



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



**EDITAL  
PREGÃO ELETRÔNICO N. 02/2021  
(Processo Administrativo n. 00072021)**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA (“CRM-SC”), por intermédio do Pregoeiro, designado pela Portaria n. 19/2020, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo **MENOR PREÇO**, destinada ao recebimento de propostas, sob a forma de execução indireta em regime de empreitada por **PREÇO GLOBAL ANUAL** nos termos da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto n. 9.507, de 21 de setembro de 2018, da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei Complementar 147 de 14 de agosto de 2014, do Decreto n. 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Alertamos aos Senhores Licitantes que não incorram nas condutas previstas no art. 7º da Lei 10.520/2002 (deixar de entregar ou desistir da proposta, ensejar o retardamento da licitação, não apresentar a documentação exigida etc.), tendo em vista que será aplicada, em cumprimento à legislação vigente, a penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a União e suspensão no SICAF, por período que poderá chegar a até 5 anos. Em razão disso, alertamos para a necessidade de se acautelarem quando da apresentação das propostas e no acompanhamento do andamento do certame, cuidando para que não ocorra desconexão e nem deixem de atender às solicitações do Pregoeiro. Reiteramos, ainda, a necessidade de atenta leitura ao instrumento convocatório, para que não se cometa nenhum equívoco que poderá redundar na aplicação da penalidade prevista.

**Data da sessão: 21/05/2021**

**Horário: 10:00 horas**

**Local: Portal de Compras do Governo Federal – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**

**UASG: 389180**

**1. OBJETO**

- 1.1 Contratação de uma empresa de *software*, com solução em nuvem, na modalidade serviço (SaaS – *Software as a Service*), que possua uma solução de gestão integrada das atividades operacionais e gerenciais do CRM-SC, incluindo a prestação de serviços técnicos especializados, visando customização do ambiente e eventual desenvolvimento de ferramentas necessárias às atividades;
- 1.2 A licitação será realizada pelo critério de menor preço global, conforme o Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para o item que o compõe.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

- 2.1 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, pela conta de recurso 6.2.2.1.1.33.90.39.004 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS PESSOA JURÍDICA do orçamento do CRM-SC para o exercício 2021;
- 2.2 No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica;
- 3.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil;
- 3.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão;
- 3.4 É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações, efetuadas diretamente ou por seu representante;
- 3.5 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros;
- 3.6 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados:
  - 3.6.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação;
- 3.7 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

## **4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

- 4.1 Poderão participar deste Pregão as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, que satisfaçam às condições deste Edital e seus anexos e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018:
  - 4.1.1 Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, informando-se a respeito do funcionamento e regulamento do sistema;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.1.2 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CRM-SC responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
- 4.2 Não poderão participar desta licitação os interessados:
- 4.2.1 Tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;
- 4.2.2 Tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com a Administração, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;
- 4.2.3 Estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;
- 4.2.4 Que se enquadrem nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;
- 4.2.5 Encontrem-se em processo de dissolução empresarial ou em falência, quando tratar-se de autorrequerimento (art. 97, I, da Lei nº 11.101/2005) ou quando houver pronunciamento judicial de admissibilidade do pleito falimentar formulado pelos legitimados previstos nos incisos II a IV do art. 97 da Lei nº 11.101/2005;
- 4.2.6 As organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.7 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- 4.2.7.1 Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- 4.2.7.2 De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante;
- 4.2.8 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.3 É vedada a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;
- 4.4 Como condição de participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.4.1 Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.4.2 Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.4.3 Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.4.4 Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2 de 16 de setembro de 2009;
- 4.4.5 Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.4.6 Que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991;
- 4.5 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **5. DO ENVIO DA PROPOSTA**

- 5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação;
- 5.2 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF;
- 5.3 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- 5.4 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
- 5.5 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas, bem como os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.6 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas;
- 5.7 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
  - 5.7.1 Valor total mensal e valor total anual:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 5.7.1.1 O valor total mensal será o valor para o fornecimento do software web de gestão de serviços operacionais de acordo com as especificações descritas no Termo de Referência;
- 5.7.1.2 O **valor total anual** será o valor total mensal multiplicado por 12 (doze);
- 5.7.2 Valor unitário e total relativo aos serviços técnicos especializados;<sup>1</sup>
- 5.7.3 Valor unitário e total relativo aos serviços técnicos especializados de treinamento e capacitação;<sup>2</sup>
- 5.7.4 Valor unitário e total relativo aos serviços de implantação e entrega;<sup>3</sup>
- 5.8 Em caso de divergência entre as especificações constantes deste Edital e as registradas no Comprasnet, prevalecerão as do Edital;
- 5.9 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada;
- 5.10 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;
  - 5.10.1 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei n. 8.666, de 1993;
  - 5.10.2 Caso ocorra eventual equívoco, e o dimensionamento dos quantitativos previstos no contrato se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666, de 1993, nos termos do art. 63, §2º da IN 5/2017);
- 5.11 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

## **6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 6.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital;

<sup>1</sup> O valor unitário corresponde a 1(uma) unidade de serviço técnico de acordo com a especificação constante a cada um dos itens 5.7.2, 5.7.3 e 5.7.4, de acordo com a descrição contida no Termo de Referência e Adendos.

<sup>2</sup> O valor total corresponde à multiplicação do valor unitário multiplicado pela quantidade de serviço estimativo a ser prestado durante 12 (doze) meses, para os serviços descritos nos itens 5.7.2, 5.7.3 e 5.7.4 de acordo com a descrição contida no Termo de Referência e Adendos.

<sup>3</sup> O valor total corresponde à multiplicação do valor unitário multiplicado pela quantidade de serviço estimativo a ser prestado durante 12 (doze) meses, para os serviços descritos nos itens 5.7.2, 5.7.3 e 5.7.4 de acordo com a descrição contida no Termo de Referência e Adendos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 6.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou ilegalidades;
- 6.2.1 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;
- 6.2.2 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação;
- 6.2.3 Informamos que, a partir da fase de aceitação e negociação da proposta, as mensagens emitidas pelo pregoeiro deverão ser respondidas no máximo em 15 minutos;
- 6.2.3.1 A falta de manifestação imediata e motivada implicará na decadência do direito;
- 6.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances;
- 6.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, após a fase de lances;
- 6.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro. Os lances deverão ser ofertados pelos valores unitários. Os lances deverão ser ofertados pelo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, observando o valor estimativo previsto no Termo de Referência (Anexo I);
- 6.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital;
- 6.7 O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
- 6.7.1 Os lances deverão ser ofertados pelo **valor global anual**, conforme descrito no item 5.7.1.
- 6.7.2 Os lances oferecidos deverão obedecer ao intervalo de 0,5% (meio por cento), que incidirá tanto nos lances intermediários quanto no lance que vier a cobrir a melhor oferta;
- 6.7.3 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos;
- 6.8 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 6.9 Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 6.10 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante;
- 6.11 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado;
- 6.12 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de dez minutos. Após esse prazo, havendo lances nos dois últimos minutos, a etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, por mais dois minutos;
- 6.13 Essa fase de lances será prorrogada automaticamente, com intervalo de dois minutos, sempre que houver lances enviados nesse período. Não havendo mais lances na prorrogação, encerra-se a recepção de lances;
- 6.14 Caso não haja lances nos últimos dois minutos de duração desta etapa, ela será encerrada automaticamente. O pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, poderá reiniciar a etapa de envio de lances;
- 6.15 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances;
- 6.16 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação;
- 6.17 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas;
- 6.18 Ao final do procedimento, após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado;
- 6.19 A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado;
- 6.20 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666/1993.

## **7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 7.1 Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto;
- 7.2 O valor apresentado para os itens que a compõe não poderá ser maior que 30% (trinta por cento) acima ao que individualmente foi apresentado na planilha de quantitativos e preços unitários de referência, constante do Termo de Referência, Anexo I deste Edital;
- 7.3 O critério de julgamento das propostas será o **menor preço global anual**, equivalente ao preço total anual descrito no item 5.7.1 do presente edital;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.4 A proponente deverá submeter a sua solução à homologação de acordo com o descrito no item 5 do Termo de Referência e de acordo com as especificações contidas no Adendo II do Termo de Referência;
- Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que:
- 7.4.1 Contenha vício insanável ou ilegalidade;
  - 7.4.2 Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo termo de referência;
  - 7.4.3 Apresente preço final superior ao preço estimado fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;
  - 7.4.4 Não virem a comprovar sua exequibilidade;
- 7.5 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei n. 8.666, de 1993, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta;
- 7.5.1 É de responsabilidade exclusiva do licitante o envio de documentação complementar, exclusivamente via sistema dentro do prazo estipulado, quando solicitado pelo pregoeiro via chat, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante;
- 7.6 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta;
- 7.7 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;
- 7.8 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de 01 (uma) hora, sob pena de não aceitação da proposta;
- 7.8.1 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro;
- 7.9 Após o encerramento da sessão da etapa de lances, o licitante, detentor da melhor oferta do item, quando convocado pelo Pregoeiro, deverá encaminhar, no prazo de **02 (duas) horas**, por meio de funcionalidade disponível no sistema, a proposta de preços contendo: razão social, endereço, telefone, e-mail, número do CNPJ/MF, dados bancários (como: banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento), **prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias** a contar da data de sua apresentação, e conter as especificações do objeto de forma clara, acompanhada da planilha, atualizada com o lance final ofertado;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.9.1 **Somente mediante autorização do Pregoeiro** e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da proposta de preços por meio do **e-mail [pregao@crmsc.org.br](mailto:pregao@crmsc.org.br)**. Posteriormente, a proposta de preços deverá ser remetida em original, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro;
- 7.9.2 A proposta de preços descrita no subitem anterior deverá ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da licitante, nos termos do modelo da proposta comercial, constante do **Anexo III** deste Edital;
- 7.10 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação;
- 7.11 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma;
- 7.12 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital;
- 7.12.1 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor;
- 7.12.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes;
- 7.13 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n. 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## **8. DA HABILITAÇÃO**

- 8.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 8.1.1 SICAF;
- 8.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
- 8.1.3 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.ius.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.ius.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
- 8.1.4 Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;
- 8.1.5 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n. 8.429, de 1992, que prevê,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;
- 8.1.5.1 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligencia para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas;
- 8.1.5.2 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros;
- 8.1.5.3 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação;
- 8.2 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação;
- 8.3 Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista;
- 8.4 **Habilitação jurídica:**
- 8.4.1 No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.4.2 Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);
- 8.4.3 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.4.4 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 8.4.5 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a participante sucursal, filial ou agência;
- 8.4.6 No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;
- 8.4.7 No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764/1971;
- 8.4.8 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**8.5 Regularidade fiscal e trabalhista:**

- 8.5.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 8.5.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 8.5.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.5.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.5.5 O licitante deverá comprovar a regularidade de débitos trabalhistas permanentemente durante toda a vigência do contrato;
- 8.5.6 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.5.7 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.5.8 Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais (ou estaduais) relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal (Fazenda Estadual) do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 8.5.9 A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação;

**8.6 Qualificação Econômico-Financeira:**

- 8.6.1 Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
  - 8.6.1.1 A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão;
- 8.6.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - 8.6.2.1 O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Liquidez Corrente deverá comprovar patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

8.6.3 O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício;

**8.7 Qualificação Técnica:**

8.7.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a 03 (três) anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) que comprove que a licitante já forneceu, satisfatoriamente, prestação de serviços de desenvolvimento de *software*, com treinamento e implantação de solução web, parametrização e configuração de ambiente ou serviços semelhantes para o desempenho de atividade compatível com o objeto definido neste Termo de Referência e de acordo com os requisitos técnicos nele descritos;

8.7.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.7.3 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017;

8.7.4 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

8.7.5 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

8.7.6 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

8.7.7 Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pela própria licitante;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



8.8 Os documentos exigidos para habilitações relacionadas nos subitens acima, deverão ser apresentados junto com a proposta, na forma do **item 5.1 e 5.2**.

## 9. CONDIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO

9.1 Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;

9.1.1 A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, da qualificação econômico-financeira e da habilitação jurídica, conforme o caso, poderá ser substituída pela consulta ao SICAF, nos casos em que a empresa estiver habilitada no referido sistema, conforme o disposto nos art. 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP n. 3, de 2018. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP n. 03, de 2018, mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.1.2 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF;

9.2 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, **no prazo de máximo de 2 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação;

9.2.1 A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação;

9.3 Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa;

9.4 A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública;

9.5 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma;

9.6 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 9.7 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n. 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente;
- 9.8 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

## **10. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 10.1 A sessão pública poderá ser reaberta:
- 10.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;
- 10.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC n. 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances;
- 10.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta;
- 10.2.1 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) e e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório;
- 10.2.2 A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 11.1 A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:
- 11.1.1 Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal;
- 11.1.2 Apresentar a planilha de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório;
- 11.1.3 Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;
- 11.2 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso;
- 11.2.1 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



## 12. DOS RECURSOS

- 12.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo **30 (trinta)** minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema;
- 12.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente;
- 12.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não entra no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso;
- 12.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito;
- 12.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de **três dias** para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **três dias**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;
- 12.2.4 O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, ou no mesmo prazo fazê-lo subir, devidamente informados, para decisão;
- 12.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento;
- 12.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## 13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 13.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados;
- 13.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório;
- 13.3 O objeto deste Pregão será adjudicado **por menor preço global anual** à vencedora do certame.

## 14. DO TERMO DE CONTRATO

- 14.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente;
- 14.2 O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de **60 (sessenta) meses**, conforme disciplinado no contrato;
- 14.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;
- 14.3.1 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração;
- 14.3.2 O termo de contrato poderá ser assinado com certificação digital padrão ICP-Brasil;
- 14.4 O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:
- 14.4.1 Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;
- 14.4.2 A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;
- 14.4.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei;
- 14.5 Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei n. 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN;
- 14.6 Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação;
- 14.7 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos;
- 14.8 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**15. DO REAJUSTE**

15.1 Os critérios de reajuste estão previstos no Termo de Referência e Adendos, bem como minuta do Termo de Contrato.

**16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO**

16.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto, de fiscalização e de pagamento estão previstos no Termo de Referência e Adendos, bem como, minuta do Termo de Contrato.

**17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1 As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são as estabelecidas no Termo de Referência e Adendos, bem como, minuta do Termo de Contrato.

**18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

18.1 A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações;

18.2 Com fundamento no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

18.2.1 Apresentar documentação falsa;

18.2.2 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.2.3 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

18.2.4 Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

18.2.5 Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;

18.2.6 Falhar ou fraudar na execução do contrato;

18.2.7 Comportar-se de modo inidôneo; ou

18.2.8 Cometer fraude fiscal;

18.2.9 Fizer declaração falsa;

18.2.10 Incorrer em qualquer prática listada no quadro abaixo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

<b>EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DO EVENTO</b>
ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das conseqüências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]

- 18.3 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances, e;
- 18.4 Para os fins do item acima, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei n. 8.666/93. Constituem motivação para aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato e encerramento por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:
- 18.4.1 Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do CRM-SC ou autorização legal pela Justiça Brasileira;
  - 18.4.2 Omissão ao CRM-SC de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos, mesmo se respaldado em autorização judicial;
  - 18.4.3 Falhas de criptografia ou armazenamento de chaves que possibilitem o acesso indevido às informações sob a guarda do CRM-SC;
  - 18.4.4 Falha no serviço de backup que impeça a restauração de dados copiados, sem prejuízo da cobrança pelo serviço de recuperação das informações eventualmente perdidas;
  - 18.4.5 Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade do CRM-SC para efeito de migração de aplicação para outro provedor, respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 18.5 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa;

- 18.6 As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa;
- 18.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999;
- 18.8 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 18.9 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

**18.10 Advertência:**

18.10.1 A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;

**18.11 Multa:**

18.11.1 A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

- 18.11.1.1 Conforme a tabela do ITEM 20.10.4 do Termo de Referência;
- 18.11.1.2 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por inexecução parcial do contrato;
- 18.11.1.3 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
- 18.11.1.4 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;

18.11.2 No caso de ocorrência concomitante das multas previstas no subitem “26.11.1.1” com a do subitem “26.11.1.2”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:
- 18.11.2.1 Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;
  - 18.11.2.2 Mediante desconto da GARANTIA DE EXECUÇÃO; e/ou
  - 18.11.2.3 Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução;
- 18.11.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal no CRM-SC, ou no primeiro dia útil seguinte;
- 18.12 Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes;
- 18.13 Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório;
- 18.14 Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final;
- 18.15 Suspensão temporária:**
- 18.15.1 A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do CRM-SC (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 18.16 Impedimento de licitar e contratar com a Administração:**
- 18.16.1 A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade;
  - 18.16.2 O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 5.450, de 2005;

**18.17 Declaração de inidoneidade:**

- 18.17.1 A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;
- 18.18 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784/1999;
- 18.19 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 18.20 As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do CRM-SC e cobrados judicialmente;
- 18.21 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**19. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

- 19.1 Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital;
- 19.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, **exclusivamente** pelo e-mail **pregao@crmsc.org.br** ou por petição dirigida ou protocolada na sede do CRM-SC. Quando enviada por e-mail, o emitente deve aferir a confirmação de recebimento pelo Pregoeiro;
- 19.3 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame;
- 19.4 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital;
- 19.5 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame;
- 19.6 Excepcionalmente poderá ser atribuído efeito suspensivo à impugnação, por meio de decisão motivada do pregoeiro nos autos do procedimento;
- 19.7 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área requisitante, se for o caso, decidir sobre a impugnação e sobre o pedido de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado do recebimento da(s) respectiva(s) peças;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 19.8 As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado;
- 19.9 As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações de notas no portal COMPRASNET ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas;
- 19.10 As impugnações e pedidos de esclarecimentos apresentados no Órgão, ou enviados por meio eletrônico, após o término do expediente do último dia para interposição, ou seja, **após as 17:00 horas** – horário de Brasília-DF, serão considerados intempestivos, conforme preceitua o art. 63, inc. I da Lei n. 9.784, de 1999.

## 20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro;
- 20.2 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;
- 20.3 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação;
- 20.4 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;
- 20.5 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;
- 20.6 Aplicam-se às cooperativas enquadradas na situação do art. 34 da Lei nº 11.488 de 15 de junho de 2007, todas as disposições relativas às microempresas e empresas de pequeno porte;
- 20.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração;
- 20.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público;
- 20.9 Em caso de **divergência** entre disposições deste Edital e de seus anexos com as constantes no SICAF demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital e seus anexos;
- 20.10 O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.crm-sc.org.br](http://www.crm-sc.org.br), e também poderá ser lido e/ou obtido na sede do CRM-SC situado na Rodovia José Carlos Daux, n. 3890, Florianópolis, SC, nos dias úteis, no horário das 09:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados;
- 20.11 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 20.11.1 **ANEXO I** – Termo de Referência:
  - 20.11.1.1 **Adendo I** – Módulos e Requisitos da Solução
  - 20.11.1.2 **Adendo II** – Roteiro para Prova de Conceito
  - 20.11.1.3 Adendo III** – Termo de Sigilo e Confidencialidade
  - 20.11.1.4 **Adendo IV** – Formulário de Solicitação de Projeto
  - 20.11.1.5 **Adendo V** – Formulário de Pesquisa de Satisfação
  - 20.11.1.6 **Adendo VI** – Termo de Ciência Individual de Sigilo e Confidencialidade
- 20.11.2 **ANEXO II** – Modelo de Proposta Comercial
- 20.11.3 **ANEXO III** – Minuta de Termo de Contrato

Florianópolis - SC, 30 de abril de 2021.

---

Dr. Eduardo Porto Ribeiro

Coordenador do Setor de Compras e Contratos



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de uma empresa de *software*, com solução em nuvem, na modalidade serviço (SaaS – *Software as a Service*), que possua uma solução de gestão integrada das atividades operacionais e gerenciais do CRM-SC, incluindo a prestação de serviços técnicos especializados, visando customização do ambiente e eventual desenvolvimento de ferramentas necessárias às atividades.

### 2. OBJETIVOS

- 2.1. Caracterizar o objeto a ser licitado/contratado;
- 2.2. Determinar o formato da aquisição;
- 2.3. Definir o nível de qualidade desejado para o serviço;
- 2.4. Determinar os critérios de execução dos serviços que serão desenvolvidos durante o contrato.

### 3. JUSTIFICATIVA

O CRM-SC possui, em seu ambiente interno uma infraestrutura específica contendo soluções de virtualização de processos, por meio do qual disponibiliza, em sua rede interna e rede externa, uma série de serviços ao público que faz parte do seu ecossistema. Este modelo vem evoluindo ao longo dos anos, com vistas à redução dos custos de manutenção interna, dependência dos operadores internos e, também, buscando o atendimento das necessidades da sociedade e dos médicos do Estado de Santa Catarina.

A gestão atual do CRM-SC visa o desenvolvimento de uma plataforma contendo sistemas de informação, permitindo: I – aumento da interação entre o Conselho e seus colaboradores, Conselheiros, médicos e sociedade em geral; II – ampliar e agilizar a prestação de serviços disponibilizados ao público externo; III – integrar com os sistemas e dados legados, bem como com outros sistemas públicos de informação (Junta Comercial, Receita Federal, Correios, Vigilância Sanitária, entre outros); IV – garantir a segurança e integridade das informações de forma escalável; V – garantir compatibilidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, no que diz respeito às informações captadas pelos sistemas de informação do CRM-SC.

O objetivo do CRM-SC é a manutenção dos níveis de serviços prestados no momento e garantir a evolução do modelo construído nos últimos anos, evitando quaisquer perdas na atual operação.

Além disso, a solução que se busca deve manter a qualidade dos serviços atualmente prestados e a garantia do suporte 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), evitando a queda dos serviços oferecidos aos interessados, assegurando a escalabilidade que é natural em uma autarquia como o CRM-SC.

O modelo de implantação em nuvem, integrado ao sistema legado, é um pré-requisito em função dos diversos acessos que são feitos, por exemplo, às bases de dados do Conselho Federal de



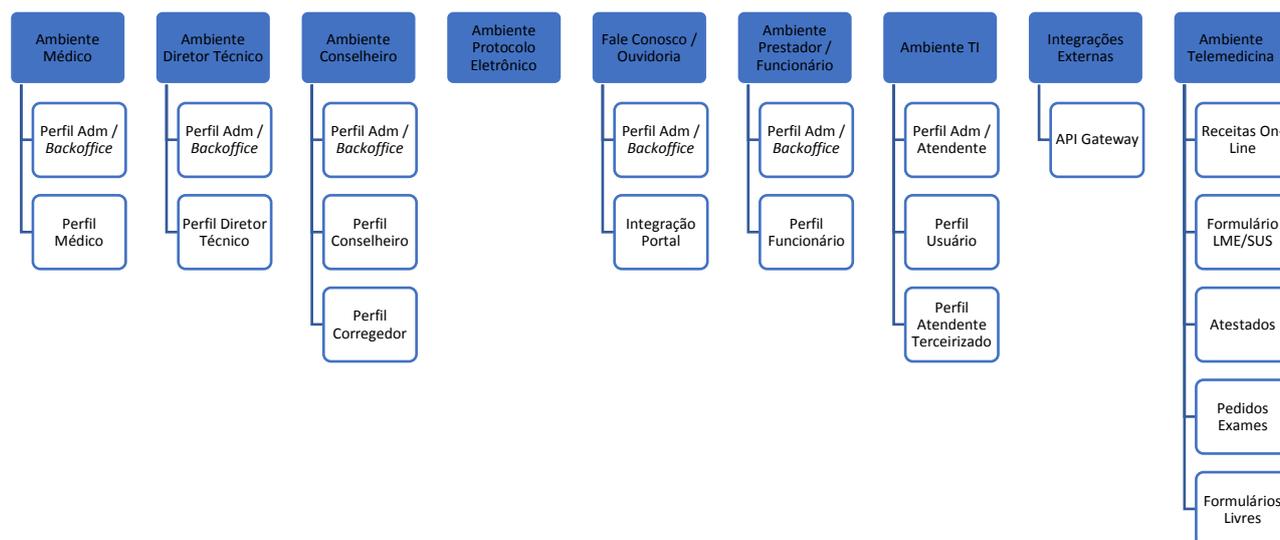
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Medicina. Além disso, os serviços de *software* em nuvem tendem a garantir alta disponibilidade a custo relativamente mais baixo do que os investimentos necessários em infraestrutura local.

A contratação do serviço de *software* para gestão integrada do CRM-SC, em modelo na nuvem, é fundamental para garantir o atendimento ao público final e público interno de forma produtiva, unificada e integrada. Assim, o termo de referência expressa a preocupação do CRM-SC em agir com transparência na condução do referido processo e em oferecer aos interessados todas as informações necessárias para que possam compreender suas dimensões nas esferas institucional e administrativa.

O Conselho Regional de Medicina, órgão supervisor, julgador e disciplinador da profissão médica, entre suas várias funções, tem a de fiscalizar, manter registros, orientar e julgar a atividade profissional, visando garantir as melhores condições para o bom desempenho ético e técnico em prol da população. Dentre seus atores que atuam nos processos de trabalho interno estão: os Médicos (Pessoa Física), os Diretores Técnicos (representam Pessoa Jurídica), os Conselheiros (médicos membros do Corpo de Conselheiros), os Funcionários (responsáveis por operar o “*backoffice*” / área administrativa), bem como Assessores Jurídicos com acesso externo. Podem se considerar como outros atores participantes algumas entidades como: Ministério Público, Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, Vigilância Sanitária, Prefeitura Municipal de Florianópolis, Ministério da Fazenda, Conselho Federal de Medicina, entre outros.

A ferramenta em questão, orientada por ambientes e processos transversais integrados, tem como objetivo disponibilizar instrumentos informatizados a fim de apoiar as atividades operacionais, administrativas e intensivas em conhecimento que são realizadas pelos atores e o ciclo de vida dos Médicos e Pessoas Jurídicas (junto ao Conselho).





