deste documento como Requisitos de Serviços Padrão.	Você deverá preencher a tabela do formulário Anexo B - Formulário de Expressão de Interesse com: <ul style="list-style-type: none"> • Forneça uma lista de campanhas de chamadas de saída destinadas à conversão de clientes em doações ou transações financeiras, concluídas ou em andamento, com uma descrição do projeto e dos KPIs alcançados. É necessário que ao menos uma delas englobe abordagem multicanal com WhatsApp. • Preencha a capacidade de entrega dos KPIs determinados por tipo de campanha.
Sua empresa deve ter experiência de Telemarketing e experiência com organizações do terceiro setor será considerado um diferencial.	Você deverá preencher a tabela do formulário Anexo B - Formulário de Expressão de Interesse com: <ul style="list-style-type: none"> • Forneça uma lista com o total dos clientes existentes/atuais e tempo de contrato • Destaque se algum deles é do segmento social.

Capacidade de relatoria e monitoria	<p>Os relatórios devem demonstrar qualidade e orientação focada em dados e KPIs. Enviar anexo os seguintes documentos como exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uma (1) amostra de relatório de acompanhamento de resultados diário• Um (1) exemplo de relatório de campanha• Um (1) exemplo de relatório mensal de resultados e análise• Relatoria online será considerado um diferencial. <p>Os exemplos devem contemplar campanhas ativas e receptivas.</p>
-------------------------------------	---

Os critérios acima são obrigatórios para a pré-seleção de fornecedores que poderão participar do processo de contratação de serviços.