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



#### 4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. A CONTRATADA deverá prover uma solução global, abrangendo todas as especificações contidas neste Termo de Referência, de acordo com as seguintes estimativas:

GRUPO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)
1. Licenciamento do <i>software</i> (não exclusivo e sem limite de usuários)	10 meses	5.322,107	53.221,07
2. Manutenção básica da solução em conformidade com a especificação deste Termo de Referência (monitoramento, correção de <i>bugs</i> e atualizações/evoluções técnicas)	10 meses	20.784,17	207.841,77
3. Serviço de armazenamento da solução em nuvem	10 meses	3.367,92	33.679,20
4. Implantação	Até 720 UST	-	261.733,33
5. Serviços técnicos especializados e treinamento/capacitação	Até 4.615 UST/ano	-	763.791,67
<b>VALOR TOTAL</b>			<b>R\$ 1.320.267,04</b>

- 4.1.1. Caso a licitante vencedora do certame seja fornecedora da solução já utilizada pelo CRM-SC, não terá direito à cobrança do serviço de implantação, uma vez que o sistema já está implantado. Porém, lhe serão devidas 2 parcelas mensais adicionais, totalizando 12 meses, referentes aos ITENS 1, 2 e 3;
- 4.1.2. Decorrido o período de 12 (doze) meses após a assinatura do contrato inicial ou, em caso de rescisão contratual por parte da CONTRATADA na qual o CRM-SC não tenha concorrido para a sua ocorrência, o CRM-SC passa a ter direito de uso perpétuo e de modificação do *software* e todos os seus entregáveis, não sendo mais devido o pagamento do licenciamento referente ao ITEM 1;
  - 4.1.2.1. Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, não se restringindo ao código-fonte, *scripts* de *build*, de *deploy* e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação, execução e manutenção perfeitas da solução de *software* desenvolvida;
  - 4.1.3. Por implantação entende-se a instalação, configuração e integração da solução em conformidade com as exigências deste Termo de Referência e aderente às funcionalidades relacionadas no ADENDO I – MÓDULOS E REQUISITOS DA SOLUÇÃO, além da carga dos dados necessários ao funcionamento do sistema, capacitação dos funcionários para operação das ferramentas em sua totalidade e quaisquer outras atividades necessárias para o correto funcionamento da solução;
  - 4.1.4. Para todos os elementos que forem desenvolvidos na vigência contratual, resultantes do uso das USTs previstas no ITEM 5, o direito de uso e de modificação por parte do CRM-SC é imediato;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.1.5. O CRM-SC poderá ceder a outros órgãos da Administração Pública o *software* e seus entregáveis, sem ônus e sem a necessidade de anuência da CONTRATADA;
- 4.1.6. A solução deverá ser fornecida em conformidade com a Norma Complementar nº 14 da IN nº 01/DSIC/SCS/GSIPR ou outras normas que venham a substituí-la;
- 4.1.7. Para as prorrogações contratuais, será desconsiderado o ITEM 4 – Implantação e o período de contratação dos itens 2 e 3 será de 12 meses;
- 4.2. A solução de *software* deverá basear-se nos seguintes requisitos de Arquitetura/Tecnologia:
  - 4.2.1. Arquitetura baseada em Orientação a Serviços e *Microservices* APIs (SOA – “*Service Oriented Architecture* e *Microservices*”) para que, dentre outras vantagens, seja facilitada a integração do sistema em ambientes heterogêneos e que tenha condições de se adaptar melhor às evoluções tecnológicas e integração com os sistemas legados e outros sistemas do CRM-SC e Conselho Federal de Medicina;
  - 4.2.2. Sempre que possível, a solução deverá fazer uso de componentes de código aberto (*open source*) para prover seus recursos e funcionalidades;
    - 4.2.2.1. Nos casos em que não seja possível o uso de componentes de código aberto para implementação de determinada funcionalidade ou recurso, a CONTRATADA deverá apresentar documento que contenha justificativa técnica para adoção de componente proprietário;
    - 4.2.2.2. Caso algum componente do *software*, seja ele de código aberto ou proprietário, seja descontinuado pelo seu desenvolvedor ou apresente vulnerabilidade, a empresa deverá proceder com a migração para uma nova tecnologia substituta ou correção da falha, sem nenhum ônus para o CRM-SC;
- 4.3. **Sistemas de Gestão Legados:**
  - 4.3.1. Todos os protocolos e tramitações existentes nos sistemas legados, desde as respectivas implantações, deverão ser migrados para a solução a ser implementada, de forma que, mesmo que as informações sejam oriundas dos sistemas legados, possam facilmente ser consultadas pelos usuários, de acordo com a especificação abaixo:
    - 4.3.1.1. MÓDULO FINANCEIRO (módulo legado SIEM/SIA): faz o gerenciamento dos débitos e geração de boletos avulsos para médicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas;
    - 4.3.1.2. MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS): faz o gerenciamento dos protocolos de documentos e outros objetos que chegam ao CRM-SC;
    - 4.3.1.3. MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM): faz o gerenciamento do cadastro de pessoas físicas no CRM-SC (a migração deve incluir as fichas cadastrais, documentos e imagens e dados das qualificações de especialidades com respectivas imagens);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.3.1.4. MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP): faz o gerenciamento do cadastro de pessoas jurídicas no CRM-SC (a migração deve incluir as fichas cadastrais, documentos e imagens e dados das qualificações de especialidades com respectivas imagens);
- 4.3.1.5. MÓDULO RQE (módulo legado SIEM/RQE): faz o gerenciamento do registro de qualificação de especialista aos médicos (a migração deve incluir os dados financeiros das pessoas jurídicas e físicas);
- 4.3.1.6. MÓDULO CRVIRTUAL DEMANDAS – FLEX, Módulo Web FLASH/FLEX: faz o gerenciamento do registro e encaminhamento de demandas dos setores de Fiscalização, CODAME e Pessoa Jurídica (a migração deve incluir dados de fiscalizações realizadas, dos despachos emitidos e relatórios);
- 4.3.1.7. MÓDULO CRVIRTUAL CONSULTAS - DELEGACIAS E RELATÓRIOS – FLEX, Módulo Web FLASH/FLEX: responsável pela emissão de consultas a relatórios gerenciais dinâmicos e estatísticas gerais de pessoas físicas e jurídicas, bem como consultas diversas a partir de filtros dinâmicos. Este módulo será utilizado pelas Delegacias Regionais;
- 4.4. A execução da solução de *software* deverá ocorrer totalmente em ambiente *web* possibilitando uso do sistema em Delegacias Regionais e com compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 4.5. A solução deverá possuir recursos de auditoria e segurança sobre os acessos e atualizações de informações. Deverá armazenar toda e qualquer ação realizada pelo usuário, contendo IP, *link* de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, atividade realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco, visando utilização em módulo de auditoria, buscando segurança e transparência na utilização da solução em questão;
- 4.6. Deve coletar dados de todas as atividades executadas no sistema, de forma que seja possível formar indicadores dos processos e auditoria;
- 4.7. Compatibilidade com banco de dados “SQL Oracle 10g” (para gravação de dados nos sistemas legados, como SIEM – CFM);
- 4.8. Utilização das tecnologias web;
- 4.9. Integração com a cobrança eletrônica bancária padrão FEBRABAN;
- 4.10. O sistema deve permitir a integração via WEBSERVICES utilizando protocolos REST ou SOAP (preferencialmente REST), através de API *Gateway* que permita realização de monitoramento, roteamento de chamadas, reescrita de requisições (*mod\_rewrite*), balanceamento de carga ("*load balancing*"), segurança, criptografia, além de manter credenciais e estruturas para fins de autenticação e autorização. O sistema proposto deve centralizar as chamadas da seguinte forma: (1) CHAMADA REST --> (2) API GATEWAY --> (3) CHAMADA REST OU SOAP (entidade externa);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.11. Deverá possuir suporte 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), garantindo o monitoramento e disponibilidade do serviço;
- 4.12. O API *Gateway* deverá implementar padrão de segurança (OAuth2 + JWT, HTTP Signatures, Basic Authentication);
- 4.13. O API *Gateway* deve possuir mecanismo de pesquisa e análise, para fornecer análise de *big data*, monitoramento em tempo real, sendo que as chamadas devem ser devidamente contabilizadas e monitoráveis por meio de painéis com relatórios e gráficos contendo indicadores;
- 4.14. Deverá possuir mecanismo de customização e emissão de alertas automáticos dependendo do critério escolhido;
- 4.15. Entidades externas que o CRM-SC necessita consumir informações e precisam de integração são: I – BANCO DO BRASIL, para registro e emissão de boletos, bem como realizar a conciliação bancária; II – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, também para registro e emissão de boletos, bem como realizar a conciliação bancária; III – RECEITA FEDERAL, para fins de verificação de dados de pessoas físicas e jurídicas e emissão de certidões;
  - 4.15.1. O sistema deverá permitir também futuras integrações com a JUNTA COMERCIAL (JUDESC), para verificação de situação e contratos sociais, e com a VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL, para verificação de situação e emissão de alvará, ambas dependentes de acordo a ser assinado entre o CRM-SC e as instituições citadas. Outros órgãos que firmem convênio com o CRM-SC devem ter a mesma padronização técnica;
- 4.16. Deverá permitir também que o CRM-SC seja provedor de dados e informações por meio de APIs devidamente estruturadas, como a verificação de situação detalhada de uma pessoa jurídica para uso da Vigilância Sanitária, de provedores de sistemas de saúde e entes interessados nos registros cadastrais que se encontram sob a égide do CRM-SC. Tal exposição de dados deverá seguir a partir de convênio firmado entre as partes. A CONTRATADA deverá entregar documentação das APIs, exemplo de uso, protocolos aceitos, ambiente de testes, bem como chaves (*tokens*, *keys*, *logins*) necessários e outras informações relevantes dependendo do negócio e informação integrada;
- 4.17. Determinação dos critérios de execução dos serviços que serão desenvolvidos durante o contrato
  - 4.17.1. Os serviços serão classificados, em razão da complexidade de sua execução, da seguinte forma:
    - 4.17.1.1. Baixa complexidade: atividades de simples inclusão ou exclusão direta, para as quais será considerado o valor inteiro da UST;
    - 4.17.1.2. Média complexidade: atividades de execução, alteração ou implementação direta, para as quais será considerado multiplicador 2 (dois) de ajuste no valor de referência da UST;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

4.17.1.3. Alta complexidade: atividades que demandem planejamento, criação e diagnóstico para sua realização, para as quais será considerado multiplicador 4 (quatro) de ajuste no valor de referência da UST;

4.18. As atividades técnicas aderentes aos serviços de implantação e customização e suas respectivas USTs são as seguintes:

ATIVIDADE	UST REF	COEF COMPLEXIDADE		UST TOTAL
Análise Orientada a Serviços (Web/API)	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Arquitetura de Solução	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Análise de Requisitos	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Mapeamento de Processo Interno	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Pesquisa / Prospecção de Solução	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Treinamento por Turma	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Tutoria / Mentoria Presencial	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Tutoria / Mentoria Remota	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Workshop / Palestra	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Criação de Manuais	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Desenvolvimento de Aplicativos Android	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80
Desenvolvimento de Aplicativos iOS (Apple)	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80
Desenvolvimento de Serviços WEB/APIS	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Desenvolvimento de Sistemas WEB	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60

Design Interfaces / UX	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Migração de Sistema	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Apoio à Gestão de TI	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Criação de Consultas	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Construção de Painéis Estatísticos	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Levantamentos Estatísticos	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Migração de Dados	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Atualização de Versão	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Configuração do Sistema	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Implantação Assistida	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Testes / Homologação	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Configuração API Gateway	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Configuração de Balanceamento de Carga	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Configuração de Máquina Virtual	10	Baixa	1	10
		Média	2	20



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

		Alta	4	40
Integração de Sistemas	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Monitoramento Infraestrutura	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Calibragem de Infraestrutura	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Análise de Segurança	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Auditoria de Dados	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Suporte Primeiro Nível	1	Baixa	1	1
		Média	2	2
		Alta	4	4
Suporte Segundo Nível	2	Baixa	1	2
		Média	2	4
		Alta	4	8
Suporte Terceiro Nível	4	Baixa	1	4
		Média	2	8
		Alta	4	16

4.18.1. Descrição dos serviços listados na tabela:

4.18.1.1. **Análise / Projeto / Engenharia Software**

4.18.1.1.1. Análise Orientada a Serviços (Web/API): Consiste na análise de sistemas, sob o paradigma da orientação ao serviço solicitado, tratando da decomposição do problema sob abstração de APIs ou Serviços do negócio, visando usabilidade e interoperabilidade;

4.18.1.1.2. Arquitetura de Solução: Consiste na definição do modelo técnico da solução a ser construída, considerando os requisitos funcionais;

4.18.1.1.3. Levantamento de Requisitos Técnicos: Consiste em trabalho de diagnóstico, inspeção, entrevistas, e reuniões, com o objetivo de elucidar requisitos e regras para a solução de software desejada;

4.18.1.1.4. Mapeamento de Processo Interno: Consiste em entender e mapear processos de trabalho atuais e propostos ao nível micro e macro, incluindo o detalhamento. Ao final do



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

projeto no qual esta atividade estiver incluída, deverá ser entregue documentação na qual conste o mapeamento realizado;

4.18.1.1.5. Pesquisa / Prospecção de Solução: Consiste na realização de pesquisas de campo, internet, e outras fontes com objetivo de validar ou comprovar determinada arquitetura de solução ou requisito de software;

**4.18.1.2. Capacitação**

4.18.1.2.1. Treinamento Turma: Consiste em realizar treinamento formal em turma fechada;

4.18.1.2.2. Tutoria / Mentoria Presencial: Consiste em realizar tutoria ou mentoria juntamente com o cliente;

4.18.1.2.3. Tutoria / Mentoria Remota: Consiste em realizar tutoria ou mentoria remota com o cliente;

4.18.1.2.4. Workshop / Palestra: Consiste em realizar treinamento de curto prazo ou palestra visando debates sobre produtos, soluções ou ideias;

**4.18.1.3. Desenvolvimento**

4.18.1.3.1. Criação de Manuais: Consiste em criar documentação formal de sistemas e outros documentos de orientação;

4.18.1.3.2. Desenvolvimento de Aplicativos Android: Consiste em realizar programação de aplicativos para a plataforma ANDROID;

4.18.1.3.3. Desenvolvimento de Aplicativos iOS (Apple): Consiste em programação de aplicativos para a plataforma iOS da Apple;

4.18.1.3.4. Desenvolvimento de Serviços WEB/APIS: Consiste em programação de APIS (serviços web) para uso dos sistemas ou de outros órgãos de acordo com arquitetura padrão estabelecida;

4.18.1.3.5. Desenvolvimento de Sistemas WEB: Consiste em programação de sistemas baseados em tecnologia WEB;

4.18.1.3.6. Design Interfaces / UX: Consiste em projeto e desenho de elementos gráficos de telas de usuários, incluindo análises de interatividade homem-computador;

4.18.1.3.7. Migração de Sistema: Consiste em fazer reengenharia de um sistema desenvolvido em arquitetura ou linguagem anteriores e realizar o novo desenvolvimento para a nova arquitetura;

**4.18.1.4. Gestão de Dados**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.18.1.4.1. Apoio à Gestão de TI: Consiste em atividades diversas de tratamento e análise de dados e apoio a decisão da gestão de TI ou corporativa;
- 4.18.1.4.2. Criação de Consultas: Consiste na criação de consultas de acordo com a solicitação do gerador da demanda, servindo como um relatório para análise de dados;
- 4.18.1.4.3. Construção de Painéis Estatísticos: Consiste em atividades de desenvolvimento de painéis estatísticos e publicação destes em nuvem;
- 4.18.1.4.4. Levantamentos Estatísticos: Consiste em atividades de levantamento e análises estatísticas na base de dados;
- 4.18.1.4.5. Migração de Dados: Consiste em mapear dados dos sistemas legados e outras fontes de dados, bem como, realizar carga inicial no banco de dados do sistema e homologar com o cliente os dados migrados;
- 4.18.1.5. **Implantação**
  - 4.18.1.5.1. Atualização de Versão: Consiste em realizar o processo de atualização de versão de determinado sistema, considerando toda comunicação e gestão de mudança. Nessa atividade, deverá ser, obrigatoriamente, gerado um *changelog* (registro de alterações) contendo todas as mudanças significativas contidas na versão do software, que será compartilhado com todas as áreas internas interessadas;
  - 4.18.1.5.2. Configuração do Sistema: Consiste em realizar a configuração técnica do sistema proposto, com os processos de trabalho nos arquivos de configuração, bancos de dados, registros de domínio e demais atividades correlatas;
  - 4.18.1.5.3. Implantação Assistida: Consiste em realizar procedimentos de mentoria e uso do sistema em conjunto com os usuários do sistema;
  - 4.18.1.5.4. Testes / Homologação: Consiste na realização de testes de *software* e homologação deste junto aos usuários;
- 4.18.1.6. **Infraestrutura Software**
  - 4.18.1.6.1. Configuração API *Gateway*: Consiste na configuração do *proxy* de acesso e controle aos recursos e APIs da solução;
  - 4.18.1.6.2. Configuração de Balanceamento de Carga: Consiste na configuração de infraestrutura a fim de dividir a carga de recursos de memória e processamento;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.18.1.6.3. Configuração de Máquina Virtual: Consiste no provisionamento e configuração de instância de máquina virtual na infraestrutura de nuvem do provedor. Esta instância deverá abranger, conforme o caso: a) instalação e atualização do sistema operacional, b) associação de disco(s) de armazenamento, c) configurações básicas de rede e outras atividades necessárias para que uma instância entre em operação na nuvem;
- 4.18.1.6.4. Integração de Sistemas: Consiste na realização de entendimento, protocolo de comunicação e interoperabilidade entre sistemas informatizados heterogêneos;
- 4.18.1.6.5. Monitoramento Infraestrutura: Consiste no monitoramento 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), da infraestrutura de nuvem e APIs envolvidas;
- 4.18.1.6.6. Calibragem de Infraestrutura: Consiste na configuração fina e ajustes diversos a fim de melhorar o desempenho do sistema, de acordo com as condições a que esteja submetido;
- 4.18.1.7. **Segurança da Informação**
- 4.18.1.7.1. Análise de segurança: Consiste na verificação detalhada de questões de segurança de informação de toda infraestrutura;
- 4.18.1.7.2. Auditoria de dados: Consiste na verificação da qualidade de dados e de quem realizou e que dados foram alterados na base de dados, mantendo a guarda dos registros;
- 4.18.1.8. **Suporte**
- 4.18.1.8.1. Suporte Primeiro Nível: Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, à criação e configuração de usuários, ao registro simples de numeração de documentos em banco de dados, a correções simples de dados (que tenham sido inseridos erroneamente pelos funcionários do CRM-SC) e ao esclarecimento de dúvidas;
- 4.18.1.8.2. Suporte Segundo Nível: Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, a correções de dados que exijam intervenção no código-fonte do sistema, com impacto limitado ao software contratado;
- 4.18.1.8.3. Suporte Terceiro Nível: Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, a correções de dados que exijam alteração do código-fonte do sistema,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



- com impacto que venha a exigir intervenção em outros sistemas do CRM-SC ligados ao *software* contratado;
- 4.19. Os serviços de implantação, arquitetura e configuração poderão ser utilizados para implementação de novas funcionalidades ou novos módulos no sistema de gestão. Estes deverão ser solicitados, obrigatoriamente, via ADENDO IV – FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO, por parte do CRM-SC, no qual serão especificados, no mínimo, a justificativa do projeto, os objetivos a serem alcançados com sua execução, as restrições e riscos a serem observados, o escopo preliminar do projeto, o responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante) e as especificações da demanda. Os quantitativos de UST e cronograma do projeto deverão ser ajustados entre as partes para a execução da atividade;
- 4.20. Os serviços de suporte técnico compreendem todos os chamados relativos ao *software* e a um serviço previamente planejado e executado pela CONTRATADA, bem como todos os chamados que objetivem solucionar problemas e esclarecer dúvidas na utilização do software e dos serviços prestados. Tais solicitações deverão ser feitas, obrigatoriamente, via ordem de serviço;
- 4.21. A CONTRATADA deverá prover as seguintes modalidades de atendimento, que devem observar o horário de funcionamento da entidade, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 horas:
- 4.21.1. Suporte Técnico in loco: a seu critério, o CRM-SC poderá solicitar, eventualmente, a presença de profissional da CONTRATADA para atender às demandas dos colaboradores do CRM-SC. Esta modalidade de suporte será remunerada com base no número de atendimentos realizados conforme UST estabelecida na tabela do item 4.18;
- 4.21.2. *Help Desk* remoto: disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento por telefone, internet, acesso remoto ou e-mail, onde poderão ser elucidadas dúvidas, orientações e sugestões sobre a utilização do software, para os usuários. Todas as ferramentas necessárias para este tipo de atendimento serão fornecidas pela CONTRATADA. Esta modalidade de suporte será remunerada com base no número de atendimentos realizados conforme UST estabelecida na tabela do item 4.18;
- 4.22. A CONTRATADA deverá disponibilizar telefone (constar na proposta) para atendimento de solicitações classificadas como ERROS em regime 24x7 para atendimento mesmo fora do horário de funcionamento do CRM-SC;
- 4.23. As solicitações dos usuários de suporte técnico serão classificadas em função de sua natureza, que deverá considerar o nível de severidade e prioridade da demanda, dentre as seguintes espécies:
- 4.23.1. Erros: Solicitações para correção de funcionalidades dos sistemas que deixaram de funcionar adequadamente ou passaram a executar, de forma incorreta ou diferente, de como vinham sendo executadas. Eventualmente estas solicitações podem exigir alterações no código-fonte da ferramenta;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.23.2. Dúvidas: Solicitações para auxílio na operação dos sistemas ou em procedimentos operacionais do cliente. São solicitações que não necessitam alterar o código fonte ou fazer rotinas especiais para atender;
- 4.23.3. Customizações: implementação de adaptações ou melhorias da solução. Quando tratar-se de customizações, deverá ser preenchido o ADENDO IV – FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO e seguido o fluxo definido no ITEM 20 – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO E FICALIZAÇÃO CONTRATUAL;
- 4.24. O suporte técnico para a solução de erros não implicará qualquer custo adicional ao CRM-SC;
- 4.25. O suporte técnico para solução de dúvidas e customizações serão remunerados pelas USTs correspondentes às modalidades de atendimento;
- 4.26. Os chamados de suporte técnico serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto nas operações do CRM-SC. Os possíveis níveis de criticidade são:
- 4.26.1. Importante: Relacionados a funcionalidades dos sistemas que não prejudicam a operação do sistema por parte do CRM-SC;
- 4.26.2. Grave: Relacionados às funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o CRM-SC cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudicam sua imagem;
- 4.26.3. Crítica: Relacionados a funcionalidades dos módulos que prejudicam o atendimento aos clientes externos (médicos, pessoas jurídicas e demais entidades) ou fornecedores, que impedem que o CRM-SC cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou, ainda, que prejudiquem sua imagem;
- 4.27. As classificações de criticidade e natureza serão apresentadas pelo CRM-SC, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso este não o faça, fica a critério da CONTRATADA classificá-las;
- 4.28. A CONTRATADA deverá se comprometer com o seguinte Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

Classificação da Solicitação		Prazo Máximo Início da	Prazo Máximo Conclusão
Natureza	Criticidade	Solução	da Solução
Erros	Importante	24 horas corridas	48 horas corridas
	Grave	12 horas corridas	24 horas corridas
	Crítica	4 horas corridas	8 horas corridas
Dúvidas	Importante	12 horas úteis	24 horas úteis
	Grave	6 horas úteis	12 horas úteis
	Crítica	3 horas úteis	6 horas úteis
Customizações	Importante	72 horas úteis	A ser definido no início de cada projeto
	Grave	24 horas úteis	
	Crítica	12 horas úteis	



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.28.1. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, considera-se “hora corrida” aquela compreendida entre o período de 0:00 às 23:59 a qualquer dia da semana em todos os dias do ano; e “hora útil” aquela compreendida entre o período de 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais;
- 4.28.2. Os prazos para resolução dos chamados serão iniciados a partir do envio, pelo usuário, da solicitação pelos meios de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA ou outro que venha a ser formalmente acordado entre o CRM-SC e a CONTRATADA;
- 4.28.3. A CONTRATADA não será responsabilizada pelos prazos estabelecidos acima quando o chamado for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços de telecomunicações ou energia elétrica que atendem à infraestrutura interna do CRM-SC; indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pelo CRM-SC; infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia do CRM-SC, não se caracterizando, nesses casos, a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA;
- 4.28.4. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de serviços de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização do CRM-SC, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados;
- 4.28.5. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes do CRM-SC, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema;
- 4.28.6. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, o usuário fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do chamado inicial;
- 4.28.7. Atividades relacionadas a problemas, incidentes, correções e possíveis problemas oriundos de atualização de versão da solução, serão tratados como garantia e suporte, por isso não serão definidas como serviço técnico especializado;

#### **4.29. Treinamento / Capacitação**

- 4.29.1. Os treinamentos serão destinados aos colaboradores do CRM-SC, visando capacitá-los na utilização do *software* licenciado, conforme requisitos estabelecidos neste documento. Ao final dos treinamentos, os colaboradores devem estar aptos a utilizar os recursos, efetuando operação e configuração básica das funcionalidades da solução tecnológica;
- 4.29.2. Os treinamentos deverão ser ministrados presencialmente nas dependências do CRM-SC. Tais treinamentos não poderão ser meramente expositivos, devendo contemplar, também, o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso. A CONTRATADA deverá informar ao CRM-SC, com antecedência, para que este providencie as instalações e recursos audiovisuais necessários;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.29.3. O material didático deve ser fornecido em formato digital e/ou impresso para todos os participantes, com o conteúdo abordado durante os treinamentos em língua portuguesa;
- 4.29.4. A CONTRATADA deverá emitir, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverão constar a identificação do participante, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;
- 4.29.5. O instrutor responsável pela execução do treinamento deverá possuir experiência comprovada como instrutor da solução e pleno conhecimento da solução alvo do treinamento. A comprovação da capacitação do instrutor dar-se-á com base na apresentação de declaração emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que o instrutor já ministrou, satisfatoriamente, treinamento da solução anteriormente;
- 4.29.5.1. Caso se trate de uma solução nova e inédita, fica dispensada a apresentação da declaração mencionada no item anterior;
- 4.29.6. Ao final do treinamento, deverá ser realizada pesquisa de satisfação com os participantes do curso utilizando o ADENDO V – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO;
- 4.29.6.1. Caso a qualidade do treinamento em alguma turma seja considerada insatisfatória, ou seja, com avaliação de qualidade inferior a 60%, pela maioria simples dos alunos, o CRM-SC poderá exigir que ele seja refeito, sem ônus adicional, no prazo máximo de até 10 dias úteis;
- 4.29.7. Cada turma terá um limite máximo de 10 (dez) participantes e cada treinamento terá carga horária mínima de 20 (vinte) horas. O CRM-SC definirá turmas com perfis específicos permitindo a abordagem de temáticas distintas em razão dos setores e módulos de interesse de cada turma;
- 4.29.8. O CRM-SC e a CONTRATADA irão, em comum acordo, definir as datas de início dos treinamentos, com antecedência mínima de 10 (dez) dias;
- 4.29.9. Os treinamentos deverão abordar todos os aspectos, funcionalidades e recursos do módulo ao qual se refere. No caso dos treinamentos visando a reciclagem dos funcionários, deverão ser abordados, no mínimo, os seguintes conteúdos programáticos:
- 4.29.9.1. Como criar um usuário no sistema;
- 4.29.9.2. Configurando o ambiente de funcionamento do perfil de usuários;
- 4.29.9.3. Visão geral do sistema;
- 4.29.9.4. Como incluir e registrar um novo médico no sistema;
- 4.29.9.5. Como incluir e registrar uma pessoa jurídica no sistema;
- 4.29.9.6. Como gerar um boleto avulso de anuidade, para pessoa física e para pessoa jurídica;
- 4.29.9.7. Como remeter sindicâncias e processos ético-profissionais aos Conselheiros;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.29.9.8. Como incluir reuniões e pautas de Câmaras Éticas e Julgamentos;
- 4.29.9.9. Como cadastrar e tramitar um protocolo eletrônico;
- 4.29.9.10. Como emitir e validar receitas digitais e formulários livres;
- 4.29.10. A CONTRATADA deverá fornecer os manuais operacionais, de acordo com a rotina do CRM-SC, de todos os treinamentos realizados e de todos os processos implantados. Deverá fornecer, também, manual simplificado de utilização dos serviços destinados ao público externo.
- 4.30. A qualquer momento, o CRM-SC poderá realizar auditoria no código-fonte e demais entregáveis da solução a fim de verificar a aderência aos padrões e às boas práticas na área de desenvolvimento de *software*;
- 4.30.1. Caso seja verificada alguma inconformidade com os padrões e às boas práticas mencionadas anteriormente, o CRM-SC poderá exigir, sem nenhum custo, que a CONTRATADA efetue as devidas adequações.

## 5. FORMATO DA AQUISIÇÃO

- 5.1. O sistema não deverá possuir controle de licenciamento, sendo possível a utilização simultânea por um número ilimitado de usuários;
  - 5.1.1. Na hipótese de extinção do contrato, o CRM-SC fica autorizado a continuar fazendo uso do sistema/*software* e seus entregáveis;
    - 5.1.1.1. Nesse caso, a CONTRATADA procederá com a migração do sistema para o serviço de armazenamento em nuvem a ser indicado pelo CRM-SC ou mesmo para a própria infraestrutura local da instituição, conforme decisão do Conselho;
    - 5.1.1.2. Extinto o contrato, o CRM-SC não terá direito às atualizações lançadas posteriormente. Além disso, o serviço de monitoramento, que tem entre seus principais objetivos acompanhar a disponibilidade, a performance e a segurança do sistema, passará a ser de responsabilidade do CRM-SC;
    - 5.1.1.3. Quanto à correção de bugs, a CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica do sistema/*software* durante 90 dias após o encerramento do contrato;
- 5.2. Caberá à CONTRATADA prover a manutenção básica da solução (monitoramento, correção de *bugs* e atualizações/evoluções técnicas) e o serviço de hospedagem em nuvem capaz de assegurar os requisitos de segurança da informação;
- 5.3. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deve assegurar:
  - 5.3.1. Manutenções corretivas: solução de erros ou *bugs*, que afetam o correto funcionamento do sistema, dificultando a realização de tarefas pelos usuários ou que cause qualquer transtorno aos processos em curso, apresentados pelo sistema em qualquer etapa do funcionamento da ferramenta;
  - 5.3.2. Atualizações e evoluções técnicas: concede ao CRM-SC o direito de receber, sem custo adicional, as novas versões, decorrentes das atualizações que visam



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- aperfeiçoar o sistema e mantê-lo atualizado com as novas tecnologias do mercado, incluindo o auxílio de um técnico para as adequações necessárias;
- 5.4. Os serviços serão demandados por Ordens de Serviço (OS) ou outro documento equivalente emitido pelo CRM-SC, nas quais as atividades a serem desempenhadas serão especificadas;
  - 5.5. A CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviço ou outro documento equivalente, devendo utilizar pessoal técnico qualificado para execução das atividades, de modo a garantir a plena qualidade dos resultados, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos;
  - 5.6. Os serviços técnicos especializados serão remunerados por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST);
  - 5.7. A unidade de medida adotada corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos humanos alocados. O seu pagamento é condicionado à prestação dos serviços e atendimento aos níveis de serviços especificados;
  - 5.8. O CRM-SC fará uso e efetuará o pagamento apenas das USTs necessárias à implementação e manutenção dos serviços que solicitar à CONTRATADA, até o limite máximo das USTs estimadas;
  - 5.9. O CRM-SC não realizará pagamento prévio de USTs sob qualquer hipótese;
  - 5.10. Ao final do contrato, a CONTRATADA será responsável pelo processo de migração para a infraestrutura da nova contratada ou do próprio CRM-SC, se for o caso, garantindo o funcionamento e níveis de serviços das aplicações e infraestruturas de produção;
    - 5.10.1. Esta demanda será realizada por meio da contratação de USTs, classificadas como de baixa complexidade, independente da atividade necessária para a realização da migração;
  - 5.11. Os serviços técnicos especializados abrangem atividades de (a) implantação, arquitetura e configuração das regras atuais do CRM-SC e (b) suporte técnico, conforme detalhamentos que seguem:
    - 5.11.1. Implantação, arquitetura e configuração das regras atuais do CRM-SC
      - 5.11.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os seguintes serviços durante a implantação da solução *web*:
        - 5.11.1.1.1. Nas áreas a serem atendidas pela solução de *software*, realizar o mapeamento dos processos internos, incluindo as normas da instituição, rotinas, integração entre as áreas, tipo de documentos e relatórios, a fim de obter o devido entendimento do fluxo de informações do CRM-SC. Deverá também incluir e prever as particularidades e necessidades, de modo que a solução apresente aderência máxima às necessidades dos usuários do CRM-SC (internos e externos);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 5.11.1.1.2. Deverá realizar a migração de dados históricos e cadastrais dos sistemas informatizados do CRM-SC de acordo com o explicitado neste Termo de Referência;
  - 5.11.1.1.3. Deverá realizar a configuração dos módulos da solução de software ofertada para atendimento pleno dos requisitos solicitados e verificados na definição anterior;
  - 5.11.1.1.4. Deverá aceitar a parametrização de acordo com as necessidades definidas pelo CRM-SC;
  - 5.11.1.1.5. Deverá realizar a implantação assistida, a qual consiste no acompanhamento presencial por técnicos da CONTRATADA, durante o período inicial de uso dos módulos pelos usuários, ocasião em que poderão ser identificadas inconsistências ou não conformidades com as exigências do edital, a fim de que sejam efetuadas as correções ou ajustes necessários;
  - 5.11.1.1.6. Deverá aceitar o desenvolvimento de novas rotinas e recursos no *software*, por meio da geração de Ordens de Serviço ou outro documento equivalente;
- 5.12. Caso haja a necessidade de atividades de implantação do projeto e/ou suporte nas instalações do CRM-SC, estas deverão ser iniciadas dentro do horário de expediente do CRM-SC, salvo ocorra algum imprevisto em que houver necessidade desses horários serem modificados com a aprovação das partes.

## **6. ACEITE DA PROPOSTA, HOMOLOGAÇÃO E HABILITAÇÃO**

- 6.1. A licitante detentora da melhor proposta aceita deverá apresentar, para fins de habilitação, no mínimo, um Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a licitante já forneceu, satisfatoriamente, prestação de serviços de desenvolvimento de *software*, com treinamento e implantação de solução web, parametrização e configuração de ambiente ou serviços semelhantes para o desempenho de atividade compatível com o objeto definido neste Termo de Referência e de acordo com os requisitos técnicos nele descritos;
- 6.2. A licitante que tiver o melhor lance, para fins de aceite de sua proposta, deverá realizar Prova de Conceito para demonstrar que a solução ofertada é aderente a 30% (trinta por cento) da solução pretendida pelo CRM-SC, de acordo com as especificações técnicas previstas no Termo de Referência. A Prova de Conceito a ser realizada deverá comprovar e demonstrar o funcionamento dos itens abaixo, detalhados no ADENDO II – PROVA DE CONCEITO:
  - 6.2.1. Demonstrar o cadastro completo de pessoa física;
  - 6.2.2. Demonstrar o cadastro completo de pessoa jurídica;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

6.2.3. Realizar a geração de um boleto de uma anuidade de Pessoa Física e de Pessoa jurídica, realizar a baixa deste pagamento no sistema (demonstrar o funcionamento e integração com o Banco do Brasil);

6.3. A PROPONENTE deverá elaborar uma sugestão de roteiros de teste de homologação, cujos resultados serão utilizados para homologação dos serviços.

## **7. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

7.1. Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados pela equipe integrante dos quadros permanentes da CONTRATADA;

7.2. A CONTRATADA deverá informar quais profissionais ficarão responsáveis pelo atendimento ao CRM-SC e comprovar seu vínculo até a data de assinatura do contrato;

7.3. Em caso de substituição de profissional exigido no ITEM 7, a CONTRATADA deverá informar o CRM-SC formalmente em até 24 horas úteis.

## **8. SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS**

8.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE;

8.2. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação. Além disso, deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CRM-SC, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos neste sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

8.2.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CRM-SC, inclusive com a assinatura do ADENDO III – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE;

8.2.2. A CONTRATADA deverá comunicar ao CRM-SC, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CRM-SC porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

8.3. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CRM-SC;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 8.4. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na solução *web*. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente ao CRM-SC todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação. Serão considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CRM-SC;
- 8.5. O provedor utilizado pela CONTRATADA para hospedagem da solução deve possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática, procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços;
- 8.6. A solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;
- 8.7. A CONTRATADA compromete-se a preservar os dados do CRM-SC contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (*backups*) destes dados sem o consentimento explícito do CRM-SC, devendo informar, imediatamente e formalmente, qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso aos dados.

**9. PRAZOS PARA ÍNICIO DE EXECUÇÃO**

- 9.1. A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá iniciar-se em até 10 (dez) dias úteis a contar a partir da assinatura do contrato, data na qual deverá ser observado o seguinte cronograma:

Descrição	Quant.	Prazo Desembolso e Prestação Serviço Estimado	Valor Estimado
1. Licenciamento do <i>software</i> (sem limite de usuários)	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando os todos ambientes deverão estar plenamente operacionais	
2. Manutenção básica da solução em conformidade com a especificação deste Termo de Referência (monitoramento, correção de bugs e atualizações/evoluções técnicas)	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando todos os ambientes deverão estar plenamente operacionais	
3. Serviço de armazenamento da solução em nuvem	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando todos os ambientes deverão estar plenamente operacionais	
4. Implantação	Até 720 UST	1º mês: 50%	



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

		2º mês: 50%	
5. Serviços técnicos especializados e treinamento/capacitação	Até 4.615 UST/ano	O pagamento será realizado à medida que os serviços forem utilizados, desde que haja necessidade	

9.1.1. Caso a licitante vencedora do certame seja fornecedora da solução já utilizada pelo CRM-SC, não terá direito à cobrança do serviço de implantação, uma vez que o sistema já está implantado. Porém, lhe serão devidas 2 parcelas mensais adicionais, totalizando 12 meses, referentes aos ITENS 1, 2 e 3.

**10. VALOR ESTIMADO TOTAL**

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 1.320.267,03**;

10.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

**11. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

11.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº8.666, de 1993;

11.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

**12. REAJUSTE**

12.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

12.2. Os preços dos serviços, desde que observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses contados da data limite para apresentação da proposta ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação acumulada do Índice de Custos de TI (ICTI/IPEA), ocorrida no período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, adotando-se a seguinte fórmula:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



- 12.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 12.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 12.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

### **13. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 13.1. A CONTRATADA, caso não tenha interesse na renovação do contrato ao seu final, deverá avisar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência contratual, assegurando a adequada transição contratual;
- 13.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outras soluções em nuvem ou para outro ambiente definido pelo CRM-SC;
- 13.3. Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados do CRM-SC estejam disponíveis para transferência de localização em prazo razoável e sem custo adicional;
- 13.4. Na hipótese de transição contratual, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato para entregar ao CRM-SC, todos os dados e informações que estejam armazenados ou hospedados na solução provida pela CONTRATADA;
- 13.5. A propriedade dos dados e informações gerados pelo CRM-SC, na solução provida pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do CRM-SC.

### **14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

- 14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### **15. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 15.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 15.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada;
- 15.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e da CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**16. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 16.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato;
- 16.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;
- 16.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
- 16.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993;
- 16.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN/SEGES/MP nº 5/2017;
- 16.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 16.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 16.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 16.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 16.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 16.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 16.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 16.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

- 16.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 16.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 16.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 16.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 16.12. Será considerada extinta a garantia:
  - 16.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
  - 16.12.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n.05/2017;
- 16.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;
- 16.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

## **17. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 17.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, pela conta de recurso 6.2.2.1.1.33.90.39.004 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS PESSOA JURÍDICA do orçamento do CRM-SC para o exercício 2021;
- 17.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## **18. SUBCONTRATAÇÃO**

- 18.1. A subcontratação poderá ser parcial e dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;
  - 18.1.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **19. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **19.1. Obrigações do CRM-SC**

O **CRM-SC**, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º 02/2021, deve:

- 19.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, editalícias e os termos de sua PROPOSTA;
- 19.1.2. Nomear GESTOR e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto inc. XIV do art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- 19.1.3. Encaminhar formalmente as demandas, por meio de ORDENS DE SERVIÇO, FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO ou outro documento equivalente, de acordo com os critérios estabelecidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA, observando-se o disposto no art. 32 da IN- 01/2019/SGD;
- 19.1.4. Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a PROPOSTA aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- 19.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL, seus anexos e no Contrato;
- 19.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- 19.1.7. Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 19.1.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, de acordo com o devido processo administrativo e garantidos os direitos de contraditório e ampla defesa;
- 19.1.9. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 19.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 19.1.11. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento aos critérios de seleção;
- 19.1.12. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à ADMINISTRAÇÃO, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 19.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e
- 19.1.14. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

**19.2. Obrigações da CONTRATADA**

A **CONTRATADA**, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º 02/2021, deve:

- 19.2.1. Garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- 19.2.2. Fornecer o objeto da contratação, atendendo às normas e condições deste Termo de Referência, não sendo admitida qualquer modificação em sua execução, sem prévia autorização formal do CRM-SC;
- 19.2.3. Entregar, dentro do prazo estipulado no cronograma, os seguintes documentos referentes ao *software*, redigidos em língua portuguesa e entregues em meio digital utilizando formato PDF ou DOC:
  - 19.2.3.1. Manual de administrador dos módulos/sistema;
  - 19.2.3.2. Manual de Operador dos módulos, detalhado com rotinas executadas pelos usuários;
  - 19.2.3.3. Documentação da base de dados, descrição de entidades e relacionamentos, índices e qualquer informação necessária para identificar os componentes da estrutura de dados e seu papel no funcionamento do sistema;
  - 19.2.3.4. Documentação de fórmulas / algoritmos de cálculo de qualquer dado (calculado), em todos os módulos do sistema. O CRM-SC deve ser capaz de, a partir desta documentação, tomar ciência de como são obtidos os dados presentes em relatórios e consultas do sistema;
- 19.2.4. Prover, manter e garantir a disponibilidade de AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO para as soluções desenvolvidas;
- 19.2.5. Prover, manter e garantir a disponibilidade de AMBIENTE DE TESTE para as soluções desenvolvidas, no qual os funcionários do CRM-SC realizarão a homologação dos projetos que forem entregues;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 19.2.6. Prover, manter e garantir a disponibilidade do PLANTÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO para acionamento de demandas emergenciais (indisponibilidade e incidentes de segurança, por exemplo) pelo CONTRATANTE;
- 19.2.7. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá realizar as devidas adequações ao código-fonte e demais entregáveis, sem ônus ao CRM-SC;
- 19.2.8. Indicar formalmente e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
- 19.2.9. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
- 19.2.10. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 19.2.11. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- 19.2.12. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CRM-SC, ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços;
- 19.2.13. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de tecnologia da informação pelo CRM-SC, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 19.2.14. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
- 19.2.15. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- 19.2.16. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme disposto no art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019;
- 19.2.17. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 19.2.18. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;
- 19.2.18.1. Excluem-se os artefatos e produtos que venham a ser implantados como parte da solução que tenham sido desenvolvidos antes da celebração do contrato com o CRM-SC. Entretanto, nesse caso, deve haver a cessão dos direitos perpétuos de uso e modificação dos elementos em questão;
- 19.2.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- 19.2.20. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
- 19.2.21. Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 19.2.22. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, com o intento de verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;
- 19.2.23. Manter seus empregados sob as normas disciplinares do CRM-SC, substituindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer que seja considerado inconveniente pelo representante do CRM-SC;
- 19.2.24. Recrutar, selecionar e encaminhar ao CRM-SC os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima exigida;
- 19.2.25. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados e quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do CRM-SC;
- 19.2.26. Solicitar à Administração do CRM-SC autorização formal para retirada de quaisquer equipamentos, pertencentes à CONTRATADA, que tenha levado para o local de execução do serviço;
- 19.2.27. Nas situações em que se faça necessária a execução dos serviços no ambiente do CRM-SC a CONTRATADA se responsabiliza pelo transporte do seu pessoal até as dependências do CRM-SC, por meio próprio ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- que se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, para assegurar a continuidade normal dos serviços, quando for o caso;
- 19.2.28. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- 19.2.29. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- 19.2.30. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- 19.2.31. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 19.2.32. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- 19.2.33. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 19.2.34. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- 19.2.35. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;
- 19.2.36. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, devendo saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CRM-SC;
- 19.2.37. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CRM-SC;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 19.2.38. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 19.2.39. Autorizar a Administração do CRM-SC, fornecendo os cálculos e os documentos necessários, a realizar os pagamentos de salários e demais benefícios diretamente aos empregados, bem como os recolhimentos das contribuições previdenciárias e os depósitos do FGTS, quando estes não forem honrados pela CONTRATADA, deduzindo das faturas devidas os referentes valores;
- 19.2.40. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, esses valores serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento dos salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS;
- 19.2.41. Autorizar, quando de eventual rescisão contratual, a Administração do CRM-SC a reter, cautelarmente, os valores das faturas correspondentes a um mês de serviço para pagamento direto aos empregados, até a efetiva comprovação dos pagamentos das verbas rescisórias pela CONTRATADA;
- 19.2.42. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos supracitados, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração do CRM-SC, nem pode onerar o objeto deste contrato, e;
- 19.2.43. São expressamente vedadas à CONTRATADA:
- 19.2.43.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CRM-SC;
  - 19.2.43.2. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CRM-SC, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato;
  - 19.2.43.3. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
  - 19.2.43.4. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

## **20. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

- 20.1. A CONTRATADA apresentará, até o quinto dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas e homologadas pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá listar os detalhes acerca da oferta do serviço, bem como os serviços técnicos especializados com a respectiva quantidade de USTs utilizadas e, ainda, os eventuais treinamentos. O relatório deve ser enviado ao Fiscal Técnico ou seu substituto, por meio



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

eletrônico, antes da emissão da fatura, para validação e posterior aceite se estiver em conformidade;

- 20.2. O CRM-SC emitirá formalmente sua validação e aceite no relatório de medição de serviços, autorizando a CONTRATADA a proceder a emissão da fatura de cobrança. Nesse sentido, a entrega dos relatórios mensais é condição fundamental e necessária para o pagamento referente a cada mês de prestação dos serviços;
- 20.3. A confirmação dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega do relatório mensal.
- 20.4. Do local de execução
  - 20.4.1. Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados. Em regra, as atividades que demandem interação direta e contínua entre a equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão ser executadas presencialmente, no ambiente do CRM-SC;
  - 20.4.2. O endereço de referência para execução presencial é a no Setor de Tecnologia da Informação, localizado na Rodovia José Carlos Daux, nº 3890, SC-401, km 04, CEP 88032-005, Florianópolis/SC.
- 20.5. Dos prazos e horários de execução
  - 20.5.1. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente no CRM-SC, ou mediante acordo entre as partes, desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE. Assim como, de acordo com as especificações do OBJETO, para determinadas atividades será exigida cobertura do tipo 24x7x365. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o intervalo das 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais;
  - 20.5.2. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA;
  - 20.5.3. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na metodologia de trabalho e/ou na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pelo CONTRATANTE;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

20.5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sem ônus adicional, PLANTÃO DE ATENDIMENTO disponível 24:00 horas por dia preferencialmente via telefone, para tratamento de demandas emergenciais – cumprindo à empresa prover os canais de acesso adequados de modo a atender tal requisito de disponibilidade.

**20.6. Do preposto da contratada**

20.6.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO (*account manager*), que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 01 (um) ano em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

**20.7. Do período de implantação e adequação operacional**

IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL		
ID	DESCRIÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
1	Prazo limite para alocação de recursos humanos e materiais e início da(s) operação(ões)	Em até, no máximo, 10 (dez) dias após assinatura do CONTRATO
2	Prazo limite para conclusão da implantação	Em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato
3	Prazo limite para adaptação(ões) e ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços	Limitado aos 60 (sessenta) primeiros dias após assinatura do CONTRATO

**20.8. Critério de aceitação dos serviços**

20.8.1. A avaliação da qualidade dos produtos de *software* consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser definidos nas ORDENS DE SERVIÇO ou outro documento equivalente e nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, de acordo com a especificidade da demanda. Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência e forma,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

considerando:

- 20.8.1.1. Critério de Completude: serão considerados incompletos os produtos e artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;
- 20.8.1.2. Critério de Consistência: serão considerados inconsistentes os produtos e artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional;
- 20.8.1.3. Critério de Forma: serão considerados desformatados os produtos e artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo CRM-SC, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto;
- 20.8.1.4. Critério de Qualidade: as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas;
- 20.8.2. Produtos e artefatos inconsistentes e incompletos serão rejeitados. Funcionalidades e artefatos desformatados poderão ser aceitos com restrições. Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente devem ser entregues e aderentes aos padrões do CRM-SC;
- 20.8.3. A aderência aos padrões estabelecidos pela W3C, pelo Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-Mag), versão 3.1 ou superior, e pelos Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-PING), versão 2018 ou superior, poderá ser considerada como critério de qualidade, conforme especificado na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente;
- 20.8.4. A qualquer tempo, o CONTRATANTE validará a aderência aos padrões estabelecidos pela e-Mag, pelo e-PING e W3C, caso definida na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente, no momento da entrega do produto final e, se necessário, emitirá um parecer, apontando necessidades de correção;
- 20.8.5. Para verificação da aderência do projeto entregue às especificações constantes no FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO, a CONTRATADA deverá manter AMBIENTE DE TESTE para toda a solução ofertada, de modo que os funcionários do CRM-SC envolvidos no projeto possam proceder com a homologação da entrega.

## 20.9. Metodologia de trabalho

- 20.9.1. Os SERVIÇOS do item 5 do grupo deste TERMO DE REFERÊNCIA serão consumidos



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- sob demanda, sem garantia de consumo mínimo e limitados ao quantitativo máximo previsto no CONTRATO. Na execução das demandas, a CONTRATADA deverá utilizar e aplicar metodologias de trabalho que sejam mais adequadas a cada situação, tais como a Ágil, o Scrum e o Kanban, além de políticas e padrões de gerenciamento de configuração e outros documentos técnicos aplicáveis;
- 20.9.2. No decorrer do contrato, o CRM-SC poderá, ainda, solicitar à CONTRATADA a adoção de novas metodologias de trabalho, com vistas a atender suas necessidades. Nesse caso, caberá a CONTRATADA se adequar, em até 30 (trinta) dias às novas metodologias, podendo este prazo ser prorrogado pelo CONTRATANTE a seu critério e mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA;
- 20.9.3. Todos os artefatos gerados durante a execução do contrato (incluindo código-fonte e *scripts*) deverão ser versionados e guardados pela CONTRATADA, cabendo a ela realizar a gestão desses, sob pena de inexecução parcial do OBJETO;
- 20.9.3.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fazer a transferência de todos os artefatos sob sua gestão para o CRM-SC;
- 20.9.4. Para cada ORDEM DE SERVIÇO, o CONTRATANTE definirá e registrará quais serviços serão entregues. Os entregáveis que compõem a solução poderão ser armazenados em ambiente do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, conforme decisão a ser tomada entre as partes;
- 20.9.5. A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de todo o portfólio de sistemas do CRM-SC durante o período de transição. A CONTRATADA deverá adotar ferramentas que auxiliem a análise de negócios, requisitos, prototipação, projeto de sistemas, documentação, metrificação, testes e demais atividades técnicas relacionadas ao desenvolvimento de Software. Ademais poderá, a seu critério, sujeita à avaliação do CRM-SC, propor a utilização de ferramentas de produtividade para o desenvolvimento rápido das tarefas ou de frameworks de componentes, garantindo que isso não imponha restrições futuras quanto ao uso e manutenção dos códigos fontes produzidos;
- 20.9.5.1. O prazo para absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de todo o portfólio de sistemas do CRM-SC poderá ser estendido, à critério da Administração, mediante apresentação de justificativa técnica por parte da CONTRATADA, que deverá ser apresentada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes do fim do prazo originalmente estabelecido;
- 20.9.6. As ferramentas utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços não poderão gerar custos adicionais ou tampouco serem incompatíveis com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE. Correm por absoluta conta da CONTRATADA, custos adicionais de compatibilização;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 20.9.7. Eventuais alterações, atualizações ou evoluções do ambiente tecnológico do CONTRATANTE obrigam a CONTRATADA a se readequirir no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação acerca dessas mudanças – situação em que nenhum ônus adicional poderá ser arguido. Este prazo poderá ser prorrogado a critério da equipe de fiscalização contratual, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA;
- 20.9.8. O CRM-SC terá direito de uso e de modificação dos códigos-fonte, artefatos, modelos, bases de dados, aplicações e demais produtos produzidos ao longo do contrato e decorrentes deste;
- 20.9.9. Os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste documento e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da CONTRATANTE, complementados por outros critérios, no que couber, na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Todos os artefatos e produtos dos serviços contratados serão avaliados pela equipe da CONTRATANTE, com eventual apoio técnico de terceiros. Serão considerados defeitos:
- 20.9.9.1. Implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos;
- 20.9.9.2. Funcionamento irregular identificado na instalação ou operação do produto, decorrente dos seus entregáveis previstos;
- 20.9.9.3. Artefatos documentais que contenham inconformidades redacionais, incompletude, incompatibilidades, divergências com as especificações ou inconsistências em relação ao padrão adotado no âmbito da CONTRATANTE.

**20.10. Níveis mínimos de serviço exigidos**

- 20.10.1. Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado;
- 20.10.2. Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados;
- 20.10.3. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas;

#### 20.10.4. Indicadores de níveis de serviço

<b>Níveis de Ajuste em Relação à Tabela de Acordo de Níveis de Serviço (ANS)</b>				
<b>Natureza da Solicitação</b>	N1 (Sem aplicação de ajustes)	N2 (Redução de 5% por Ordem de Serviço)	N3 (Redução de 10% por Ordem de Serviço)	N4 (Redução de 20% por Ordem de Serviço)
Erro	Sem atraso	Atraso de até 2h	Atraso de 2h01min a 4h	Atraso de 4h01min até 8h
Dúvidas	Atraso de até 1h	Atraso de 1h01min a 4h	Atraso de 4h01min a 8h	Atraso de 8h01min a 16h
Customizações	Sem atraso	Atraso de até 12h	Atraso de 12h01min a 24h	Atraso de 24h01min a 48h

20.10.4.1. Para as solicitações que tenham sua natureza classificada como “Erro”, o prazo será contabilizado em horas corridas. Já no caso das solicitações classificadas como “Dúvidas” ou “Customizações”, o prazo será contabilizado em horas úteis;

20.10.4.2. Atrasos acima do período de tolerância de N4 serão considerados inexecução parciais do objeto.

## 21. PROCEDIMENTOS FORMAIS DE INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

### 21.1. Da reunião inicial

21.1.1. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

21.1.1.1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA, as exceções serão motivadas e formalmente documentadas no processo;

21.1.1.2. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

21.1.1.3. Definir as providências de implantação dos serviços;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 21.1.1.4. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO;
- 21.1.2. Na REUNIÃO INICIAL, a CONTRATADA deverá:
- 21.1.2.1. Apresentar seu PREPOSTO;
- 21.1.2.2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados;
- 21.1.2.3. Apresentar o ADENDO III – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE devidamente assinado por seu representante legal;
- 21.1.2.4. Apresentar o ADENDO VI – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE devidamente assinado pelo PREPOSTO e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (PREPOSTO e outros funcionários diretamente envolvidos); e
- 21.1.2.5. Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados;
- 21.1.2.6. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO;

**21.2. Das reuniões técnicas periódicas**

- 21.2.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada bimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos, sem nenhum ônus para o CRM-SC. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE, sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações;

**21.3. Do encaminhamento das demandas**

- 21.3.1. A ORDEM DE SERVIÇO/Formulário de Solicitação de Projeto (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado corporativo hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço, desde que com ciência do Fiscal Técnico do contrato;
- 21.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO ou documento equivalente, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA;
- 21.3.3. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- 21.3.3.1. Numeração de identificação (ID);
  - 21.3.3.2. Descrição da solicitação;
  - 21.3.3.3. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
  - 21.3.3.4. Outras informações pertinentes, quando for o caso.
- 21.3.4. Os FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- 21.3.4.1. Nome do projeto;
  - 21.3.4.2. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
  - 21.3.4.3. Justificativa do projeto;
  - 21.3.4.4. Objetivos do projeto;
  - 21.3.4.5. Restrições;
  - 21.3.4.6. Riscos;
  - 21.3.4.7. Escopo preliminar do projeto;
  - 21.3.4.8. Custo total do projeto (em UST) – dado pela CONTRATADA;
  - 21.3.4.9. Prazo para entrega (em horas úteis) – dado pela CONTRATADA;
  - 21.3.4.10. Quantidade de USTs autorizadas para execução do projeto – dado pelo FISCAL TÉCNICO;
  - 21.3.4.11. Data autorizada para início do projeto – dado pelo FISCAL TÉCNICO;
  - 21.3.4.12. Assinaturas dos envolvidos;
  - 21.3.4.13. Outras informações pertinentes, quando for o caso;
- 21.3.5. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso;
- 21.3.6. As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado;
- 21.3.7. A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências;
- 21.3.8. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos ou serviços poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas às premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

21.3.9. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI;

21.3.10. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas;

#### **21.4. Dos relatórios de serviço**

21.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços;

21.4.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

#### **21.5. Da continuidade da prestação dos serviços**

A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

21.5.1. Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;

21.5.2. Ao longo da execução do CONTRATO, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ao CONTRATO;

- 21.5.3. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e
- 21.5.4. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada do CONTRATANTE;

## **22. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **22.1. Monitoramento da execução contratual**

#### **22.1.1. Da fiscalização do contrato**

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- 22.1.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- 22.1.1.2. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- 22.1.1.3. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- 22.1.1.4. Fiscal administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

#### **22.1.2. Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade**

- 22.1.2.1. O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 34 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, observando o disposto a seguir;

#### **22.1.3. Recebimento Provisório**

- 22.1.3.1. O recebimento provisório dos itens pertencentes a este TERMO DE REFERÊNCIA será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993" (inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD/ME);

**22.1.4. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues**

Após o recebimento provisório os fiscais TÉCNICO, REQUISITANTE e ADMINISTRATIVO realizarão análise do serviço entregue, considerando:

- 22.1.4.1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- 22.1.4.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- 22.1.4.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- 22.1.4.4. Verificação da manutenção das condições de habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- 22.1.4.5. Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- 22.1.4.6. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO;
- 22.1.4.7. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o GESTOR DO CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção;

**22.1.5. Recebimento Definitivo**

- 22.1.5.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos, atingidos os critérios de aceitação, os **fiscais TÉCNICO e REQUISITANTE** efetuarão o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade para subsequente autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS) pelo GESTOR DO CONTRATO, a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA;
- 22.1.5.2. Observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração;

**22.2. Aplicação de instrumentos de medição de resultados**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**22.2.1. Da aplicação dos critérios de aceitação**

22.2.1.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

22.2.1.2. Só haverá o RECEBIMENTO DEFINITIVO (HOMOLOGAÇÃO), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

**22.2.2. Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento**

22.2.2.1. Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

22.2.2.1.1. Não produziu os resultados acordados;

22.2.2.1.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

22.2.2.1.3. Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

22.2.2.2. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

**22.2.3. Dos procedimentos de testes e inspeções**

22.2.3.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**22.3. Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização**

- 22.3.1. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do GESTOR do CONTRATO;
- 22.3.2. Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no MODELO DE GESTÃO com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

**23. PAGAMENTO**

- 23.1. Somente serão efetuados os pagamentos referentes aos serviços efetivamente executados, desde que cumpridas todas as exigências contratuais e com o devido ateste pelos funcionários competentes;
- 23.2. É vedada a antecipação de pagamento sem a correspondente contraprestação do serviço ou cumprimento das exigências contratuais;
- 23.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;
- 23.4. **Dos procedimentos administrativos de pagamento:**
  - 23.4.1. Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
  - 23.4.2. São documentos que comprovam a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária:
    - 23.4.2.1. Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
    - 23.4.2.2. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;
    - 23.4.2.3. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
    - 23.4.2.4. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA, e;
    - 23.4.2.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
  - 23.4.3. Os documentos relacionados nos subitens “23.4.2.1” a “23.4.2.5” do subitem anterior poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- atualizado do SICAF;
- 23.4.4. A(s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no o art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;
- 23.4.5. A nota fiscal, também, deverá ser encaminhada ao e-mail: **financeiro@crmsc.org.br** em formato XML;
- 23.4.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, tais como:
- 23.4.6.1. A data da emissão;
- 23.4.6.2. Os dados do contrato e da contratante;
- 23.4.6.3. O período de prestação dos serviços;
- 23.4.6.4. O valor a pagar;
- 23.4.6.5. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis, e;
- 23.4.6.6. Outras informações constantes na legislação aplicável.
- 23.4.7. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 23.4.7.1. Não produziu os resultados acordados;
- 23.4.7.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 23.4.7.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 23.4.8. Dos prazos para o pagamento:
- 23.4.8.1. Recebida a NOTA FISCAL pela área administrativa competente o pagamento das obrigações deverá ocorrer no prazo previsto no CONTRATO, limitado ao quinto dia útil subsequente ao recebimento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS) para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no seu §1º, ou até 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da NOTA FISCAL, para os demais casos;
- 23.4.8.2. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

23.4.8.3. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

23.4.9. Do atraso nos pagamentos:

23.4.9.1. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e da Lei nº 8.666/1993;

23.4.9.2. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CRM-SC encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;

23.4.9.3. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{onde:}$$

EM = Encargos moratórios devidos;

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e

VP = Valor da prestação em atraso.

23.4.9.4. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa da repactuação de preços dos contratos;

23.4.9.5. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente na CONTRATANTE em favor da CONTRATADA e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

23.4.9.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

23.4.9.7. No infográfico abaixo apresentamos um resumo das etapas de recebimento do objeto (e/ou de suas parcelas), incluindo os prazos estimados para execução das tarefas:



23.4.9.8. Os prazos listados são meramente exemplificativos, podendo variar de acordo com a complexidade do objeto e com definições legais e normativas vigentes;

23.4.9.9. Quando do pagamento será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal e da Lei nº 9.430 de 27 de dezembro de 1996;

23.4.9.10.A CONTRATADA não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo Simples Nacional, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6 da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012;

23.4.9.11.A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela contratada, que porventura não tenha sido acordado no contrato.

## 24. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

24.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017;

24.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## 25. DA RESCISÃO CONTRATUAL

25.1. O Termo de Contrato gerado a partir deste TERMO DE REFERÊNCIA poderá ser rescindido:

25.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

de Referência, anexo ao Edital;

- 25.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 25.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa;
- 25.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 25.4. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
  - 25.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
  - 25.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
  - 25.4.3. Indenizações e multas.

## **26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 26.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações;
- 26.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:
  - 26.2.1. Apresentar documentação falsa;
  - 26.2.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
  - 26.2.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 26.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
  - 26.2.5. Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;
  - 26.2.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - 26.2.7. Comportar-se de modo inidôneo; ou
  - 26.2.8. Cometer fraude fiscal;
  - 26.2.9. Fizer declaração falsa;
  - 26.2.10. Incorrer em qualquer prática listada no quadro abaixo:

### **EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DO EVENTO</b>
-------------	----------------------------



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das conseqüências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]

26.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances, e;

26.4. Para os fins do item acima, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei n. 8.666/93. Constituem motivação para aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato e encerramento por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:

26.4.1. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do CRM-SC ou autorização legal pela Justiça Brasileira;

26.4.2. Omissão ao CRM-SC de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos, mesmo se respaldado em autorização judicial;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 26.4.3. Falhas de criptografia ou armazenamento de chaves que possibilitem o acesso indevido às informações sob a guarda do CRM-SC;
- 26.4.4. Falha no serviço de backup que impeça a restauração de dados copiados, sem prejuízo da cobrança pelo serviço de recuperação das informações eventualmente perdidas;
- 26.4.5. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade do CRM-SC para efeito de migração de aplicação para outro provedor, respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 26.5. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa;
- 26.6. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa;
- 26.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999;
- 26.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 26.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 26.10. **Advertência:**
- 26.10.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;
- 26.11. **Multa:**
- 26.11.1. A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:
- 26.11.1.1. Conforme a tabela do ITEM 20.10.4 deste Termo de Referência;
- 26.11.1.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- por inexecução parcial do contrato;
- 26.11.1.3. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
- 26.11.1.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;
- 26.11.2. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas no subitem “26.11.1.1” com a do subitem “26.11.1.2”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:
- 26.11.2.1. Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;
- 26.11.2.2. Mediante desconto da GARANTIA DE EXECUÇÃO; e/ou
- 26.11.2.3. Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 26.11.3. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal no CRM-SC, ou no primeiro dia útil seguinte;
- 26.12. Cumprir ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes;
- 26.13. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório;
- 26.14. Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final;
- 26.15. **Suspensão temporária:**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 26.15.1. A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do CRM-SC (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 26.16. Impedimento de licitar e contratar com a Administração:**
- 26.16.1. A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade;
- 26.16.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 5.450, de 2005;
- 26.17. Declaração de inidoneidade:**
- 26.17.1. A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;
- 26.18. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784/1999;
- 26.19. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 26.20. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou ainda, quando for o caso, serão



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

inscritos na Dívida Ativa do CRM-SC e cobrados judicialmente;

- 26.21. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 26.22. As multas previstas no **item 26.11**, poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

**27. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 27.1. As normas que disciplinam este procedimento serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 27.2. Integram este Anexo I – Termo de Referência os seguintes adendos:
- 27.2.1. Adendo I – Módulos e Requisitos da Solução
  - 27.2.2. Adendo II – Roteiro para Prova de Conceito
  - 27.2.3. Adendo III – Termo de Sigilo e Confidencialidade
  - 27.2.4. Adendo IV – Formulário de Solicitação de Projeto
  - 27.2.5. Adendo V – Formulário de Pesquisa de Satisfação
  - 27.2.6. Adendo VI – Termo de Ciência Individual de Sigilo e Confidencialidade

Florianópolis - SC, 30 de março de 2021.

---

Evandro Carlos Ferreira de Lima  
Supervisor do Setor de Compras e Contratos

---

Roberto Yokio Uemura Junior  
Supervisor do Setor de TI



## ADENDO I – MÓDULOS E REQUISITOS DA SOLUÇÃO

### 1. AMBIENTE PARA O DIRETOR TÉCNICO (PESSOA JURÍDICA)

- 1.1. Ambiente no qual o Diretor Técnico de um prestador de serviços poderá solicitar certidões, requisitar serviços, acompanhar as soluções, comunicar-se e manter suas informações, ou seja, meio eletrônico de interlocução com o CRM-SC;
- 1.2. O sistema deve permitir ao funcionário do CRM-SC, realizar todo o acompanhamento das solicitações por fases e, com controle de pendências gerais e individualizadas;

#### 1.3. Requisitos do Ambiente para o Diretor Técnico:

##### 1.3.1. Perfil Diretor Técnico

- 1.3.1.1. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar uma inscrição de pessoa jurídica, Inscrição de Filial, editar corpo clínico de sua instituição, visualizar o perfil completo de sua instituição, alteração contratual, alteração de responsabilidade técnica, certificado de aptidão de PGRSS de PESSOA JURÍDICA inscrita e não inscrita, certificado de aptidão à responsabilidade técnica com fins regulares ou específicos junto a Vigilância Sanitária, renovação de certificado de regularidade de inscrição de PESSOA JURÍDICA, emissão de segunda via de certificado de regularidade de PESSOA JURÍDICA, Homologação de Comissão de Ética, Homologação de Direção e Vice direção clínica, Homologação de Regimento Interno, Cancelamento de Pessoa jurídica, Cancelamento de Filial, Suspensão Provisória de Pessoa jurídica, reinscrição de Pessoa jurídica, Registro de Chefias e Serviços, Certidão de Regularidade Financeira, Acompanhamento de suas solicitações, Acompanhamento do seu extrato financeiro PESSOA JURÍDICA, emissão de taxas de serviço diversas, Solicitação de parcelamentos de anuidade em vigor e anuidades anteriores, solicitação de desconto % (percentual) na anuidade, quando autorizado pela diretoria, envio e recebimento de contatos do CRM-SC, recebimento de notificações em tela e por e-mail, geração do Termo de Responsabilidade Técnica avulso e visualização do histórico de suas ações no Sistema;
- 1.3.1.2. O sistema deve possuir integração com os módulos Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Conselheiro, Ambiente para o Conselheiro/Administrativo;
- 1.3.1.3. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentação de dados automática e deve manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.1.4. O sistema deve garantir a autorização e autenticação do usuário, com segurança, para acesso às funcionalidades;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.1.5. O sistema deve possuir integração bidirecional com o SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentação de dados automática e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.1.6. O sistema deve possuir integração bidirecional com o SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentação de dados automática e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.1.7. O sistema deve possuir uma tela de notificações, informando as situações das solicitações, as pendências financeiras e documentos recebidos, entre outros tipos de notificações que possam existir; deve ter as informações em uma tabela que possua ordenação das informações e busca detalhada por data, alerta, PESSOA JURÍDICA, referência e vencimento;
- 1.3.1.8. O sistema deve “*Dashboard*” demonstrando informações relevantes como vencimentos, solicitações pendentes, documentos disponibilizados pelo CRM-SC e contatos recebidos; deve ter estas informações em tabelas com ordenação e busca detalhada. A tela inicial também deve ter a identificação do Diretor Técnico (nome e CRM) e deve ter a versão do sistema;
- 1.3.1.9. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar dados gerais das instituições sob a sua responsabilidade técnica;
- 1.3.1.10. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar a composição atual e antiga do corpo clínico das instituições sob a sua responsabilidade técnica;
- 1.3.1.11. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico, editar o corpo clínico das Instituições sob a sua responsabilidade técnica, incluir e excluir integrantes e editar os seus dados;
- 1.3.1.12. Lista de Aptos para Votar – O sistema deve permitir ao Diretor Técnico gerar uma lista de aptos para votar, com a possibilidade de visualizar e imprimir a mesma;
- 1.3.1.13. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico, acompanhar cada uma de suas solicitações através de um gráfico de etapas (linha do tempo), que apresenta o status da solicitação; anexar documentos solicitados pelo CRM-SC através de uma ferramenta de upload, receber documentos e orientações do CRM-SC através de uma ferramenta de download, acompanhar o histórico de envios e recebimentos de documentos, visualizar documentos em tela, baixar e imprimir documentos, imprimir



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

lista completa de documentos. O sistema deve apresentar as informações em planilhas com ordenação e busca detalhada por data / hora, documento / pendência, prazo, status de envio e controle de envio;

- 1.3.1.14. O sistema deve ao Diretor Técnico ser notificado a cada mudança nas suas solicitações, vencimento de certificados, envio e recebimento de documentos. Deve ter ferramenta de busca para localização das mensagens desejadas. A mensagem após lida deve mudar de cor para melhor identificação das lidas e não lidas e ao clicar nas notificações, a mesma deve encaminhar para a tela relativa à notificação;
- 1.3.1.15. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar, inscrição e inscrição provisória de pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto e possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.16. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar, inscrição e inscrição provisória de Filial, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto e possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.17. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a reinscrição de pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto e possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.18. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar alteração contratual, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.19. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a alteração de responsabilidade técnica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.1.20. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar, 2ª via de certificado, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.21. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o certificado de aptidão de PGRSS de pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.22. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar, certificado de aptidão de PGRSS de pessoa jurídica não inscrita, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.23. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o certificado de aptidão de responsabilidade técnica com fins específicos junto a Vigilância Sanitária, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.24. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o certificado de pessoa jurídica inscrita sob responsabilidade técnica regular para uso junto a Vigilância Sanitária, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.25. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a renovação de certificado de regularidade de inscrição de pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.26. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a homologação de comissão de ética, ter as instruções necessárias ao preenchimento dos



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitando o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.27. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a homologação de direção e vice direção clínica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.28. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a homologação do regimento interno, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.29. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o cancelamento de uma pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.30. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o cancelamento de uma filial, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.31. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a suspensão provisória de uma pessoa jurídica, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.32. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o registro de chefias e serviços, ter as instruções necessárias ao preenchimento de requerimentos disponíveis para a leitura do diretor técnico, preencher requerimentos, gerar a taxa e boleto do serviço solicitado, visualizar, baixar e imprimir o boleto, possibilitar o pagamento por cartão de crédito;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.1.33. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar a certidão de regularidade financeira, selecionar para qual pessoa jurídica será emitida a certidão, gerar, visualizar e imprimir a certidão;
- 1.3.1.34. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o parcelamento de anuidades anteriores, possibilitar a geração dos boletos de pagamento automaticamente e disponibilizá-los para visualização e impressão na tela do Diretor Técnico, possibilitando o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.35. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar o parcelamento de anuidades vigentes, possibilitar a geração dos boletos de pagamento automaticamente e disponibilizá-los para visualização e impressão na tela do Diretor Técnico, possibilitando o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.36. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar desconto de 80% quando esse serviço estiver liberado por determinação do CFM/CRMSC, possibilitar a geração dos boletos de pagamento automaticamente e disponibilizá-los para visualização e impressão na tela do Diretor Técnico, possibilitando o pagamento por cartão de crédito;
- 1.3.1.37. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico cancelar qualquer solicitação desde que a mesma esteja na etapa de anexar documentos. Se a solicitação estiver em análise, o Diretor Técnico não poderá mais cancelar;
- 1.3.1.38. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico a leitura de tópicos importantes contendo instruções sobre regras e como utilizar o sistema tirando suas dúvidas;
- 1.3.1.39. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar todos os documentos pendentes e anexados, enviados ao CRM-SC. Deve possuir uma ferramenta de busca para a localização dos documentos desejados. Deve permitir que as informações apresentadas em planilha com ordenação e busca detalhada por data/hora, documento/pendência, prazo, status de envio e controle de envio;
- 1.3.1.40. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico receber instruções do CRM-SC e visualizar todos os documentos recebidos do CRM-SC;
- 1.3.1.41. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar seus débitos e extrato junto ao CRM-SC, visualizar, baixar e imprimir boletos, acompanhar seu saldo e emitir taxas de serviço. Deve ter as informações apresentadas em planilhas com ordenação e busca detalhada, dividida em abas de “débitos em aberto”, “Boletos” e “Débitos pagos”;
- 1.3.1.42. O sistema deve garantir que os débitos retornem do banco de dados do SIEM, alimentado também pelo sistema de arrecadação;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.1.43. O sistema deve permitir a emissão de taxas de serviço e possuir conexão direta ao “webservice” do banco, para gerar e registrar o boleto em tempo real, disponibilizando o boleto na aba débitos em aberto, para impressão, baixa e cancelamento, possibilitando o pagamento por cartão de crédito. Além disso, deve possuir integração bidirecional com o SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO FINANCEIRO (módulo legado SIEM/SIA), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.1.44. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico solicitar taxas de diversos serviços, para qualquer uma de suas Pessoas jurídicas cadastradas;
- 1.3.1.45. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar todos os contatos recebidos do CRM-SC ou enviados ao CRM-SC, que o Diretor Técnico crie, edite e envie um novo contato ao CRM-SC. Deve possuir uma ferramenta de busca para localizar os contatos desejados. Deve ter as informações apresentadas em planilhas com ordenação e busca detalhada por data, assunto, lidas / não lidas e possuir botão “abrir” para visualizar o contato;
- 1.3.1.46. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico criar, editar e enviar um novo contato ao CRM-SC. Deve ter seletor de assuntos e campo de texto para a mensagem;
- 1.3.1.47. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico cancelar um contato, desde que o mesmo não tenha sido lido e atendido no módulo administrativo;
- 1.3.1.48. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico visualizar todas as operações efetuadas no sistema com data e horário. O sistema deve ter uma ferramenta de busca para localizar o histórico desejado. O sistema deve permitir que as informações sejam apresentadas em planilha, com ordenação e busca detalhada por data/hora, conteúdo e pessoa jurídica;
- 1.3.1.49. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico alterar a sua senha de acesso ao sistema e o seu e-mail alternativo;
- 1.3.1.50. O sistema deve permitir ao Diretor Técnico gerar, visualizar, baixar e imprimir um termo de responsabilidade técnica avulso, para qualquer uma de suas empresas cadastradas;
- 1.3.1.51. A Auditoria do sistema deve armazenar toda e qualquer ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.1.52. O Sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 1.3.2. Perfil Administrador (DT)
- 1.3.2.1. O sistema deverá coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 1.3.2.2. Sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 1.3.2.3. O sistema deve possuir uma tela contendo os indicadores de todos os processos disponíveis pelos módulos Ambiente para o médico e Ambiente Administrativo. O sistema deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor, tipo de serviço, etc;
- 1.3.2.4. O sistema deve permitir ao colaborador analisar integrações e solicitações externas, visualizar, aceitar e recusar documentos, justificar suas ações por mensagens, enviar notificações e contatos aos Diretores Técnicos, anexar pendências, atribuir responsabilidades a outros colaboradores, efetuar alteração de responsabilidade técnica, transferir solicitações para outros responsáveis técnicos, cancelar as solicitações quando for necessário, gerar listas de aptos a votar, acompanhar o status das solicitações, gerenciar a FAQ, gerar diversos certificados e encaminhar os mesmos ao Diretor Técnico. O sistema deve gerar relatórios quantitativos por colaborador, permitir a impressão destes relatórios, visualizar demandas e consultar dados de usuários;
- 1.3.2.5. O sistema deve ter integração entre o módulo Ambiente para o Diretor Técnico, Ambiente para o Médico, Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Conselheiro, Ambiente para o Conselheiro/Administrativo;
- 1.3.2.6. O sistema deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 1.3.2.7. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS) tanto para escrita, como leitura, possibilitando alimentar os dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.2.8. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita, como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.2.9. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP), tanto para



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 1.3.2.10. O sistema deve possuir tela de notificações que informem as situações das solicitações, pendências financeiras e, documentos recebidos, entre outros tipos de notificações que possam ocorrer. O sistema deve oferecer estas informações em uma tabela que possua ordenação das informações e busca detalhada por data, alerta, pessoa jurídica, documento e dias há quantos dias está vencido;
- 1.3.2.11. O sistema deve possuir *dashboard* demonstrando informações com gráficos e quantitativos das solicitações, número de contatos não respondidos, tabela com a porcentagem de tarefas concluídas ou pendentes por setor, atendimentos do colaborador, certificados a vencer, certificados vencidos e auto / termo de notificação a vencer. Deve ter essas informações em tabelas com ordenação e busca detalhada. A tela inicial também deve ter a identificação do Diretor Técnico, (nome e CRM), e deve ter a versão do sistema;
- 1.3.2.12. O sistema deve permitir ao colaborador visualizar as integrações com o CRVirtual Demandas (sistema legado ainda utilizado), em uma tabela de forma detalhada, com busca por data/hora, número, setor, CRM-SC DT, nome do DT, CNPESSOA JURÍDICA, nome da pessoa jurídica e responsável pela integração e etapa. O sistema deve permitir abrir e visualizar todos os dados e histórico da integração;
- 1.3.2.13. O sistema deve permitir ao colaborador cadastrar uma nova integração no sistema CRVirtual Demandas, vinda de uma prática antiga como pasta do prontuário, dados de fiscalização ou “CODAME” - Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos;
- 1.3.2.14. O sistema deve permitir ao colaborador visualizar as solicitações externas, em uma tabela de forma detalhada com busca por data/hora, solicitação, CRM-SC DT, nome do DT, CNPESSOA JURÍDICA, nome da pessoa jurídica e responsável pela integração e etapa, deve permitir abrir e visualizar todos os dados e histórico da solicitação externa, além de todo o processo de análise de etapas;
- 1.3.2.15. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição de pessoa jurídica e inscrição provisória de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador para análise individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos e, se necessário, cancelar a solicitação. O sistema deve permitir anexar arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.2.16. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição de filial e inscrição provisória de filial. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador de forma individual, permitindo o controle das etapas da solicitação. O sistema deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos se necessário, cancelar a solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da PESSOA JURÍDICA;
- 1.3.2.17. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de reinscrição de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, permitir que a análise da solicitação seja realizada de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho do conselheiro, permitir a baixa em pagamentos, cancelar a solicitação se necessário, e deve ter link para ficha do médico e ficha da PESSOA JURÍDICA;
- 1.3.2.18. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de alteração contratual. Deve permitir visualizar os anexos pelo navegador, permitir que a análise da solicitação seja de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar os arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, cancelar a solicitação se necessário, e deve ter link para ficha do médico e ficha da PESSOA JURÍDICA;
- 1.3.2.19. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de alteração de responsabilidade técnica. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, cancelar a solicitação se necessário, e deve ter link para ficha do médico e ficha da PESSOA JURÍDICA;
- 1.3.2.20. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de 2ª via de certificado. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário e deve ter link para ficha do médico e ficha da PESSOA JURÍDICA;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.2.21. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de certificado de aptidão de PGRSS de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.22. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de certificado de aptidão de responsabilidade técnica com fins específicos junto a Vigilância Sanitária. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.23. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de certificado de pessoa jurídica inscrita sob responsabilidade técnica regular para uso junto a Vigilância Sanitária. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.24. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de renovação de certificado de regularidade de inscrição de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.25. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de homologação da Comissão de Ética. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- cancelar a solicitação, se necessário e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.26. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de homologação de direção e vice direção clínica. Deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, encaminhar documentos para apreciação e despacho de conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.27. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de homologação de Regimento Interno. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para a apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.28. O sistema deve permitir ao colaborador analisar solicitação de cancelamento de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para a apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.29. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de cancelamento de filial. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para a apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.30. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de suspensão provisória de pessoa jurídica. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para a apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, deve permitir anexar



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
- 1.3.2.31. O sistema deve permitir ao colaborador analisar solicitação de registro de chefia e serviço. Deve permitir a visualização dos anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir o controle das etapas da solicitação, encaminhar documentos para a apreciação e despacho do conselheiro, dar baixa em pagamentos, se necessário, cancelar a solicitação, se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação e deve ter link para ficha do médico e ficha da pessoa jurídica;
  - 1.3.2.32. O sistema deve permitir ao colaborador enviar documentos anexos da solicitação para apreciação e despacho de um conselheiro. O conselheiro fará o despacho através de sua tela do Espaço do Conselheiro;
  - 1.3.2.33. O sistema deve permitir ao colaborador colocar a solicitação em pausa, para que ele possa continuar a análise em outra ocasião, sem que a mesma mude para a etapa seguinte;
  - 1.3.2.34. O sistema deve permitir ao colaborador visualizar o histórico de análises físicas (arquivo das análises que foram feitas ainda com o envio dos documentos físicos por parte dos Diretores Técnicos), em uma tabela de forma detalhada, com busca por data/hora, solicitação, CRM-SC DT, nome do DT, CNPJ da pessoa jurídica, nome da pessoa jurídica e responsável pela pró-análise; deve permitir abrir e visualizar todos os dados e o histórico dessas análises;
  - 1.3.2.35. O sistema deve permitir ao supervisor de setor, a encaminhar / distribuir / atribuir solicitações a outros colaboradores, para que se faça a análise das mesmas;
  - 1.3.2.36. O sistema deve permitir ao colaborador, visualizar contatos e atendimentos recebidos e enviados aos diretores técnicos durante os processos de análise e outras solicitações. Os contatos devem estar em uma tabela, com busca de forma detalhada por data/hora, assunto, CRM-SC;
  - 1.3.2.37. O sistema deve permitir ao colaborador criar, editar e enviar um novo contato/atendimento ao diretor técnico;
  - 1.3.2.38. O sistema deve permitir ao colaborador finalizar um assunto, impossibilitando que um contato seja utilizado para mais de um assunto;
  - 1.3.2.39. O sistema deve permitir ao colaborador cadastrar, visualizar, editar e remover as questões do módulo “Dúvidas Frequentes”. As informações



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- devem estar em tabela com ordenação e com busca detalhada por questão e resposta;
- 1.3.2.40. O sistema deve permitir ao colaborador criar, editar e inserir novos tópicos/questões ao módulo “Dúvidas Frequentes”. As informações devem estar em tabela com ordenação e com busca detalhada por questão e resposta;
- 1.3.2.41. O sistema deve permitir ao colaborador alterar a responsabilidade técnica de uma pessoa jurídica. Somente será permitida a troca de Diretor Técnico se a pessoa jurídica selecionada estiver com um responsável diferente do atual;
- 1.3.2.42. O sistema deve permitir ao colaborador efetuar a troca de usuário responsável por uma solicitação externa ou integração. Não será permitido realizar a troca caso o atual usuário ainda seja o Diretor Técnico da pessoa jurídica utilizado na solicitação externa / integração;
- 1.3.2.43. O sistema deve permitir ao colaborador gerar uma lista contendo os nomes e CRM dos médicos de uma instituição que estão aptos a votar no CRM-SC. Deve permitir que essa lista seja visualizada, baixada e impressa;
- 1.3.2.44. O sistema deve permitir ao colaborador pesquisar o histórico das etapas de todas as solicitações externas e integrações cadastradas no sistema. As informações devem ser exibidas em uma planilha com ordenação e busca detalhada por número, ano, CRM-SC e diretor técnico;
- 1.3.2.45. O sistema deve permitir ao colaborador buscar por data, gerar, imprimir e encaminhar lista da sessão plenária aos conselheiros e outros colaboradores;
- 1.3.2.46. O sistema deve permitir ao colaborador emitir diversos tipos de certificados, tais como, Certificado de Regularidade de Inscrição de Pessoa jurídica, Certidão de Responsabilidade Técnica de Chefias e Serviços, Certidão de Suspensão Provisória de Registro. Todas as certidões e certificados gerados podem ser validados pelo código no documento ou pelo QR Code;
- 1.3.2.47. O sistema deve permitir ao colaborador, neste caso o supervisor de setor pessoa jurídica, gerar relatórios quantitativos das atividades da equipe, tais como quantidade de análises finalizadas, pendentes e em andamento, análises com despacho técnico de um Conselheiro, certificados enviados, solicitações externas/integrações sem movimentação, solicitações requeridas e tempo gasto nos procedimentos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.3.2.48. Deve permitir ao colaborador, gerar relatórios sobre demandas. As informações devem ser apresentadas em uma tabela com ordenação e busca detalhada por número, ano, nome e quantidade;
- 1.3.2.49. Deve permitir ao colaborador, pesquisar usuários e diretores técnicos cadastrados no sistema e obter diversos dados importantes como: Nome, CRM-SC, login, e-mail, e-mail alternativo e data de cadastro;
- 1.3.2.50. A auditoria do sistema deve armazenar toda e qualquer ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 1.3.2.51. O sistema deve rodar em plataforma *web*, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 1.3.2.52. Deve permitir ao colaborador consultar as atualizações de endereço, e-mail e telefone feitas pelo Ambiente para o Médico contendo data, CRM-SC, nome, atividade e opção de visualizar tanto as novas quanto as antigas informações;
- 1.3.2.53. O sistema deve coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 1.3.2.54. O sistema deve ter tela contendo os indicadores de todos os processos disponíveis pelos módulos Ambiente para o Diretor Técnico e Ambiente Administrativo. Deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor e tipo de serviço.

## **2. AMBIENTE PARA O MÉDICO (PESSOA FÍSICA)**

- 2.1. Ambiente no qual o Médico poderá solicitar certidões. Requisitar serviços, acompanhar as soluções, comunicar-se e manter suas informações, ou seja, meio eletrônico de interlocução com o CRM-SC;
- 2.2. Assim como o funcionário do CRM-SC poderá realizar todo andamento das solicitações por fases e com controle de pendências gerais e individualizadas;
- 2.3. **Requisitos para Ambiente para o Médico**
  - 2.3.1. Perfil Médico
    - 2.3.1.1. Deve permitir ao médico solicitar Certidão de Regularidade de Inscrição, Certidão de Regularidade de Financeira, Certidão de RQE, Certidão Ético-Profissional, Registro de Especialidade, 2ª via do Certificado de Especialidade, Cancelamento de inscrição, Inscrição por Transferência, Inscrição Secundária, reinscrição Principal, Secundária ou por Transferência, Transformação de Inscrição Secundária para Principal,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Inscrição de médico Brasileiro Formado no Exterior, Inscrição de médico Estrangeiro Formado no Exterior, Visto Provisório noventa (90) dias, Inscrição com Procuração, Atualização de Endereço, Averbação de Nacionalidade, Nome e Estado Civil, 2ª via da Carteira Profissional do médico, Certificado de Regularidade para Transferência, certificado de Regularidade para Inscrição Secundária, solicitação de Cartão Digital, solicitação de 2ª via de Cartão Digital, acesso ao serviço de Receituário Médico, acesso ao Serviço de Emissão de Formulários Livres (Atestados, Pedidos de Exames, etc.), acesso ao Formulário de Avaliação de Saúde Mental em Tempos de Pandemia;

2.3.1.2. Deve ter integração entre os módulos: Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Conselheiro, Ambiente para o Conselheiro/Administrativo;

2.3.2. Módulo para Médicos não Inscritos

2.3.2.1. Deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades do sistema, quando o mesmo informar não possuir CRM em SC;

2.3.2.2. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite a Primeira Inscrição. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos em que a análise não foi iniciada; O sistema deve fazer a geração de boleto automático quando se fizer necessário, oferecer a possibilidade de pagamentos com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação, gerenciar as etapas para comparecimento ao conselho com a possibilidade de efetuar o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC, com a finalidade de coletar foto e biometria, etapa de homologação e entrega de carteira;

2.3.2.3. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite a Inscrição de médico Brasileiro formado no exterior. Deve ter a opção de anexar um documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; O sistema deve permitir a geração de boletos, quando se fizer necessário, com a possibilidade de pagamento com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação, gerenciar as etapas para comparecimento ao conselho com a possibilidade de efetuar o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC, tendo a finalidade de coletar foto e biometria, etapa de homologação e entrega de documentos;

2.3.2.4. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite a inscrição de médico estrangeiro formado no exterior. Deve ter opção de anexar



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

documentos, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; O sistema deve permitir a geração de boletos quando se fizer necessário, com a possibilidade de pagamentos com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação, etapa para comparecimento ao conselho com a possibilidade de efetuar o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC, tendo a finalidade de coletar foto e biometria, etapa de homologação e entrega de documentos;

- 2.3.2.5. Deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite a Inscrição por transferência de outros estados. Deve ter opção de anexar documentos, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; O sistema deve permitir a geração de boletos quando se fizer necessário e a possibilidade de efetuar pagamentos com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação, gráfico de linha do tempo, etapa para comparecimento ao conselho com a possibilidade de efetuar o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC, tendo a condições de coletar foto e biometria, etapa de homologação e entrega de carteira;
- 2.3.2.6. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite inscrições com procuração. O sistema deve permitir anexar documentos, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada;
- 2.3.2.7. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" solicite o visto provisório com a validade de noventa (90) dias após a sua emissão. Deve ter a opção de anexar documentos, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; O sistema deve permitir a geração de boletos quando se fizer necessário e a possibilidade de efetuar o pagamento com cartão de crédito. O sistema deve permitir o acompanhamento da solicitação, gráfico de linha do tempo, etapa para comparecimento ao conselho com a possibilidade de efetuar o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC, tendo condições de entregar a carteira e outros documentos necessários;
- 2.3.2.8. O sistema deve permitir que o "Médico não Inscrito" informe o falecimento de algum colega. Deve ter a opção de anexar a certidão de óbito. Deve gerar protocolo e enviar para o e-mail cadastrado. Deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados. Deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;

**2.3.3. Módulo Médico**

- 2.3.3.1. Deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 2.3.3.2. Deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM) tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.3. O sistema deve ter tela contendo nome completo, foto, CRM-SC, especialidade e menu contendo ícone de notificações, dúvidas frequentes, contatos, perfil, financeiro, serviços, acompanhar solicitações, histórico e configurações;
- 2.3.3.4. O sistema deve possuir uma tela de Notificações, informando as situações das solicitações, pendências financeiras e documentos recebidos, entre outros tipos de notificações que possam ocorrer;
- 2.3.3.5. O sistema deve exibir ao médico as principais dúvidas sobre o sistema e regras das solicitações e serviços com as devidas respostas e esclarecimentos;
- 2.3.3.6. Deve permitir ao médico criar e enviar Contatos diretamente ao CRM-SC e receber respostas, permitindo ao médico falar sobre as suas solicitações. Deve permitir que o médico cancele o contato desde que o mesmo não tenha sido respondido pelo CRM-SC;
- 2.3.3.7. Deve possuir uma tela que apresente as principais informações do médico, e permita um controle de edição de determinadas informações do cadastro;
- 2.3.3.8. Deve ter Dados pessoais, informando nome, data de nascimento, naturalidade, gênero, estado civil, RG, CPF, e-mail pessoal com opção de editar, imagem da assinatura, telefone pessoal com opção de editar e cadastrar outros;
- 2.3.3.9. Deve ter Dados profissionais, informando o número do CRM-SC, data da 1ª inscrição, situação, e-mail profissional com opção de editar, telefone profissional com opção de editar e cadastrar outros;
- 2.3.3.10. Deve ter os endereços e CEP com opção de editar e ferramenta de buscar CEP, bairro com opção de editar, estado com opção de editar, município com opção de editar, tipo de endereço, se permite divulgação com opção de editar e ferramenta para cadastrar novo endereço;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 2.3.3.11. Deve ter o campo Formação, informando nome da escola, tipo de formação, data da formatura, expedição do diploma, livro, folha, número de registro MEC, data registro MEC, número do diploma;
- 2.3.3.12. Deve ter Funções, informando local, cargo ou função, data de início e data fim;
- 2.3.3.13. Deve ter Especialidades, informando a especialidade e o número do registro;
- 2.3.3.14. Informações pessoais e profissionais devem ser retornadas de banco de dados SIEM, alimentados também por outros sistemas;
- 2.3.3.15. Os débitos devem ser retornados do banco de dados do SIEM, alimentado também por sistema de arrecadação;
- 2.3.3.16. O sistema deve permitir acesso a webservice de geração de boletos, registrados no Banco do Brasil;
- 2.3.3.17. O sistema deve mostrar os débitos em aberto, informando a natureza do débito, parcela, vencimento juros, valor total e situação;
- 2.3.3.18. O sistema deve possuir conexão direta ao webservice do banco para gerar e registrar o boleto em tempo real, disponibilizando o boleto para imprimir, baixar e cancelar;
- 2.3.3.19. O sistema deve possuir integração bidirecional com o SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO FINANCEIRO (módulo legado SIEM/SIA) tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.20. O sistema deve mostrar os débitos pagos, informando a natureza do débito, parcela, vencimento juros, valor total e situação;
- 2.3.3.21. O sistema deve oferecer opções de solicitação de negociação, permitindo ao médico solicitar a renegociação dos débitos vencidos;
- 2.3.3.22. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.23. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.24. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM) – CENTRAL DE TRANSFERÊNCIA, possibilitando envio e recebimento de Certificados de Regularidade, Ofícios de Confirmação e Repúdio em casos de transferências entre Conselhos Regionais de Medicina;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 2.3.3.25. O sistema deve permitir a solicitação de Inscrição Secundária em outro Estado, deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve permitir que o médico efetue o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos e efetuar biometria caso se faça necessário;
- 2.3.3.26. O sistema deve permitir a solicitação de Inscrição por Transferência em outro Estado, deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve permitir que o médico efetue o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos e efetuar biometria caso se faça necessário;
- 2.3.3.27. O sistema deve permitir a solicitação de Transformação de Inscrição Secundária em Principal, deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve permitir que o médico efetue o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos e efetuar biometria caso se faça necessário;
- 2.3.3.28. O sistema deve permitir ao médico solicitar inscrições com procuração;
- 2.3.3.29. O sistema deve permitir a solicitação de Cartão Digital (CIM – Cédula de Identidade Médica, deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve permitir que o médico efetue o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos e efetuar biometria caso se faça necessário;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 2.3.3.30. O sistema deve permitir a solicitação de cancelamento de inscrição. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação e recebimento da certidão de cancelamento;
- 2.3.3.31. O sistema deve permitir a solicitação de averbação de nacionalidade. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito, acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve ter a possibilidade de o médico efetuar o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos caso se faça necessário;
- 2.3.3.32. O sistema deve permitir a solicitação de averbação de nome, estado civil e outros. Deve ter opção de anexo por documento, deve poder trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagar com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado. Deve ter a possibilidade de o médico efetuar o próprio agendamento, selecionando data e horário disponibilizados pelo CRM-SC, para apresentar documentos caso se faça necessário;
- 2.3.3.33. O sistema deve permitir que o médico consulte suas especialidades, número do registro, folha, livro, documento comprobatório, visualize, imprima e baixe o certificado de especialidade;
- 2.3.3.34. O sistema deve permitir que o médico insira um novo registro que deverá possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.35. O sistema deve permitir que o médico deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO RQE (módulo legado SIEM/RQE) tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.36. O sistema deve permitir que o médico solicite o registro de uma nova especialidade. Para este serviço ocorre uma integração do sistema entre



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- os setores de pessoa física que analisa a solicitação, o financeiro que recebe o pagamento e o Conselheiro que defere a solicitação;
- 2.3.3.37. O sistema deve permitir que o médico envie seus documentos digitalizados ou habilite a câmera de um dispositivo para enviar a imagem do documento, permitindo também o acompanhamento das etapas através de uma linha do tempo;
- 2.3.3.38. Quando se faz necessário o pagamento, o sistema deve gerar o boleto automaticamente e deve existir a possibilidade de pagamento com cartão de crédito;
- 2.3.3.39. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS) tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 2.3.3.40. O sistema deve permitir acesso às “Certidões” já emitidas pelo sistema, visualizando a descrição da certidão, a justificativa se no caso o pedido for indeferido, data, vencimento, imprimir e baixar certidão;
- 2.3.3.41. O sistema deve permitir a emissão de uma nova certidão, permitir ao médico solicitar certidão de RQE, certidão de regularidade financeira, certidão de regularidade de inscrição, certidão ético-profissional;
- 2.3.3.42. O sistema deve permitir a emissão de uma nova certidão, a solicitação da certidão ético-profissional deve exigir uma aprovação pelo setor de PEP, portanto, essa aprovação é feita pelo módulo administrativo do Ambiente para o Conselheiro;
- 2.3.3.43. O sistema deve permitir a emissão de todas as “Certidões” - deve ter código validador e permitir assinatura digital, além de QR Code para verificação em dispositivos móveis;
- 2.3.3.44. O sistema deve permitir ao médico solicitar a 2ª Via de Carteira Profissional de Médico (Livro Verde), permitir ao médico informar o motivo da necessidade de emissão de 2ª via, se foi roubo/perda ou se o documento foi danificado; O sistema deve ter a opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e possibilidade de pagamento com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e possibilidade de fazer o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC para retirada da 2ª via da Carteira;
- 2.3.3.45. O sistema deve permitir ao médico solicitar a 2ª Via de Cartão Digital (CIM – Cédula de Identidade Médica), permitir ao médico informar o motivo da necessidade de emissão de 2ª via, se foi roubo/perda ou se o



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

documento foi danificado. Deve permitir a opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e a possibilidade de pagamento com cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e possibilidade de fazer o próprio agendamento segundo as datas e horários disponibilizados pelo CRM-SC para retirada da 2ª via do Cartão Digital;

2.3.3.46. O sistema deve permitir ao médico, acesso ao Receituário Médico onde ele pode emitir receitas normais e controladas, que podem ser validadas nas farmácias através de código de validação ou QR Code;

2.3.4. Médicos Inativos/Cancelados

2.3.4.1. A segurança do sistema deve garantir a autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades ou impedir o acesso. O sistema deve validar se o CRM informado estiver em situação cancelada / inativo e direcionar para a tela com as opções de reinscrição;

2.3.4.2. O sistema deve permitir ao médico solicitar a reinscrição principal. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e opção de pagamento por cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado;

2.3.4.3. O sistema deve permitir ao médico solicitar reinscrição secundária. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e opção de pagamento por cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado;

2.3.4.4. O sistema deve permitir ao médico solicitar reinscrição por transferência. Deve ter opção de anexo por documento, deve permitir trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário e opção de pagamento por cartão de crédito; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado;

2.3.4.5. O sistema deve permitir que o médico Cancelado / Inativo possa emitir Certidão Ética-Profissional, relativa ao período em que estava ativo;

2.3.5. Geral

2.3.5.1. O sistema deve permitir ao médico solicitar Certificado de Regularidade para Transferência. Deve ter opção de anexo por documento, deve poder trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado;
- 2.3.5.2. O sistema deve permitir ao médico solicitar Certificado de Regularidade para Inscrição Secundária. Deve ter opção de anexo por documento, deve poder trocar o documento anexado caso faça o anexo por engano, porém, somente nos casos que a análise não foi iniciada; geração de boleto automático quando se fizer necessário; acompanhamento da solicitação e recebimento do documento solicitado;
- 2.3.5.3. O sistema deve permitir a consulta de todos os acessos realizados ao sistema e suas atividades, contendo data, IP, login, atividade realizada e histórico de endereços atualizados;
- 2.3.5.4. O sistema deverá permitir que o usuário escolha seu e-mail para login e altere sua senha de acesso;
- 2.3.5.5. O sistema deverá armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 2.3.5.6. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 2.3.6. Perfil Administrativo (PF)
- 2.3.6.1. O sistema deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 2.3.6.2. Certidão de Inscrição – O sistema deve permitir ao colaborador emitir certidão de inscrição. Ao preencher o número do CRM o sistema deve buscar e trazer os dados do médico, deve permitir gerar o número da certidão, selecionar a assinatura (Presidente, Vice, Secretário Geral ou 1º Secretário) e gerar, visualizar e imprimir a certidão;
- 2.3.6.3. O sistema deve permitir ao colaborador emitir uma ficha de qualificação profissional. Ao preencher o número do CRM, o sistema deverá trazer os dados do médico e deve permitir gerar, visualizar e imprimir a ficha de qualificação profissional;
- 2.3.6.4. O sistema deve permitir ao colaborador emitir o requerimento de Inscrição. Ao preencher o número do CRM, o sistema deverá trazer os dados do médico e deve permitir gerar, visualizar e imprimir o requerimento;
- 2.3.6.5. O sistema deve permitir ao colaborador criar etiquetas de carteira, preencher campos com os números das carteiras que devem ser emitidas e deve permitir gerar, visualizar e imprimir as etiquetas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 2.3.6.6. O sistema deve permitir ao colaborador criar etiquetas de carteira primária, preencher os campos com os números das carteiras que devem ser emitidas e deve permitir selecionar a assinatura (Presidente, Vice, Secretário Geral ou 1º Secretário) e gerar, visualizar e imprimir a certidão;
- 2.3.6.7. O sistema deve permitir ao colaborador criar etiquetas de inscrição secundária, reinscrição, inscrição secundária com transformação, inscrição por transferência, RQE, transformação de secundária em principal, cancelamento de inscrição, averbação de nome, estado civil, averbação de nacionalidade, médico militar, cancelamento de médico militar, inscrição provisória e visto provisório, preencher campos com os dados solicitados, selecionar assinaturas e deve permitir gerar, visualizar e imprimir as etiquetas;
- 2.3.6.8. O sistema deve exibir uma tela com uma tabela contendo a lista das solicitações, deve permitir que o colaborador efetue buscas por data, tipo, nome, instituição e etapa. A tabela deve estar organizada por abas: Ativas e Canceladas;
- 2.3.6.9. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição principal recebida pelo ambiente médico. Deve visualizar anexos pelo navegador, permitir a análise de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.10. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição de médico brasileiro formado no exterior, recebido pelo Ambiente para o médico. Deve permitir visualizar anexos pelo navegador e garantir que a análise seja feita de forma individual. O sistema deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos, se necessário, permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação, se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.11. O sistema deve permitir que o colaborador analise as solicitações de inscrição com procuração;
- 2.3.6.12. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição secundária, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, visualizar dados do certificado de regularidade emitido pelo conselho de origem e receber ofícios de confirmação e repúdio. A análise deve ser realizada de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos, se necessário, deve permitir anexar arquivos na



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.13. O sistema deve permitir ao colaborador realizar a análise da solicitação de inscrição por transferência recebida pelo Ambiente para o médico. Deve permitir visualizar os anexos pelo navegador, visualizar dados do certificado de regularidade emitido pelo conselho de origem e receber ofícios de confirmação e repúdio. A análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.14. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de transformação de inscrição secundária em inscrição principal, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, visualizar dados do certificado de regularidade emitido pelo conselho de origem e receber ofícios de confirmação e repúdio. A análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.15. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de reinscrição principal, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.16. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de reinscrição secundária, recebida pelo Ambiente para o médico. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, visualizar dados do certificado de regularidade emitido pelo conselho de origem e receber ofícios de confirmação e repúdio. A análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.17. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de reinscrição por transferência, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, visualizar dados do certificado de regularidade emitido pelo conselho de origem e receber ofícios de confirmação e repúdio. A análise deve ser de forma individual,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.18. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de inscrição em outro estado por transferência, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, emitir certificado de regularidade para o CRM de destino e emitir ofícios de confirmação e repúdio para o CRM de destino. A análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.19. O sistema deve permitir ao colaborador analisar solicitação de Inscrição secundária em outro estado, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, emitir certificado de regularidade para o CRM de destino e emitir ofícios de confirmação e repúdio para o CRM de destino. A análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.20. O Sistema deve exibir a tela com uma tabela contendo a lista das solicitações, deve permitir que o colaborador efetue buscas por data, tipo, CRM, médico e etapa. As tabelas devem estar organizadas por abas: Novos Pedidos, Comissão, Plenária, Liberação Administrativa Imediata, Concluídas, Canceladas e Certificado de Qualificação de Especialidade;
- 2.3.6.21. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de registro de especialidade, recebida pelo Ambiente para o médico. Deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação e dar baixa manual em pagamentos se necessário. O sistema deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.22. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de 2ª via de especialidade, recebida pelo Ambiente para o médico. Deve permitir visualizar os anexos pelo navegador e a análise deve ser de forma individual. O sistema deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.23. O sistema deve exibir uma tela contendo uma tabela com a lista das solicitações, deve permitir que o colaborador efetue buscas por data, número / ano, tipo, CRM, nome e etapa. A tabela deve ser apresentada organizada por abas: Ativas e Canceladas;
- 2.3.6.24. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de certidão ética profissional, recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação. O sistema deve permitir dar baixa manual em pagamentos, se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.25. O sistema deve permitir que o médico solicite o cancelamento da inscrição. O sistema deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.26. O sistema deve permitir ao colaborador analisar solicitação de Visto Provisório. Deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve poder controlar etapas da solicitação, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.27. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de averbação de nacionalidade recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.28. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de averbação de nome, estado civil e outros recebida pelo Ambiente para o médico. O sistema deve visualizar anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar as etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.29. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de 2ª via da Carteira Profissional do médico recebido pelo Ambiente para o médico. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.30. O sistema deve permitir ao colaborador analisar a solicitação de 2ª via do cartão digital recebido pelo Ambiente para o médico. Deve permitir a visualização de anexos pelo navegador, a análise deve ser de forma individual, deve permitir controlar etapas da solicitação, dar baixa manual em pagamentos se necessário, deve permitir anexar arquivos na solicitação, cancelar a solicitação se julgar necessário, deferir ou indeferir a solicitação e deve ter link para ficha do médico;
- 2.3.6.31. O sistema deve permitir que o colaborador configure, edite e visualize a agenda de atendimento nas visitas presenciais dos médicos ao CRM-SC. O formato deve ser de um calendário onde os agendamentos serão exibidos e ao clicar, abre-se uma tela com o detalhamento do agendamento;
- 2.3.6.32. O sistema deve permitir ao colaborador que, ao clicar em um agendamento no calendário, visualize todos os dados da solicitação;
- 2.3.6.33. O sistema deve permitir ao colaborador, cancelar o agendamento. A data e horário cancelados devem ficar vagos para um novo agendamento. O sistema deve exibir um campo de texto onde o colaborador deve obrigatoriamente escrever uma justificativa. O sistema deve encaminhar um e-mail ao médico informando sobre o cancelamento e a justificativa do mesmo. Além do e-mail, o médico deve ser notificado no Espaço do Médico;
- 2.3.6.34. O sistema deve permitir ao colaborador configurar a agenda determinando: ano, mês, quantidade de Atendentes disponíveis, dias e horários de atendimento disponíveis;
- 2.3.6.35. O sistema deve permitir ao colaborador visualizar uma relação das transações realizadas com cartão, deve permitir buscar as solicitações com os filtros: data inicial, data final, status da transação, status do pagamento. O sistema deve permitir a impressão desta lista;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 2.3.6.36. O sistema deve permitir ao colaborador consultar as atualizações de endereço, e-mail e telefone feitas pelo Ambiente para o Médico contendo data, CRM, nome, atividade e opção de visualizar as informações novas e antigas do médico;
- 2.3.6.37. O sistema deve exibir uma tabela contendo os contatos encaminhados ao colaborador com as colunas: data, mensagem e responsável. O sistema deve permitir ao colaborador criar, editar e remover contatos que podem ser encaminhados para diversos colaboradores e Conselheiros de todos os setores e deve permitir que os contatos sejam classificados por assunto e tipo de assunto. Deve permitir que o colaborador finalize o contato quando julgar propício;
- 2.3.6.38. O sistema deve permitir ao colaborador, gerenciar as dúvidas frequentes, inserir, editar e excluir perguntas e respostas para tirar as dúvidas dos usuários médicos;
- 2.3.6.39. O sistema deve permitir ao colaborador pesquisar por CRM, CPF e o sistema deve retornar todos os dados disponíveis sobre o médico;
- 2.3.6.40. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco;
- 2.3.6.41. O sistema deve coletar, de forma automática, todos os dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 2.3.6.42. O Sistema deve rodar em plataforma *web*, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 2.3.6.43. O sistema deve conter uma tela com os indicadores de todos os processos disponíveis pelos módulos Ambiente para o médico e Ambiente Administrativo. Deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor, tipo de serviço.

### **3. AMBIENTE PARA O CONSELHEIRO**

- 3.1. Ambiente no qual o Conselheiro poderá aprovar certidões ético-profissionais e certificados de regularidade, deferir e indeferir solicitações de registro de especialidade, receber e responder despachos, deferir ou indeferir descontos de anuidade. Neste ambiente, o Conselheiro também poderá requisitar serviços, priorizar processos, acompanhar os andamentos dos processos, verificar e confirmar agendas, consultar pautas, comunicar-se e manter suas informações, ou seja, um meio eletrônico de interlocução com o CRM-SC nas suas atribuições;
- 3.2. Assim como o funcionário do CRM-SC poderá realizar todo processo das solicitações, por etapas e com controle de pendências gerais e individualizadas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

### 3.3. Requisitos Ambiente para o Conselheiro

#### 3.3.1. Perfil Conselheiro

- 3.3.1.1. O sistema deve permitir ao Conselheiro receber processos, enviar relatórios e quesitos, acessar a agenda de compromissos pessoal e agenda geral, entrar em contato por mensagem de texto com os funcionários do Setor de PEP, fazer a aprovação de RQE, aprovar o certificado de regularidade PESSOA JURÍDICA, emitir certidão ético-profissional, fazer aprovação de descontos em anuidades, receber e responder despachos, buscar ficha do médico, buscar ficha da PESSOA JURÍDICA, alterar senha de acesso ao sistema, histórico de acessos, consulta ao código de ética médica e ao código de processo ético;
- 3.3.1.2. O sistema deve possuir integração entre os módulos Ambiente para o Médico, Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Diretor Técnico e Ambiente para o Diretor Técnico/Administrativo;
- 3.3.1.3. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.1.4. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM, tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.1.5. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP, tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.1.6. O sistema deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 3.3.1.7. O sistema deve ter a identificação do Conselheiro e um quadro de avisos contendo os compromissos do Conselheiro, indicando data, prazo de entrega, nome do compromisso e situação;
- 3.3.1.8. O sistema deve conter a relação dos processos éticos encaminhados ao Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.9. Após a visualização do processo, o sistema deve exigir o aceite ou recusa do processo. Caso seja recusado, o sistema deve habilitar o campo de justificativa;
- 3.3.1.10. O sistema deve ter a relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.1.11. O sistema deve ter a ferramenta de upload para enviar relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.1.12. O sistema deve ter a relação dos processos éticos com relatório entregue pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar processo e baixar relatório;
- 3.3.1.13. O sistema deve ter a relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.14. O sistema deve ter a ferramenta de editor de texto para escrever e enviar quesitos;
- 3.3.1.15. O sistema deve ter a relação dos processos éticos com quesitos entregues pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.16. O sistema deve ter a relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro contendo a situação julgado, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.17. O sistema deve ter a relação dos processos éticos encaminhados para o Conselheiro, independentemente da situação, separados por cargo contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.18. O sistema deve ter a relação das sindicâncias encaminhadas ao Conselheiro, separados por cargo contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.19. O sistema deve permitir que, após visualização do processo, seja obrigatório o aceite ou recusa do mesmo. Caso seja recusado, habilitar campo de justificativa;
- 3.3.1.20. O sistema deve ter a relação das sindicâncias aceitas pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.21. O sistema deve ter a ferramenta de upload para enviar relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.1.22. O sistema deve ter a relação das sindicâncias com relatórios entregues pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar processo e baixar relatório;
- 3.3.1.23. O sistema deve ter a relação das sindicâncias aceitas pelo Conselheiro com situação já apreciada, separados por cargo, contendo data, prazo,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.24. O sistema deve ter a relação das sindicâncias encaminhadas para o Conselheiro, independentemente da situação, separadas por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.25. O sistema deve ter a relação de processos consulta encaminhados ao Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.26. Após a visualização do processo, o sistema deve exigir o aceite ou recusa do processo. Caso seja recusado, habilitar o campo de justificativa;
- 3.3.1.27. O sistema deve ter a relação dos processos consulta aceitos pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.28. O sistema deve ter a ferramenta de upload para enviar os relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.1.29. O sistema deve ter a relação dos processos consulta com os relatórios entregues pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar processo e baixar relatório;
- 3.3.1.30. O sistema deve ter a relação dos processos consulta aceitos pelo Conselheiro, com a situação já apreciada, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.31. O sistema deve apresentar a relação dos processos consulta encaminhados para o independentemente da situação, separadas por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.1.32. O sistema deve ter a relação de reuniões que o Conselheiro logado está envolvido, contendo data e hora, tipo, Conselheiros convocados, local e situação, além de conter um filtro de busca por período e com opção para os próximos 30 (trinta) dias, com opção de impressão;
- 3.3.1.33. O sistema deve ter a relação de todas as reuniões, contendo data e hora, tipo, Conselheiros convocados, local e situação, além de conter um filtro de busca por período e com opção para os próximos 30 (trinta) dias, com opção de impressão;
- 3.3.1.34. O sistema deve apresentar uma listagem contendo a relação de data/hora número/ano do processo, tipo e envolvidos, além do filtro de seleção a confirmar, confirmadas e todas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.1.35. O sistema deve ser apresentado em uma relação contendo função, data/hora número/ano do processo e requeridos, além do filtro de seleção a confirmar, confirmadas e todas;
- 3.3.1.36. O sistema deve oferecer a opção de escolha do setor com o qual deseja se comunicar, o assunto, mensagem, possuir opção de anexar documento e campo texto para fazer um comentário sobre o documento;
- 3.3.1.37. O sistema deve ter uma relação de contatos distribuídos por data/hora, assunto, setor e tipo, além do filtro lido e não lidos;  
Ao selecionar um contato, o sistema deve mostrar a resposta é a opção de responder;
- 3.3.1.38. O sistema deve permitir ao Conselheiro deferir ou indeferir uma solicitação de registro de especialidade. As solicitações devem estar distribuídas em lista contendo data/hora, tipo CRM-SC, médico, etapa e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.1.39. O sistema deve permitir ao Conselheiro fazer uma consulta aos dados do médico solicitante, o Conselheiro deve obrigatoriamente deferir ou indeferir o pedido. Caso escolha a opção indeferir, um campo de justificativa deve ser habilitado para preenchimento;
- 3.3.1.40. O sistema deve possibilitar ao Conselheiro deferir ou indeferir uma solicitação de desconto em anuidade para pessoa jurídica. As solicitações devem estar distribuídas em lista contendo: data/hora, nº da solicitação, CRM-SC do diretor técnico, nome do diretor técnico, CRM-SC da pessoa jurídica, CNPESSOA JURÍDICA, nome da pessoa jurídica, situação e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.1.41. O sistema deve permitir que, ao consultar os dados da solicitação, o Conselheiro deve obrigatoriamente, deferir ou indeferir o pedido. Caso escolha a opção indeferir, um campo de justificativa deve ser habilitado para preenchimento;
- 3.3.1.42. O sistema deve possibilitar ao Conselheiro, responder despachos solicitados pelo setor de PESSOA JURÍDICA. As solicitações devem estar distribuídas em lista, contendo: data/hora, nº da solicitação, CRM-SC do diretor técnico, nome do diretor técnico, CRM-SC da pessoa jurídica, CNPESSOA JURÍDICA, nome da pessoa jurídica, situação e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.1.43. Ao consultar os dados da solicitação de despacho, o sistema deve permitir ao Conselheiro, responder através de um campo de texto e confirmar o envio;
- 3.3.1.44. O sistema deve permitir ao Conselheiro, o acesso às fichas dos médicos. Deve oferecer um filtro de busca por CRM-SC, CPF e Nome e o resultado



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- da busca deve ser em lista distribuída por nome, CRM-SC, CPF, situação, especialidade e cidade – UF;
- 3.3.1.45. O sistema deve permitir acesso ao “webservice”, com ficha completa do Médico e da Pessoa jurídica;
- 3.3.1.46. O sistema deve permitir que, ao selecionar o resultado, o sistema deve abrir a ficha completa do médico contendo a foto, assinatura, dados gerais, endereço eletrônico, filiação, documentos, endereços, formação, especialidade, funções, dados financeiro, certidões solicitadas e histórico de acessos;
- 3.3.1.47. O sistema deve permitir ao Conselheiro o acesso às fichas das pessoas jurídicas. Deve haver um filtro de busca por CRM-SC, CNPESSOA JURÍDICA e Razão Social e o resultado da busca deve ser em lista, distribuído por Razão Social, CRM-SC, CNPESSOA JURÍDICA, situação e cidade – UF;
- 3.3.1.48. O sistema deve permitir ao Conselheiro a consulta aos dados de uma pessoa jurídica, mostrando e abrindo a ficha completa do prestador que contém dados gerais do prestador, documentos, endereço eletrônico, endereço, corpo societário, diretoria médica, corpo clínico, serviços / especialidades / chefias, comissão ética, recursos humanos, recursos materiais, atividades, situação financeira, fiscalização e solicitações;
- 3.3.1.49. O sistema deve oferecer a opção de alterar o login, senha e troca de e-mail;
- 3.3.1.50. O sistema deve ter o registro das atividades realizadas no sistema. Essas atividades devem ser distribuídas por data/hora, atividade e detalhe da atividade, bem como informações sobre o usuário que acessou;
- 3.3.1.51. O sistema deve oferecer um “endereço URL”, encaminhando para a página do Código de Ética Médica;
- 3.3.1.52. O sistema deve oferecer um “endereço URL”, encaminhando para a página do Código de Processo Ético;
- 3.3.1.53. O sistema deve armazenar todas as ações realizadas pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 3.3.1.54. O sistema deve controlar a autenticação do usuário para acesso ao webservice, com a ficha completa do Médico e da Pessoa Jurídica;
- 3.3.1.55. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**3.3.2. Perfil Corregedor**

- 3.3.2.1. Deve permitir ao Corregedor e Vice Corregedor receber processos, distribuir processos, classificar, responder despachos, enviar relatórios, quesitos, acessar agenda de compromissos pessoal e geral, chat do contato com setor de processos, aprovação de RQE, Certificado de Regularidade PESSOA JURÍDICA, Certidão Ético-Profissional, deferir e indeferir solicitações de desconto em anuidades, permitir acesso ao painel de produtividade, acesso ao painel estatístico, receber, aceitar ou recusar e responder Despachos ao Corregedor, buscar ficha do médico, buscar ficha da PESSOA JURÍDICA, alterar senha de acesso ao sistema, histórico de acessos, consulta ao código de ética médica e ao código de processo ético;
- 3.3.2.2. Deve possuir integração entre o módulo Ambiente para o Médico, Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Diretor Técnico, Ambiente para o Diretor Técnico/Administrativo;
- 3.3.2.3. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.2.4. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.2.5. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.2.6. O sistema deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 3.3.2.7. O sistema deve ter a identificação do Conselheiro Corregedor e um quadro de avisos contendo os seus compromissos como Conselheiro e Corregedor, indicando data, prazo para entrega, nome do compromisso, situação, ter quadro de distribuição de processos contendo o nome dos Conselheiros, quantidades de processos que está com cada Conselheiro, se entregou o relatório, quais relatórios foram recusados e relatórios com link para a justificativa;
- 3.3.2.8. O sistema deve ter a relação dos processos éticos encaminhados ao Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.2.9. O sistema deve permitir a visualização do processo e deve ser obrigatório o aceite ou recusa do processo. Caso seja recusado, habilitar o campo de justificativa;
- 3.3.2.10. O sistema deve oferecer a relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.11. O sistema deve ter a ferramenta de upload para enviar relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.2.12. O sistema deve ter a relação dos processos éticos com os relatórios éticos entregues pelo Conselheiro, separado por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar o processo e baixar relatório;
- 3.3.2.13. O sistema deve ter a relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualização do mesmo;
- 3.3.2.14. O sistema deve oferecer uma ferramenta de editor de textos, para escrever e enviar os quesitos;
- 3.3.2.15. O sistema deve apresentar uma relação dos processos éticos com quesito entregue pelo Conselheiro, separado por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.16. O sistema deve oferecer uma relação dos processos éticos aceitos pelo Conselheiro, com situação julgada, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.17. O sistema deve oferecer uma relação dos processos éticos encaminhados para o Conselheiro, independentemente da situação, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.18. O sistema deve ter a relação das sindicâncias encaminhadas ao Conselheiro, separado por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.19. O sistema deve permitir ao usuário que, após a visualização do processo, seja obrigatório o aceite ou recusa do processo. Caso seja recusado, habilitar o campo de justificativa;
- 3.3.2.20. O sistema deve ter a relação das sindicâncias aceitas pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.2.21. O sistema deve oferecer uma ferramenta de upload para enviar relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.2.22. O sistema deve oferecer uma consulta a relação das sindicâncias com relatórios entregues pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar processo e baixar relatório;
- 3.3.2.23. O sistema deve oferecer a consulta a relação das sindicâncias aceitas pelo Conselheiro, com situação já apreciada, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.24. O sistema deve ter a relação das sindicâncias encaminhadas para o Conselheiro, independentemente da situação, separadas por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.25. O sistema deve oferecer uma relação de processos consulta encaminhados ao Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.26. O sistema deve permitir a visualização do processo, exigindo o aceite ou recusa do processo. Caso seja recusado, habilitar o campo de justificativa;
- 3.3.2.27. O sistema deve ter a relação dos processos consulta aceitos pelo Conselheiro, separado por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.28. O sistema deve oferecer a ferramenta de upload para enviar relatórios em formato PDF e Microsoft Word;
- 3.3.2.29. O sistema deve ter a relação dos processos consulta com relatórios entregues pelo Conselheiro, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo, visualizar processo e baixar relatório;
- 3.3.2.30. O sistema deve oferecer a relação dos processos consulta aceitos pelo Conselheiro, com situação já apreciada, separados por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.31. O sistema deve oferecer a relação dos processos consulta encaminhados para o Conselheiro, independentemente da situação, separadas por cargo, contendo data, prazo, número/ano, classificação, situação, opção de baixar processo e visualizar processo;
- 3.3.2.32. O sistema deve apresentar a relação de reuniões que o Conselheiro logado está envolvido, contendo data hora, tipo, convocados, local e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- situação, além de conter um filtro de busca por período, para os próximos 30 dias com opção de impressão;
- 3.3.2.33. O sistema deverá apresentar a relação de todas as reuniões contendo data hora, tipo, convocados, local e situação, além de conter um filtro de busca por período, para os próximos 30 dias com opção de impressão;
- 3.3.2.34. O sistema deve apresentar um painel estatístico, painel de produtividade, despachos a receber (aguardando aceitação) e despachos recebidos (aceitação concluída);
- 3.3.2.35. O sistema deve oferecer todos os dados estatísticos para uso do corregedor, números dos tipos de processos, números das situações em que esses processos se encontram, podendo fazer a consulta por período (ano, mês, dia), tipos de processos, status, classificação e demais informações para o entendimento do Corregedor;
- 3.3.2.36. O sistema deve exibir ao Corregedor uma tabela, mostrando, por Conselheiro, os números totais de cada processo, dividido nas colunas: Nome (Conselheiro), especialidade, total de processos (sob a responsabilidade do Conselheiro), confirmações pendentes, entregas de relatórios e quesitos pendentes. Também deve mostrar os relatórios e quesitos entregues, o número de dias desde a última entrega e o número de dias desde a última designação. Deve permitir a busca por filtros tipo: cargo, câmara, classificação, período da abertura, período da designação, período da entrega. Deve permitir gerar uma lista, imprimir e baixar;
- 3.3.2.37. O sistema deve permitir que o Corregedor visualize, aceite ou recuse despachos exclusivos do corregedor;
- 3.3.2.38. O sistema deve permitir que o Corregedor visualize e edite os despachos que ele aceitou;
- 3.3.2.39. O sistema deve apresentar uma relação contendo data/hora número/ano do processo, tipo e envolvidos, além do filtro de seleção a confirmar, confirmadas e todas;
- 3.3.2.40. O sistema deve apresentar uma relação contendo função, data/hora número/ano do processo e requeridos, além do filtro de seleção a confirmar, confirmadas e todas;
- 3.3.2.41. O sistema deve oferecer a opção de escolha do setor que deseja comunicar-se, assunto, mensagem, opção de anexar documento, campo texto para fazer um comentário sobre o documento;
- 3.3.2.42. O sistema deve oferecer uma relação de contatos distribuídos por data/hora, assunto, setor e tipo, além do filtro lido e não lidos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.2.43. O sistema deve permitir que, ao selecionar um contato, devem obter a resposta e a opção de responder;
- 3.3.2.44. O sistema deve possibilitar ao Conselheiro, deferir ou indeferir uma solicitação de registro de especialidade. As solicitações devem ser distribuídas em lista, contendo data/hora, tipo CRM-SC, médico, etapa e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.2.45. Ao consultar os dados do médico solicitante o Conselheiro deve obrigatoriamente deferir ou indeferir o pedido. Caso a escolha seja a opção indeferir, um campo de justificativa deve ser habilitado para preenchimento;
- 3.3.2.46. O sistema deve possibilitar ao Conselheiro deferir ou indeferir uma solicitação de desconto em anuidade para pessoa jurídica. As solicitações devem ser distribuídas em lista, contendo data/hora, nº da solicitação, CRM-SC do diretor técnico, nome do diretor técnico, CRM-SC da pessoa jurídica, CNPESSOA JURÍDICA, nome da pessoa jurídica, situação e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.2.47. O sistema deve permitir a consulta aos dados da solicitação e o Conselheiro deve obrigatoriamente deferir ou indeferir o pedido. Caso escolha a opção indeferir, um campo de justificativa deve ser habilitado para preenchimento;
- 3.3.2.48. O sistema deve possibilitar ao Conselheiro responder despachos solicitados pelo setor de PESSOA JURÍDICA. As solicitações devem ser distribuídas em lista, contendo data/hora, nº da solicitação, CRM-SC do diretor técnico, nome do diretor técnico, CRM-SC da pessoa jurídica, CNPJ, nome da pessoa jurídica, situação e opção de abrir (consultar dados da solicitação);
- 3.3.2.49. O sistema deve permitir a consulta aos dados da solicitação de despacho e o Conselheiro deve responder através de um campo de texto e confirmar o envio;
- 3.3.2.50. O Conselheiro deve ter acesso às fichas dos médicos através desta ferramenta. Deve ter um filtro de busca por CRM-SC, CPF e nome e o resultado da busca deve ser em formato de listagem, distribuído por nome, CRM-SC, CPF, situação, especialidade e cidade – UF;
- 3.3.2.51. O sistema deve permitir acesso ao “webservice” com ficha completa do Médico e da Pessoa Jurídica;
- 3.3.2.52. O sistema deve permitir que, ao selecionar o resultado, abra a ficha completa do médico que contém foto, assinatura, dados gerais, endereço eletrônico, filiação, documentos, endereços, formação, especialidade, funções, dados financeiro, certidões solicitadas e histórico de acessos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.2.53. O sistema deve permitir ao Conselheiro o acesso às fichas das pessoas jurídicas. Deve ter um filtro de busca por CRM-SC, CNPESSOA JURÍDICA e Razão Social e o resultado da busca deve ser em lista distribuída por Razão Social, CRM-SC, CNPJ, situação e cidade – UF;
- 3.3.2.54. O sistema deve permitir que, ao selecionar o resultado, a abertura completa da ficha do prestador contendo os dados gerais do prestador, documentos, endereço eletrônico, endereço, corpo societário, diretoria médica, corpo clínico, serviços / especialidades / chefias, comissão ética, recursos humanos, recursos materiais, atividades, situação financeira, fiscalização e solicitações;
- 3.3.2.55. Deve ter o registro das atividades realizadas no sistema. Essas atividades devem ser distribuídas por data/hora, atividade e detalhe da atividade;
- 3.3.2.56. O sistema deve permitir a consulta ao Código de Ética Médica;
- 3.3.2.57. O sistema deve permitir a consulta ao Código de Processo Ético;
- 3.3.2.58. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 3.3.2.59. O sistema deve controlar a autenticação do usuário para acesso ao webservice com a ficha completa do Médico e da Pessoa Jurídica;
- 3.3.2.60. O sistema deve oferecer a opção de alterar o login, senha e troca de e-mail;
- 3.3.2.61. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*);
- 3.3.3. Perfil Administrativo
- 3.3.3.1. O sistema deve permitir ao colaborador gerenciar os processos, encaminhar ao Conselheiro, receber relatórios e documentos, marcar audiências, julgamentos e reuniões, enviar comunicação interna e mensagens aos Conselheiros. O sistema deve realizar buscas de informações de médicos e de pessoas jurídicas e aprovar solicitações de certidão ético profissional, solicitadas pelo Médico;
- 3.3.3.2. O sistema deve ter integração entre o módulo Ambiente para o Conselheiro, Ambiente para o Médico, Ambiente para o Médico/Administrativo, Ambiente para o Diretor Técnico, Ambiente para o Diretor Técnico/Administrativo;
- 3.3.3.3. O sistema deve garantir autorização e autenticação do usuário para acesso às funcionalidades;
- 3.3.3.4. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.3.5. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA FÍSICA (módulo legado SIEM/CNM), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.3.6. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PESSOA JURÍDICA (módulo legado SIEM/CNP), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.3.3.7. O sistema deve ter um quadro informando a quantidade de contatos não respondidos, a quantidade de comunicações internas não lidas, a lista de relatórios e quesitos recebidos, agenda mensal com as reuniões registradas, com filtro de resultado por período, imprimir e enviar a agenda por e-mail aos participantes da reunião, lista com próximos Julgamentos e Audiências marcados e lista contendo as últimas comunicações internas recebidas;
- 3.3.3.8. O sistema deve conter mensagens notificando recebimentos, alterações nos processos, confirmação dos Conselheiros da presença em reuniões, julgamentos e audiências;
- 3.3.3.9. O sistema deve permitir o registro de uma nova reunião, contendo data e hora da reunião, tipo, lista dos convocados e locais, incluindo os processos a serem analisados e anexar documentos;
- 3.3.3.10. O sistema deve apresentar uma relação contendo a data e hora da reunião, tipo, situação atual de convocação, quantidade de confirmações recebidas e pendentes e quantidade de justificativas de ausência, permitindo filtrar os resultados por período e tipo da reunião, possibilitando a impressão e o envio por e-mail aos convocados;
- 3.3.3.11. O sistema deve permitir a convocação de todos os envolvidos na reunião;
- 3.3.3.12. O sistema deve permitir a visualização de uma lista de justificativas de ausência dos convocados, contendo a data da confirmação de ausência, nome do Conselheiro e mensagem contendo a justificativa;
- 3.3.3.13. O sistema deve permitir a edição e alteração das informações da reunião, adicionar/remover processos, adicionar/remover documentos, cancelar a reunião ou enviar a convocação a todos os envolvidos;
- 3.3.3.14. O sistema deve retornar as informações do banco CRVIRTUAL, alimentado por sistema de Demandas;
- 3.3.3.15. O sistema deve apresentar uma relação contendo data do evento, número e ano do processo, tipo, nome do Conselheiro designado, cargo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- do Conselheiro designado, quantidade de documentos enviados e recebidos e situação, com filtro para os resultados de busca de acordo com cada informação contida na relação;
- 3.3.3.16. O sistema deve informar a classificação do processo, anexar documentos relevantes ao processo e enviar o processo ao Conselheiro designado;
- 3.3.3.17. O sistema deve permitir ao colaborador informar o recebimento do relatório ou quesito;
- 3.3.3.18. O sistema deve finalizar o processo, bloqueando alterações no mesmo;
- 3.3.3.19. O sistema deve permitir o registro de nova audiência contendo número, ano e tipo do processo, data, hora e tipo da audiência, Conselheiro responsável, participantes envolvidos e anexo de documentos;
- 3.3.3.20. O sistema deve apresentar uma relação contendo data e hora da audiência, número e ano do processo, tipo da audiência, nome do Conselheiro responsável, lista de envolvidos, convocação e confirmação do Conselheiro;
- 3.3.3.21. O sistema deve permitir a alteração das informações da audiência, adicionar / remover envolvidos, adicionar / remover documentos, enviar e-mail ao Conselheiro responsável informando as alterações ou cancelar a audiência;
- 3.3.3.22. O sistema deve permitir o registro de um novo julgamento, contendo número, ano e tipo do processo, data, hora e tipo do julgamento, nome do Conselheiro responsável e cargo, dos requeridos e também permitir anexar documentos;
- 3.3.3.23. O sistema deve apresentar uma relação contendo data e hora do julgamento, número e ano do processo, tipo do processo e cargo, nome do Conselheiro responsável, lista dos requeridos, convocação e confirmação do Conselheiro;
- 3.3.3.24. O sistema deve permitir a edição e a alteração das informações do julgamento, adicionar ou remover requeridos, adicionar ou remover documentos, enviar e-mail ao Conselheiro responsável informando as alterações ou cancelar o julgamento;
- 3.3.3.25. O sistema deve permitir o registro de uma nova comunicação interna, contendo o tipo e setor, nome do Corregedor, título, resumo e anexo de documentos;
- 3.3.3.26. O sistema deve apresentar uma relação contendo data do registro, assunto, nome do Conselheiro, quantidade de documentos enviados e recebidos e comunicação interna recebida;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 3.3.3.27. O sistema deve permitir o envio de mensagens, contendo o tipo de destinatário, nome do destinatário, setor, assunto, mensagem e anexo de documentos;
- 3.3.3.28. O sistema deve apresentar uma relação contendo data e hora do envio da mensagem, assunto, setor, destinatário e responsável pelo envio, permitindo filtrar o resultado por todos ou não respondidos;
- 3.3.3.29. O sistema deve abrir as informações do contato com as mensagens recebidas e enviadas, permitindo responder ao contato e finalizá-lo;
- 3.3.3.30. O sistema deve apresentar uma relação das atividades realizadas pelo usuário no sistema, contendo data e hora, a ação, detalhes da ação, nome do usuário e nome do Conselheiro caso esteja envolvido na ação;
- 3.3.3.31. O sistema deve permitir a alteração de usuário para login, e-mail e senha para acesso ao sistema;
- 3.3.3.32. O sistema deve permitir acesso ao “*webservice*”, com ficha completa do Médico e da Pessoa Jurídica;
- 3.3.3.33. O sistema deve permitir a busca de médicos informando o CRM-SC, CPF ou Nome, retornando uma lista contendo os dados informados na busca com link que abra a ficha completa do Médico;
- 3.3.3.34. O sistema deve permitir a busca de médicos informando CRM-SC, CNPESSOA JURÍDICA ou Razão Social, retornando uma lista contendo os dados informados na busca com link que abra a ficha completa da Pessoa Jurídica;
- 3.3.3.35. O sistema deve fornecer ao colaborador com cargo de Supervisor, a mesma visão do painel estatístico do Corregedor e Vice Corregedor;
- 3.3.3.36. O sistema deve permitir a consulta ao Código de Ética Médica;
- 3.3.3.37. O sistema deve permitir a consulta ao Código de Processo Ético;
- 3.3.3.38. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 3.3.3.39. O sistema deve controlar a autenticação do usuário para acesso ao “*webservice*” com a ficha completa do Médico e da Pessoa Jurídica;
- 3.3.3.40. O sistema deve coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 3.3.3.41. O sistema deverá apresentar uma tela contendo os indicadores de todos os processos disponíveis pelos módulos Ambiente para o Conselheiro e Ambiente Administrativo. Deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor, Conselheiro, tipo de processo e função;
- 3.3.3.42. Em - Painel de Produtividade - O sistema deverá apresentar uma tela contendo os indicadores de todos os processos disponíveis pelos



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

módulos Ambiente para o Conselheiro e Ambiente Administrativo. Deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor, Conselheiro, tipo de processo e função;

3.3.3.43. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*).

#### **4. AMBIENTE PROTOCOLO ELETRÔNICO PARA MOVIMENTAÇÕES/INSTRUÇÕES INTERNAS**

4.1. Ambiente no qual se poderão criar processos gerais de assuntos diversos que chegam ao CRM-SC, permitindo que funcionários e Conselheiros da casa possam de maneira on-line emitir pareceres resposta e dar andamento aos protocolos;

##### **4.2. Requisitos Ambiente Protocolo Eletrônico**

###### **4.2.1. Perfil Geral**

4.2.1.1. O sistema deve possuir integração bidirecional SISTEMA DE GESTÃO - MÓDULO PROTOCOLO (módulo legado SIEM/SAS), tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentar dados automaticamente e manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados para que os protocolos sejam gerados com numeração única integrada a numeração do SIEM/SAS;

4.2.1.2. O sistema deve manter a regra de acessos com usuários e senha integrados dos MÓDULOS SIEM e manter a relação com seus respectivos setores;

4.2.1.3. O sistema deve permitir uma opção de cadastro de coordenadoria para cada setor;

4.2.1.4. O sistema deve permitir uma opção de cadastro para Diretoria / Conselheiros;

4.2.1.5. O sistema deve possuir filtros para acompanhar e buscar processos por data de abertura, última data de tramitação, responsável, importância e setor;

4.2.1.6. O sistema deve permitir uma opção de configurar permissões para acessos a arquivos anexados aos processos e ao conteúdo de cada processo;

4.2.1.7. O sistema deve integrar-se a todos os protocolos já criados no legado SAS/SIEM;

4.2.1.8. O sistema deve possuir um alerta de recebimentos de novos processos para deferir;

4.2.1.9. O sistema deve possuir um alerta de tempo restante para deferir sobre os processos em sua responsabilidade;

4.2.1.10. O sistema deve permitir que o usuário anexe o arquivo digital do protocolo na sua inclusão;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 4.2.1.11. O sistema deve ter a possibilidade de integração com o Portal da Transparência, com filtragem de dados para visualização no mesmo;
- 4.2.1.12. O sistema deve permitir aos usuários assinar documentos mediante uso de assinatura eletrônica (por senha) e de assinatura digital no padrão ICP-Brasil (tanto com mídia criptográfica física – token USB e cartão – como em nuvem);
- 4.2.1.13. Em - Auditoria – O sistema, deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco;
- 4.2.1.14. O sistema deve coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 4.2.1.15. Em - Painel de Produtividade – O sistema deverá conter uma tela com os indicadores de todos os processos disponíveis. O sistema deve ter filtro de busca por período, funcionário, setor e processo;
- 4.2.1.16. O Sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*).

## 5. AMBIENTE OUVIDORIA

- 5.1. Ambiente onde qualquer cidadão possa realizar chamados / solicitações on-line ao CRM-SC e que permita um controle de andamento e respostas;
- 5.2. Permite que funcionário designado pelo CRM-SC, responda diretamente aos chamados, bem como realize encaminhamentos ao Conselheiro;
- 5.3. **Requisitos para o Ambiente Ouvidoria**
  - 5.3.1. Perfil Cidadão
    - 5.3.1.1. O sistema deve possuir um ambiente para médicos e comunidade, permitir a abertura de chamados com cadastramento e oferecer uma tela para acompanhar o andamento do chamado aberto;
    - 5.3.1.2. O sistema deve possuir um formulário para abertura dos chamados com os campos NOME, CPF, DATA DE NASCIMENTO, E-MAIL E CRM-SC (caso seja médico);
    - 5.3.1.3. Caso o usuário seja um médico, o sistema deve aplicar o autopreenchimento dos campos;
    - 5.3.1.4. O formulário deve possuir um campo para assunto (relacionados ao legado SAS/SIEM). O formulário deve possuir um campo para Mensagem;
    - 5.3.1.5. O formulário deve ter campo para anexar documentos;
  - 5.3.2. Perfil Administrativo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 5.3.2.1. O sistema deve possuir uma área de histórico de todos os protocolos criados, com filtros detalhados;
- 5.3.2.2. O sistema deverá exibir em lista, abrir individualmente para visualização tanto o histórico quanto o anexo do atendimento com recurso de visualização do anexo, opção de download e campo de resposta;
- 5.3.2.3. O sistema deve ter a possibilidade de integração com o Portal da Transparência;
- 5.3.2.4. O sistema deve permitir a tramitação de protocolos para distribuição entre os ouvidores;
- 5.3.2.5. O sistema deve possuir interação direta com o solicitante, respostas diretas ou chat;
- 5.3.2.6. O sistema deve ter o recurso de integração com o FAQ;
- 5.3.2.7. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco;
- 5.3.2.8. O sistema deve coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 5.3.2.9. O sistema deve oferecer uma tela contendo os indicadores de todos os processos disponíveis. Deve ter filtro de busca por período, nome, assunto;
- 5.3.2.10. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ação realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco;
- 5.3.2.11. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*).

## **6. AMBIENTE TELEMEDICINA**

- 6.1. Ambiente no qual os médicos com CRM em SC e cadastrados no Espaço do Médico possam emitir receitas normais e controladas, criar modelos de receituário e outros documentos necessários para enviar aos pacientes e ter a opção de formulário livre para escrever pedidos de exames, laudos ou atestados ou qualquer outra coisa que desejar;
- 6.2. Deve permitir que a receita seja validada pelo farmacêutico através de QRCode e permitir que o farmacêutico adicione anotações da dispensação nas receitas especiais;
- 6.3. **Requisitos para o Ambiente Prescrições**
  - 6.3.1. Deve ser permitido aos médicos com CRM em SC e devidamente cadastrados no Espaço do Médico, ter acesso ao sistema de prescrições através de um link que deve estar na tela de abertura do Espaço do Médico;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 6.3.2. Na tela de abertura o sistema deve permitir que o médico selecione as opções RECEITAS, FORMULÁRIO LIVRE, RECEITAS COM LME e MODELOS;
- 6.3.3. O sistema deve permitir que o médico visualize todas as receitas que foram emitidas por ele em uma tabela, para que ele possa consultar quando necessário;
- 6.3.4. A tabela deve possuir paginação;
- 6.3.5. O sistema deve permitir que o médico faça buscas das receitas pelo nome do paciente;
- 6.3.6. O sistema deve permitir ao médico criar uma nova receita;
- 6.3.7. No caso de uma receita do tipo normal, o sistema deve permitir que o médico insira os dados do paciente: Nome completo, Sexo, CPF, RG, E-mail, confirmar E-mail, selecionar se a receita é normal ou controlada, selecionar se quer a inclusão do telefone de contato do médico e selecionar se há prescrição de anabolizantes;
- 6.3.8. No caso de uma receita do tipo normal, ao selecionar sim para incluir o telefone de contato do médico, o sistema deve disponibilizar campo de preenchimento do número de telefone e a possibilidade de selecionar se o número é fixo ou celular;
- 6.3.9. No caso de uma receita do tipo normal, ao selecionar sim para prescrição de anabolizantes, o sistema deve habilitar campos de preenchimento para número do CID e CPF;
- 6.3.10. No caso de uma receita do tipo especial (controlada), o sistema deve permitir que o médico insira os dados do paciente: Nome completo, Sexo, CPF, RG, E-mail, confirmar E-mail, selecionar se a receita é normal ou controlada, selecionar se quer a inclusão do telefone de contato do médico e selecionar se há prescrição de anabolizantes e campos para endereço comercial do médico;
- 6.3.11. No caso de uma receita do tipo especial (controlada), ao selecionar sim para incluir o telefone de contato do médico, o sistema deve disponibilizar campo de preenchimento do número de telefone e a possibilidade de selecionar se o número é fixo ou celular;
- 6.3.12. No caso de uma receita do tipo especial (controlada), ao selecionar sim para prescrição de anabolizantes, o sistema deve habilitar campos de preenchimento para número do CID e CPF;
- 6.3.13. No caso de uma receita do tipo especial (controlada), o sistema deve disponibilizar os campos: CEP, Rua, número, UF, Município e Bairro;
- 6.3.14. No caso de uma receita com LME (Laudo de Medicamento Especializado da Farmácia de Alto Custo), o sistema deve permitir que o médico insira os seguintes dados: Número do CNES, Nome do Estabelecimento de Saúde Solicitante, Nome Completo do Paciente, Peso do Paciente (Kg), Nome da Mãe do Paciente, Altura do Paciente, seletor para medicamento, seletor de tipo de medicamento, quantidades para cada mês (de 1 a 6 meses), CID 10, Diagnóstico, Campo de Texto para Anamnese, Selecionar sim e não para “paciente realizou tratamento prévio ou está em tratamento da doença”, Selecionar sim e não para “o paciente é



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- incapaz?”, Número do CNS do médico solicitante, Data da Solicitação, Selecionar raça/cor/etnia (branca, amarela, preta, indígena, parda e sem informação), CPF ou CNS do paciente, e-mail do paciente, telefone 1 do paciente, telefone 2 do paciente;
- 6.3.15. Após o preenchimento do formulário e o médico clicar em salvar, o médico deve receber notificação do sistema confirmando que a operação foi realizada com sucesso;
- 6.3.16. Após o preenchimento do formulário e o médico clicar em salvar, o paciente deverá receber no endereço de e-mail informado mensagem de notificação do recebimento da receita e mais a receita no formato PDF, anexada ao e-mail. Para as receitas com LME, o paciente não receberá por e-mail, mas diretamente do médico;
- 6.3.17. O sistema deve permitir ao médico editar/alterar as receitas mesmo após enviada;
- 6.3.18. O sistema deve permitir ao médico reenviar as receitas após ter editado e feito alterações na mesma;
- 6.3.19. A receita deve ter no rodapé o QRCode para que a mesma possa ser validada na farmácia;
- 6.3.20. Deve ser disponibilizado um validador para as receitas geradas no sistema;
- 6.3.21. O validador deve permitir ao farmacêutico adicionar “Anotações de Dispensação” para casos em que não seja fornecida toda a quantidade necessária de medicamento prescrito, por falta em estoque, por exemplo, permitindo que a receita seja utilizada em outra farmácia;
- 6.3.22. No validador, ao fazer anotações de dispensação na receita, o sistema deve disponibilizar os campos: CNPJ Farmácia, Nome Farmácia, Nome Farmacêutico, UF Farmacêutico e CRFSC Farmacêutico;
- 6.3.23. No validador, ao preencher esses dados e fazer as anotações e clicar em Concluir, as informações devem ficar registradas na receita, na própria tela do validador;
- 6.3.24. No validador, após o farmacêutico ter clicado no botão “Atualizar e Validar a Receita”, um novo PDF deve ser gerado, a receita atualizada e a anotação da dispensação deve constar na receita;
- 6.3.25. O paciente deve receber o e-mail com a receita atualizada após as alterações realizadas pelo farmacêutico;
- 6.3.26. O sistema deve permitir o preenchimento de um formulário livre com os campos: Nome completo do paciente, Sexo, CPF, RG, E-mail, Confirmar E-mail, Selecionar Incluir endereço do Paciente, Selecionar modelo, Título e campo de texto livre para conteúdo;
- 6.3.27. Todas as receitas e outros documentos criados pelo formulário livre devem ficar listados na tela do médico juntamente com as outras receitas;
- 6.3.28. O sistema deve permitir ao médico criar novos modelos de documentos diversos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 6.3.29. O sistema deve disponibilizar formulário para o médico criar um novo modelo com os seguintes campos de preenchimento: Seletor de Tipo de Modelo, Título, Identificador e campo de texto para conteúdo;
- 6.3.30. Todos os modelos cadastrados pelo médico, deverão ficar listados na tela de modelos para serem carregados e utilizados;
- 6.3.31. O sistema deve permitir que o médico crie uma receita usando como base uma receita já cadastrada;
- 6.3.32. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ações realizadas, tabela do BD manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
- 6.3.33. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*).

## **7. AMBIENTE TI**

- 7.1. Ambiente no qual os funcionários do CRM-SC podem criar, editar, anexar documentos e imagens, classificar, determinar criticidade, encaminhar, gerenciar e acompanhar Ordens de Serviço;
- 7.2. Deve permitir que os administradores do sistema possam encaminhar os chamados aos responsáveis pelo suporte e atendimento com diferentes níveis;
- 7.3. **Requisitos para o Ambiente TI**
  - 7.3.1. O sistema deve garantir a autorização e autenticação do usuário com segurança para acesso as funcionalidades;
  - 7.3.2. O sistema deve garantir a recuperação da senha do usuário se for necessário;
  - 7.3.3. O sistema deve permitir que o usuário veja gráficos com as estatísticas do atendimento: Quantidade de chamados realizados por situação, quantidade de chamados realizados por prioridade, quantidade de chamados realizados por tipo de serviço, Tempo total empregado em chamados por responsável (em horas), Tempo total empregado em movimentações de chamados por responsável (em hora), total de chamados por responsável, Tempo médio de chamados por tipo de serviço (em horas) e Tempo médio de chamados por prioridade (em horas);
  - 7.3.4. O sistema deve permitir ao usuário efetuar buscas com os seguintes filtros: Situação, Período de Abertura (início), Período de abertura (fim), Período de Finalização (início) e Período de Finalização (fim);
  - 7.3.5. O sistema deve permitir que o usuário limpe os filtros de busca;
  - 7.3.6. O sistema deve permitir ao usuário visualizar os chamados que ele abriu e editar, alterar e gerenciar os mesmos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.3.7. O sistema deve permitir ao usuário administrador visualizar todos os chamados, abertos por ele e por todos os outros usuários e poder editar, alterar e gerenciar os mesmos;
- 7.3.8. O sistema não deve permitir que a descrição do chamado seja alterada e nem os comentários. Essas informações ficam arquivadas na Ordem de Serviço;
- 7.3.9. O sistema deve exibir todos os chamados em uma tabela com os campos: Número do chamado, Nível de atendimento, Tipo de Serviço, Responsável, Data de Abertura, Prioridade, Situação e Descrição;
- 7.3.10. A tabela deve possuir paginação;
- 7.3.11. A tela de chamados deve possuir pesquisa avançada com os seguintes filtros: Número do Chamado, Tipos de Serviço, Data de abertura, Data de encerramento, Situações, Responsáveis, Solicitante interno, Nome Solicitante Externo, E-mail do solicitante externo, CRM solicitante externo, prioridade, solução, Descrição e Palavras Chave, botão buscar e botão limpar filtros;
- 7.3.12. O sistema deve permitir ao usuário comum (não administrador), abrir um novo chamado preenchendo um formulário com os seguintes campos: Solicitante, Tipo de Serviço, Descrição;
- 7.3.13. O sistema deve permitir ao usuário comum (não administrador) anexar documentos nos formatos DOC, DOCX, XLS, PDF, JPEG e PNG nos chamados;
- 7.3.14. O sistema deve permitir ao usuário administrador abrir um novo chamado preenchendo um formulário com os seguintes campos: Solicitante, *checkbox* Solicitante Externo, Tipo de Serviço, Responsável, Prioridade/Peso, Situação, Palavra-chave e Descrição;
- 7.3.15. Se o usuário administrador selecionar o *checkbox* Solicitante Externo o formulário deve ter os seguintes campos de preenchimento: Nome do solicitante externo, CRM do solicitante externo, E-mail do solicitante externo, tipo de serviço, Responsável, Prioridade/Peso, Situação, Palavra-chave e Descrição;
- 7.3.16. O sistema deve permitir ao usuário administrador anexar documentos nos formatos DOC, DOCX, XLS, PDF, JPEG e PNG nos chamados;
- 7.3.17. Após o chamado ter sido criado, deve ficar na tela de chamados. Ao clicar na tabela o chamado deve ser aberto;
- 7.3.18. O sistema deve permitir que sejam feitos comentários e anexados arquivos ao chamado e que ele seja anexado o tempo todo, exceto se o chamado esteja cancelado ou finalizado;
- 7.3.19. O sistema deve permitir ao usuário administrador que os chamados sejam encaminhados para outros níveis de atendimento sendo que os níveis são: 1, 2 e 3. O usuário que fizer o encaminhamento terá que preencher campo de texto com mensagem ou solução antes de encaminhar;
- 7.3.20. O sistema de permitir que o chamado seja encerrado, o usuário deve preencher o campo de texto com a solução adotada e se desejar, colocar a quantidade de horas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- gastas no atendimento. Ao finalizar, o chamado não deve encerrar imediatamente, mas ser encaminhado para aprovação do solicitante;
- 7.3.21. Se o usuário tiver chamados que precisem da sua aprovação ou informações, o sistema deve notificá-lo na tela de abertura;
  - 7.3.22. Para rejeitar uma solução, o solicitante deve clicar no botão Reprovar Solução e escrever o motivo da recusa e salvar o chamado. O chamado ficará com o status “solução rejeitada”;
  - 7.3.23. Para aprovar uma solução, o solicitante deve clicar no botão “Aprovar Solução”, escrever um comentário e avaliar o atendimento;
  - 7.3.24. O sistema deve permitir a troca de responsabilidade do chamado, desde que seja feita por um usuário administrador;
  - 7.3.25. O sistema deve permitir assumir a responsabilidade por um chamado, desde que seja feito por um usuário administrador;
  - 7.3.26. O sistema deve permitir ao usuário administrador a possibilidade de editar itens do sistema, cadastrando e excluindo Situações, Serviços, Prioridades e Palavras-chave;
  - 7.3.27. O sistema deve armazenar toda ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, ações realizadas, tabela do BD manipulada, valor antigo do banco (caso haja) e novo valor salvo em banco;
  - 7.3.28. O sistema deve rodar em plataforma “web”, e ter compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (*major*).



## ADENDO II – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO

### 1. Prova de conceito

- 1.1. Para fins de prova de conceito, o CRM-SC solicitará à licitante detentora do menor preço que realize amostras da solução tecnológica ofertada como critério de aceitabilidade de sua proposta. A prova de conceito será realizada em equipamentos próprios do CRM-SC, disponibilizados no momento da amostra, com a seguinte configuração: Sistema Operacional Windows, navegadores Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox em suas últimas versões (major), leitor de arquivos PDF e Adobe Flash Player;
- 1.2. A prova de conceito será realizada na sede do CRM-SC, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a intimação do licitante. A ausência de representante para dar início ao trabalho de demonstração após o fim desse prazo será motivo de desclassificação da proposta;
  - 1.2.1. A duração da prova de conceito será de, no máximo 2 (dois) dias úteis. Nesse período, a licitante detentora deverá executar todas as demonstrações exigidas neste adendo;
    - 1.2.1.1. Considera-se “hora útil” aquela compreendida entre o período de 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais;
- 1.3. O licitante deverá demonstrar o uso da solução tecnológica como ferramenta para conduzir e aparelhar os processos de gestão informatizada do CRM-SC. A aceitabilidade da proposta será condicionada à comprovação, na prova de conceito, de atendimento à 100% (cem por cento) dos requisitos funcionais “obrigatórios” e no mínimo 20% (vinte por cento) dos requisitos funcionais “desejáveis”;
- 1.4. Para a demonstração, os licitantes devem carregar as bases de dados de suas soluções tecnológicas com informações suficientes para demonstração dos requisitos abaixo nominados, para tanto inserindo previamente dados fictícios dimensionados para atendimento desta prova de conceito. O pregoeiro e sua equipe de apoio poderão exigir a inclusão de cadastros específicos como forma de avaliar as respostas da solução;
- 1.5. Requisitos mínimos e OBRIGATÓRIOS que devem ser apresentados na introdução à solução tecnológica:
  - 1.5.1. 1º Requisito:
    - 1.5.1.1. Deve ser possível que um DIRETOR TÉCNICO realize, completamente a SOLICITAÇÃO DE INSCRIÇÃO DE UMA CLÍNICA ESPECIALIZADA DE GRANDE PORTE;
      - 1.5.1.1.1. Compreende-se como completamente todo o processo/fluxo de inscrição, que vai desde a solicitação até emissão do certificado de regularidade e o NÚMERO DO CRM-SC gerado nos sistemas legados, aparecendo na busca do portal: <https://www.crmesc.org.br> e <https://portal.cfm.org.br>. Sendo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

todo o acesso realizado no ambiente em nuvem do proponente;

1.5.1.2. A amostra deve comprovar:

- 1.5.1.2.1. Diretor Técnico (DT) deve cadastrar-se no sistema, realizando todo o processo de credenciamento e acesso ao sistema. Em seguida deve realizar a solicitação de inscrição, percorrendo todo formulário, preenchendo as informações e anexando documentos conforme o checklist. No início do preenchimento do formulário, ao informar CNPJ da PESSOA JURÍDICA, o sistema deverá obter dados através da API SERPRO a fim de autopreencher informações como endereço, capital social e atividade, informações estas oriundas da RECEITA FEDERAL, e verificar a situação cadastral na receita;
- 1.5.1.2.2. Caso o usuário faça nova tentativa, o sistema deverá obter a mesma informação, que foi previamente “armazenada em cache” (armazenada em banco de dados próprio), evitando nova interação com a API do SERPRO, sem a contabilização do acesso, evitando custos desnecessários;
- 1.5.1.2.3. Em seguida o sistema deverá gerar o boleto de taxa de inscrição com registro bancário, segundo as normas FEBRABAN;
- 1.5.1.2.4. A equipe de BACKOFFICE deverá rejeitar pelo menos dois itens requeridos, como o formulário de inscrição (informação de alvará, por exemplo), bem como o documento de termo responsabilidade técnica. Após ser notificado da rejeição, o DT deverá ser capaz de visualizar o motivo da rejeição e fazer o devido ajuste no sistema (anexando os documentos faltantes). A equipe de backoffice deverá dar prosseguimento na análise, gerando automaticamente o número do CRM-SC, agendando sessão plenária e gerando uma lista de plenárias;
- 1.5.1.2.5. A equipe de backoffice deverá realizar aprovação dos pleitos, atualizando informações como classificação e serviços do certificado, passando ao CONSELHEIRO designado, que em seu ambiente próprio deverá fazer as ressalvas e consequente aprovação;
- 1.5.1.2.6. O sistema então deverá disponibilizar ao DT os boletos de taxa e anuidade proporcional ao período de inscrição, devidamente registrado no banco oficial;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.5.1.2.7. A equipe de backoffice aceitará um comprovante de pagamento fictício para a devida liberação do certificado de aprovação;
- 1.5.1.2.8. O sistema fará a geração do certificado e disponibilizará ao DT todo o processo acima, deve envolver os ambientes do DT, do CONSELHEIRO, do PORTAL, nos perfis usuário DT, Conselheiro e Backoffice;
- 1.5.2. Resultado:
  - 1.5.2.1. O DT fará o download do certificado;
  - 1.5.2.2. O DT poderá fazer a VALIDACAO DO DOCUMENTO por meio do QRCODE;
  - 1.5.2.3. Os dados da nova clínica estarão disponíveis na consulta pública no portal do CRM-SC - o total de acessos à API SERPRO não poderá ultrapassar a quantidade de 1 (um) por inscrição (CNPJ da Pessoa Jurídica);
  - 1.5.2.4. Os dados da nova clínica estarão disponíveis nos sistemas legados SIEM E CRVIRTUAL em Demandas e Consultas;
- 1.5.3. 2º Requisito:
  - 1.5.3.1. Deverá permitir que um MÉDICO realize a SOLICITAÇÃO DE REGISTRO DE UMA ESPECIALIDADE de forma completa. Compreende-se como completamente todo o processo / fluxo de inscrição, que vai desde a solicitação de registro até a emissão do certificado de regularidade e o Número do CRM-SC DE REGISTRO DE ESPECIALIDADE gerado nos sistemas legados e aparecendo na busca do portal <https://www.crmsc.org.br> e portal do CFM <https://portal.cfm.org.br>;
- 1.5.4. A amostra deve comprovar:
  - 1.5.4.1. O médico deve cadastrar-se no sistema, realizando todo o processo de credenciamento padrão. Em seguida deve realizar uma solicitação de registro de especialidade, percorrendo todo formulário e preenchendo as informações exigidas;
  - 1.5.4.2. O sistema deverá gerar o boleto referente a taxa, devidamente registrada no banco;
  - 1.5.4.3. A equipe de BACKOFFICE deverá rejeitar pelo menos 1 item requerido, como a certificação AMB;
  - 1.5.4.4. Após ser notificado da rejeição, o MÉDICO deverá fazer o ajuste;
  - 1.5.4.5. A equipe de *backoffice* deverá dar prosseguimento à solicitação e encaminhar ao CONSELHEIRO. Pelo menos 3 (três) diferentes CONSELHEIROS deverão interagir com a solicitação através de ambiente próprio, e realizar 1 (um) indeferimento e 2 (dois) deferimentos;
  - 1.5.4.6. A equipe de *backoffice* aceitará um comprovante de pagamento fictício, para a devida liberação do certificado de registro;
  - 1.5.4.7. O sistema irá gerar o certificado e disponibilizará ao MÉDICO;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.5.4.8. Todo o processo acima, deve envolver ambientes do MÉDICO, do CONSELHEIRO, PORTAL, nos perfis usuário DT, Conselheiro e Back office. Deverá incluir também os sistemas legados SIEM E CRVIRTUAL Estas consultas deverão mostrar as informações da clínica recém inscrita;
- 1.5.5. Resultado:
- 1.5.5.1. O MÉDICO fará download do certificado;
- 1.5.5.2. O MÉDICO poderá fazer VALIDAÇÃO DO DOCUMENTO através do QRCODE;
- 1.5.5.3. Os dados da nova especialidade registrada estarão disponíveis na consulta pública no portal;
- 1.5.5.4. Os dados da nova especialidade estarão disponíveis nos sistemas legados SIEM E CRVIRTUAL em Demandas e Consultas;
- 1.5.6. 3º Requisito:
- 1.5.7. Deverá ser possível, por meio de API Gateway a realização de monitoramento e auditoria no roteamento de chamadas, reescrita de requisições (*mod\_rewrite*), balanceamento de carga ("*load balancing*"), segurança, criptografia, além de manter credenciais e estruturas para fins de autenticação e autorização;
- 1.5.8. A amostra deve comprovar:
- 1.5.8.1. Com acesso administrativo na ferramenta de administração:
- 1.5.8.1.1. Verificação de gráficos de acessos;
- Verificação de acessos às API da aplicação, e as APIS externas (como SERPRO) verificando a quantidade de acessos externos;
- 1.5.8.2. Realizar teste de stress com 100 (cem) usuários simultâneos e 100 (cem) requisições por segundo em API de autenticação, consulta de pessoa física e de pessoa jurídica e consulta ao SERPRO (4 APIS), mostrando comportamento dos indicadores acima descritos na aplicação de monitoramento;
- 1.5.8.3. Fazer upload de uma cópia das APIS, realizar roteamento mostrando o Balanceamento de Carga, durante o processo de stress (por 10 minutos ininterruptos);
- 1.5.9. Resultado:
- 1.5.9.1. Verificar melhoria de consumo dos recursos da máquina após uso de balanceamento de carga e atender as demandas dos testes de stress;
- 1.5.9.2. O sistema deve emitir alertas por e-mail caso as requisições ultrapassem 5 (cinco) segundos de demora;
- 1.5.9.3. Suportar a carga de 100 (cem) requisições por cada 100 (cem) usuários por segundo durante 10 (dez) minutos ininterruptos;
- 1.5.10. 4º Requisito:
- 1.5.10.1. O sistema deverá permitir ser possível verificar a auditoria das alterações dos dados do sistema por parte dos MÉDICOS;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

---

1.5.11. Amostra deve comprovar:

1.5.11.1. Realizar, via Ambiente de Médico, alterações de endereço e geração de boletos;

1.5.12. Resultado:

1.5.12.1. O MÉDICO deve ter condições de verificar as alterações que foram realizadas, dispositivo e IP da máquina, bem como os dados antigos e novos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



### ADENDO III – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A empresa **[RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL]**, pessoa jurídica com sede em **[ENDEREÇO]**, inscrita no CNPJ/MF com o n.º **[N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPESSOA JURÍDICA/MF]**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina – CRM-SC, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Sigilo e Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CRM-SC reveladas à EMPRESA RECEPTORA durante vistoria, execução do contrato ou qualquer outra atividade que envolva o acesso ao ambiente computacional do CRM-SC.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CRM-SC, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, com objetivo diferente daquele para o qual a empresa foi contratada em decorrência do **[Processo Eletrônico nº XXX/XXXX]**, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos na execução do contrato referido no parágrafo anterior, devendo notificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente o CRM-SC qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CRM-SC, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CRM-SC e a EMPRESA RECEPTORA, sem ônus para o CRM-SC. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CRM-SC, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CRM-SC.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome

\_\_\_\_\_  
Nome



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**ADENDO IV – FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO**

**ÁREA PARA PREENCHIMENTO PELO FISCAL REQUISITANTE**

<b>Nome do Projeto:</b>	
<b>Fiscal Requisitante:</b>	
<b>1. JUSTIFICATIVA DO PROJETO</b>	
Neste campo, deverão ser apresentados os motivos pelos quais o projeto deve existir.	
<b>2. OBJETIVOS DO PROJETO</b>	
Descrever resultados e benefícios esperados e critério de sucesso do projeto.	
<b>3. RESTRIÇÕES</b>	
Listar aspectos conhecidos que limitam as opções de escolha do projeto, tais como limitadores de prazo, custo e qualidade. Também devem ser listadas aqui todas as legislações e regras a serem observadas na execução do projeto.	
<b>4. RISCOS</b>	
Lista evento ou condição incerta que, caso venha a ocorrer, causará impacto no projeto (custo, cronograma e/ou escopo). Também deverá ser proposta resposta ao risco (aceitar, mitigar, evitar; definir como o risco será evitado ou mitigado).	
<b>5. ESCOPO PRELIMINAR DO PROJETO</b>	
Definir a abrangência do projeto, especificando o que se espera que seja desenvolvido, bem como o que não se espera.	
<b>6. OUTRAS INFORMAÇÕES PERTINENTES</b>	
Outras informações úteis para execução do projeto, como, por exemplo, o fluxograma do(s) processo(s).	
<b>ASSINATURA DO FISCAL REQUISITANTE</b>	<b>DATA</b>
<b>ASSINATURA DO SUPERVISOR DO SETOR REQUISITANTE</b>	<b>DATA</b>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ÁREA PARA PREENCHIMENTO PELA EMPRESA CONTRATADA

<b>Custo total do projeto (em UST):</b>	
<b>Prazo para entrega (em horas úteis):</b>	
<b>DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA DESENVOLVIMENTO</b>	
<b>FUNCIONÁRIOS PARTICIPANTES DO PROJETO</b>	
<b>ASSINATURA DO PREPOSTO DA EMPRESA CONTRATADA</b>	<b>DATA</b>

-----  
ÁREA PARA PREENCHIMENTO PELO FISCAL TÉCNICO

<b>Quantidade de USTs autorizadas para execução do projeto:</b>	
<b>Data autorizada para início do projeto:</b>	
<b>ASSINATURA DO FISCAL TÉCNICO</b>	<b>DATA</b>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**ADENDO V – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

O formulário abaixo tem como objetivo medir o seu grau de satisfação com relação ao curso/treinamento do qual participou.

Por gentileza, avalie objetivamente cada um dos quesitos a seguir com uma nota de 0 a 100, sendo 0 – Péssimo/Não atendeu nenhuma das expectativas e 100 – Ótimo/Atendeu todas as expectativas.

<b>Curso:</b>	
<b>Data do Curso:</b>	<b>Instrutor:</b>
<b>1. Como você avalia a carga horária do treinamento?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>2. O conteúdo do treinamento estava adequado aos objetivos propostos?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>3. O treinamento associou teoria e prática adequadamente?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>4. O material utilizado estava adequado ao conteúdo e objetivos propostos?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>5. O material utilizado associou teoria e prática?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>6. O instrutor demonstrou domínio e segurança quanto ao conteúdo?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>7. O instrutor foi claro e objetivo?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>8. O instrutor associou os conteúdos à realidade, proporcionando relação entre teoria e prática?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	
<b>9. O instrutor cumpriu a carga horária prevista para o curso?</b>	
( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100	



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

**10. O instrutor se mostrou aberto às perguntas realizadas, respondendo educadamente?**

( ) 0 ( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 70 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100

**NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO (MÉDIA SIMPLES)**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC



ADENDO VI – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO</b>	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada:	
CNPJ:	
Objeto Resumido:	
Vigência Contratual:	
<b>TERMOS</b>	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE firmado entre as partes.	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
Insira aqui as observações, se houverem.	
<b>DE ACORDO</b>	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.	
Florianópolis (SC), / / .	
<b>IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)</b>	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	
CPF:	
Função	
<b>Observação:</b> Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC



**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**  
(em papel personalizado da empresa)

**Ao:** Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina (CRM-SC)

**A/C:** Sra. Pregoeira

**PREGÃO ELETRÔNICO nº 02/2021**

Prezada,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta de preços para o licenciamento de uso de software em nuvem na modalidade serviço (SaaS) para gestão integrada das atividades operacionais e gerenciais do CRM-SC e a prestação de serviços técnicos especializados, conforme condições, quantidades, exigências e especificações discriminadas no Termo de Referência, e seus anexos, pelo **VALOR TOTAL GLOBAL ANUAL** de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme segue.

GRUPO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (RS)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)
1. Licenciamento do <i>software</i> (sem limite de usuários)	10 meses		
2. Manutenção básica da solução em conformidade com a especificação deste Termo de Referência (monitoramento, correção de <i>bugs</i> e atualizações/evoluções técnicas)	10 meses		
3. Serviço de armazenamento da solução em nuvem	10 meses		
4. Implantação	Até 720 UST	-----	
5. Serviços técnicos especializados e treinamento/capacitação	Até 4.615 UST/ano	-----	
<b>VALOR TOTAL</b>			

Declaramos que no valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

• Informar número telefone para atendimento de solicitações classificadas como ERROS em regime 24x7. N.º telefone \_\_\_\_\_.

O prazo de validade de nossa proposta é de \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias, contados da data de sua apresentação (**Não poderá ser inferior a 60 dias**).

Declaramos plena aceitação das condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato nos prazos determinados no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

**DADOS DA EMPRESA**

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ/MF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Nº de telefone: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

**DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:**

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

CPF/MF: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Cart. Ident. n.: \_\_\_\_\_ Expedido por: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Local e data

\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura do responsável legal

**Obs.: Observar TODAS as exigências constantes no Termo de Referência e seus anexos.**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



**MINUTA DO TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº \_\_\_\_\_**

**CONTRATANTE:** CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA, Autarquia Federal, com sede à Rodovia SC 401 – Km 04 – Saco Grande - Florianópolis-SC, com CNPJ n.º 79.831.566/0001-15, neste ato representado por seu Presidente Dr. Daniel Knabben Ortellado, com CPF 014.806.849-96, brasileiro, casado, Médico, residente e domiciliado nesta cidade;

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_ – Bairro \_\_\_\_\_ – Cidade/UF – CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, estado civil, nacionalidade, profissão.

As partes acima qualificadas, tendo em vista o que consta no Processo **Pregão Eletrônico n.º 002/2021** e em observância às disposições sujeitando-se às normas e disposições contidas na Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666/93, Decreto nº 10.024/19 e demais regulamentos e normas que regem a matéria, resolvem celebrar o presente Instrumento de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de uma empresa de software, com solução em nuvem, na modalidade serviço (SaaS – Software as a Service), que possua uma solução de gestão integrada das atividades operacionais e gerenciais do CRM-SC, incluindo a prestação de serviços técnicos especializados, visando customização do ambiente e eventual desenvolvimento de ferramentas necessárias às atividades de acordo com as especificações/condições constantes no Termo de Referência anexo ao Edital do **Pregão Eletrônico n.º 002/2021**.
- 1.2. Este Termo de Contrato **vincula-se** ao Edital e os seus anexos do pregão identificado no preâmbulo e aos documentos e proposta da instituição vencedora que integram o processo, independentemente de transcrição.
- 1.3. **Sigilo e Segurança dos Dados:**
  - 1.3.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE;
  - 1.3.2. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação. Além disso, deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CRM-SC, devendo orientar seus



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

empregados e/ou prepostos neste sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

- 1.3.2.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CRM-SC, inclusive com a assinatura do ADENDO III – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE;
- 1.3.2.2. A CONTRATADA deverá comunicar ao CRM-SC, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CRM-SC porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
- 1.3.3. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CRM-SC;
- 1.3.4. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na solução web. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente ao CRM-SC todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação. Serão considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CRM-SC;
- 1.3.5. O provedor utilizado pela CONTRATADA para hospedagem da solução deve possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática, procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços;
- 1.3.6. A solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;
- 1.3.7. A CONTRATADA compromete-se a preservar os dados do CRM-SC contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados sem o consentimento explícito do CRM-SC, devendo informar,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



imediatamente e formalmente, qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso aos dados.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

2.1. A CONTRATADA deverá prover uma solução global, abrangendo todas as especificações contidas neste Termo de Referência anexo ao Edital do **Pregão Eletrônico nº 002/2021**, de acordo com as seguintes estimativas:

GRUPO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (RS)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)
1. Licenciamento do <i>software</i> (não exclusivo e sem limite de usuários)	10 meses		
2. Manutenção básica da solução em conformidade com a especificação deste Termo de Referência (monitoramento, correção de <i>bugs</i> e atualizações/evoluções técnicas)	10 meses		
3. Serviço de armazenamento da solução em nuvem	10 meses		
4. Implantação	Até 720 UST	-	
5. Serviços técnicos especializados e treinamento/capacitação	Até 4.615 UST/ano	-	
<b>VALOR TOTAL</b>			

2.2. Caso a licitante vencedora do certame seja fornecedora da solução já utilizada pelo CRM-SC, **não** terá direito à cobrança do serviço de implantação, uma vez que o sistema já está implantado. Porém, lhe serão devidas 2 (duas) parcelas mensais adicionais, totalizando 12 (doze) meses, referentes aos **ITENS 1, 2 e 3**;

2.3. Para as prorrogações contratuais, será desconsiderado o **ITEM 4** – Implantação e o período de contratação dos **ITENS 2 e 3** será de 12 (doze) meses;

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, pela conta de recurso **6.2.2.1.1.33.90.39.004 – SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS PESSOA JURÍDICA** do orçamento do CRM-SC para o exercício 2021;

3.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



#### **4. CLÁUSULA QUARTA - TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 4.1. A CONTRATADA, caso não tenha interesse na renovação do contrato ao seu final, deverá avisar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência contratual, assegurando a adequada transição contratual;
- 4.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outras soluções em nuvem ou para outro ambiente definido pelo CRM-SC;
- 4.3. Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados do CRM-SC estejam disponíveis para transferência de localização em prazo razoável e sem custo adicional;
- 4.4. Na hipótese de transição contratual, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato para entregar ao CRM-SC, todos os dados e informações que estejam armazenados ou hospedados na solução provida pela CONTRATADA;
- 4.5. A propriedade dos dados e informações gerados pelo CRM-SC, na solução provida pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do CRM-SC.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 5.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato;
- 5.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;
  - 5.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
  - 5.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993;
- 5.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN/SEGES/MP nº 5/2017;
- 5.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
  - 5.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - 5.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 5.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 5.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 5.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 5.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 5.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 5.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 5.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 5.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 5.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 5.12. **Será considerada extinta a garantia:**
- 5.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 5.12.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n.05/2017;
- 5.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;
- 5.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

**6. CLÁUSULA SEXTA – DOS PRAZOS PARA INÍCIO DE EXECUÇÃO**

- 6.1. A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá iniciar-se em até 10 (dez) dias úteis a contar a partir da assinatura do contrato, data na qual deverá ser observado o seguinte cronograma:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



Descrição	Quantidade	Prazo Desembolso e Prestação Serviço Estimado	Valor Estimado
1. Licenciamento do <i>software</i> (sem limite de usuários)	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando os ambientes de Pessoa Física e Jurídica deverão estar plenamente operacionais	
2. Manutenção básica da solução em conformidade com a especificação deste Termo de Referência (monitoramento, correção de bugs e atualizações/evoluções técnicas)	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando os ambientes de Pessoa Física e Jurídica deverão estar plenamente operacionais	
3. Serviço de armazenamento da solução em nuvem	10 meses	10 parcelas iguais e sucessivas a partir do 3º mês, quando os ambientes de Pessoa Física e Jurídica deverão estar plenamente operacionais	
4. Implantação	Até 720 UST	1º mês: 50% 2º mês: 50%	
5. Serviços técnicos especializados e treinamento/capacitação	Até 4.615 UST/ano	O pagamento será realizado à medida que os serviços forem utilizados, desde que haja necessidade	

6.1.1. Caso a licitante vencedora do certame seja fornecedora da solução já utilizada pelo CRM-SC, não terá direito à cobrança do serviço de implantação, uma vez que o sistema já está implantado. Porém, lhe serão devidas 2 parcelas mensais adicionais, totalizando 12 meses, referentes aos ITENS 1, 2 e 3.

## 7. CLÁUSULA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1. A subcontratação poderá ser parcial e dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

7.1.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - PROCEDIMENTOS FORMAIS DE INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

### 8.1. Da reunião inicial



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

8.1.1. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

8.1.1.1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA, as exceções serão motivadas e formalmente documentadas no processo;

8.1.1.2. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

8.1.1.3. Definir as providências de implantação dos serviços;

8.1.1.4. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO;

8.1.2. Na REUNIÃO INICIAL, a CONTRATADA deverá:

8.1.2.1. Apresentar seu PREPOSTO;

8.1.2.2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados;

8.1.2.3. Apresentar o ADENDO III – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE devidamente assinado por seu representante legal;

8.1.2.4. Apresentar o ADENDO VI – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE devidamente assinado pelo PREPOSTO e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (PREPOSTO e outros funcionários diretamente envolvidos);  
e

8.1.2.5. Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados;

8.1.2.6. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO;

**8.2. Das reuniões técnicas periódicas**

8.2.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada bimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos, sem nenhum ônus para o CRM-SC. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE, sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações;

**8.3. Do encaminhamento das demandas**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 8.3.1. A ORDEM DE SERVIÇO/Formulário de Solicitação de Projeto (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado corporativo hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço, desde que com ciência do Fiscal Técnico do contrato;
- 8.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO ou documento equivalente, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRANTANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA;
- 8.3.3. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- 8.3.3.1. Numeração de identificação (ID);
  - 8.3.3.2. Descrição da solicitação;
  - 8.3.3.3. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
  - 8.3.3.4. Outras informações pertinentes, quando for o caso.
- 8.3.4. Os FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- 8.3.4.1. Nome do projeto;
  - 8.3.4.2. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
  - 8.3.4.3. Justificativa do projeto;
  - 8.3.4.4. Objetivos do projeto;
  - 8.3.4.5. Restrições;
  - 8.3.4.6. Riscos;
  - 8.3.4.7. Escopo preliminar do projeto;
  - 8.3.4.8. Custo total do projeto (em UST) – dado pela CONTRATADA;
  - 8.3.4.9. Prazo para entrega (em horas úteis) – dado pela CONTRATADA;
  - 8.3.4.10. Quantidade de USTs autorizadas para execução do projeto – dado pelo FISCAL TÉCNICO;
  - 8.3.4.11. Data autorizada para início do projeto – dado pelo FISCAL TÉCNICO;
  - 8.3.4.12. Assinaturas dos envolvidos;
  - 8.3.4.13. Outras informações pertinentes, quando for o caso;
- 8.3.5. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 8.3.6. As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado;
- 8.3.7. A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências;
- 8.3.8. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos ou serviços poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas às premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- 8.3.9. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI;
- 8.3.10. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas;

**8.4. Dos relatórios de serviço**

- 8.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços;
- 8.4.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

**8.5. Da continuidade da prestação dos serviços**

A **CONTRATADA** está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- 8.5.1. Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;

- 8.5.2. Ao longo da execução do CONTRATO, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO;
- 8.5.3. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e
- 8.5.4. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada do CONTRATANTE;

## **9. CLÁUSULA NONA - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **9.1. Monitoramento da execução contratual**

- 9.1.1. Da fiscalização do contrato: Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:
  - 9.1.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
  - 9.1.1.2. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
  - 9.1.1.3. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
  - 9.1.1.4. Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 9.1.2. Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade
  - 9.1.2.1. O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisório e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 34 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, observando o disposto a seguir;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

9.1.3. Recebimento Provisório

9.1.3.1. O recebimento provisório dos itens pertencentes a este TERMO DE REFERÊNCIA será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” (inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD/ME);

9.1.4. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues

Após o recebimento provisório os fiscais TÉCNICO, REQUISITANTE e ADMINISTRATIVO realizarão análise do serviço entregue, considerando:

9.1.4.1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;

9.1.4.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

9.1.4.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do **Fiscal Administrativo** do CONTRATO;

9.1.4.4. Verificação da manutenção das condições de habilitação técnica, a cargo dos **Fiscais Administrativo e Técnico** do CONTRATO;

9.1.4.5. Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do **Gestor** do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;

9.1.4.6. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO;

9.1.4.7. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o **GESTOR DO CONTRATO** deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção;

9.1.5. Recebimento Definitivo

9.1.5.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos, atingidos os critérios de aceitação, os **fiscais TÉCNICO e REQUISITANTE** efetuarão o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade para subsequente autorização para emissão de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

NOTA(S) FISCAL(IS) pelo **GESTOR DO CONTRATO**, a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA;

9.1.5.2. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o **GESTOR** deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração;

**9.2. Aplicação de instrumentos de medição de resultados**

**9.2.1. Da aplicação dos critérios de aceitação**

9.2.1.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

9.2.1.2. Só haverá o RECEBIMENTO DEFINITIVO (HOMOLOGAÇÃO), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

**9.2.2. Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento**

9.2.2.1. Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

9.2.2.1.1. Não produziu os resultados acordados;

9.2.2.1.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

9.2.2.1.3. Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.2.2.2. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

9.2.3. Dos procedimentos de testes e inspeções

9.2.3.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

9.3. **Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização**

9.3.1. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do GESTOR do CONTRATO;

9.3.2. Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no MODELO DE GESTÃO com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA - CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

10.1. A CONTRATADA apresentará, até o quinto dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas e homologadas pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá listar os detalhes acerca da oferta do serviço, bem como os serviços técnicos especializados com a respectiva quantidade de USTs utilizadas e, ainda, os eventuais treinamentos. O relatório deve ser enviado ao Fiscal Técnico ou seu substituto, por meio eletrônico, antes da emissão da fatura, para validação e posterior aceite se estiver em conformidade;

10.2. O CRM-SC emitirá formalmente sua validação e aceite no relatório de medição de serviços, autorizando a CONTRATADA a proceder a emissão da fatura de cobrança. Nesse sentido, a entrega dos relatórios mensais é condição fundamental e necessária para o pagamento referente a cada mês de prestação dos serviços;

10.3. A confirmação dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega do relatório mensal.

**10.4. Do local de execução**

10.4.1. Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados. Em regra, as atividades que demandem interação direta e contínua entre a equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão ser executadas presencialmente, no ambiente do CRM-SC;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

10.4.2. O endereço de referência para execução presencial é a no Setor de Tecnologia da Informação, localizado na Rodovia José Carlos Daux, nº 3890, SC-401, km 04, CEP 88032-005, Florianópolis/SC.

**10.5. Dos prazos e horários de execução**

10.5.1. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente no CRM-SC, ou mediante acordo entre as partes, desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE. Assim como, de acordo com as especificações do OBJETO, para determinadas atividades será exigida cobertura do tipo 24x7x365. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o intervalo das 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais;

10.5.2. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA;

10.5.3. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na metodologia de trabalho e/ou na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pelo CONTRATANTE;

10.5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sem ônus adicional, PLANTÃO DE ATENDIMENTO disponível 24:00 horas por dia preferencialmente via telefone, para tratamento de demandas emergenciais – cumprindo à empresa prover os canais de acesso adequados de modo a atender tal requisito de disponibilidade.

**10.6. Do preposto da contratada**

10.6.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO (account manager), que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 01 (um) ano em



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

#### 10.7. Do período de implantação e adequação operacional

IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL		
ID	DESCRIÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
1	Prazo limite para alocação de recursos humanos e materiais e início da(s) operação(ões).	Em até, no máximo, 10 (dez) dias após assinatura do CONTRATO.
2	Prazo limite para conclusão da implantação.	Em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato
3	Prazo limite para adaptação(ões) e ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.	Limitado aos 60 (sessenta) primeiros dias após assinatura do CONTRATO.

#### 10.8. Critério de aceitação dos serviços

10.8.1. A avaliação da qualidade dos produtos de software consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser definidos nas ORDENS DE SERVIÇO ou outro documento equivalente e nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, de acordo com a especificidade da demanda. Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

10.8.1.1. **Critério de Completude:** serão considerados incompletos os produtos e artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;

10.8.1.2. **Critério de Consistência:** serão considerados inconsistentes os produtos e artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional;

10.8.1.3. **Critério de Forma:** serão considerados desformatados os produtos e artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo CRM-SC, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 10.8.1.4. **Critério de Qualidade:** as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas;
- 10.8.2. Produtos e artefatos inconsistentes e incompletos serão rejeitados. Funcionalidades e artefatos desformatados poderão ser aceitos com restrições. Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente devem ser entregues e aderentes aos padrões do CRM-SC;
- 10.8.3. A aderência aos padrões estabelecidos pela W3C, pelo Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-Mag), versão 3.1 ou superior, e pelos Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-PING), versão 2018 ou superior, poderá ser considerada como critério de qualidade, conforme especificado na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente;
- 10.8.4. A qualquer tempo, o CONTRATANTE validará a aderência aos padrões estabelecidos pela e-Mag, pelo e-PING e W3C, caso definida na Ordem de Serviço ou outro documento equivalente, no momento da entrega do produto final e, se necessário, emitirá um parecer, apontando necessidades de correção;
- 10.8.5. Para verificação da aderência do projeto entregue às especificações constantes no FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO, a CONTRATADA deverá manter AMBIENTE DE TESTE para toda a solução ofertada, de modo que os funcionários do CRM-SC envolvidos no projeto possam proceder com a homologação da entrega.

**10.9. Metodologia de trabalho**

- 10.9.1. Os SERVIÇOS do item 5 do grupo deste TERMO DE REFERÊNCIA serão consumidos sob demanda, sem garantia de consumo mínimo e limitados ao quantitativo máximo previsto no CONTRATO. Na execução das demandas, a CONTRATADA deverá utilizar e aplicar metodologias de trabalho que sejam mais adequadas a cada situação, tais como a Ágil, o Scrum e o Kanban, além de políticas e padrões de gerenciamento de configuração e outros documentos técnicos aplicáveis;
- 10.9.2. No decorrer do contrato, o CRM-SC poderá, ainda, solicitar à CONTRATADA a adoção de novas metodologias de trabalho, com vistas a atender suas necessidades. Nesse caso, caberá a CONTRATADA se adequar, em até 30 (trinta) dias às novas metodologias, podendo este prazo ser prorrogado pelo CONTRATANTE a seu critério e mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA;
- 10.9.3. Todos os artefatos gerados durante a execução do contrato (incluindo código-fonte e scripts) deverão ser versionados e guardados pela CONTRATADA, cabendo a ela realizar a gestão desses, sob pena de inexecução parcial do OBJETO;
- 10.9.3.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fazer a transferência de todos os artefatos sob sua gestão para o CRM-SC;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 10.9.4. Para cada ORDEM DE SERVIÇO, o CONTRATANTE definirá e registrará quais serviços serão entregues. Os entregáveis que compõem a solução poderão ser armazenados em ambiente do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, conforme decisão a ser tomada entre as partes;
- 10.9.5. A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de todo o portfólio de sistemas do CRM-SC durante o período de transição. A CONTRATADA deverá adotar ferramentas que auxiliem a análise de negócios, requisitos, prototipação, projeto de sistemas, documentação, metrificação, testes e demais atividades técnicas relacionadas ao desenvolvimento de Software. Ademais poderá, a seu critério, sujeita à avaliação do CRM-SC, propor a utilização de ferramentas de produtividade para o desenvolvimento rápido das tarefas ou de frameworks de componentes, garantindo que isso não imponha restrições futuras quanto ao uso e manutenção dos códigos fontes produzidos;
- 10.9.5.1. O prazo para absorver o conhecimento do negócio e do código-fonte de todo o portfólio de sistemas do CRM-SC poderá ser estendido, à critério da Administração, mediante apresentação de justificativa técnica por parte da CONTRATADA, que deverá ser apresentada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes do fim do prazo originalmente estabelecido;
- 10.9.6. As ferramentas utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços não poderão gerar custos adicionais ou tampouco serem incompatíveis com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE. Correm por absoluta conta da CONTRATADA, custos adicionais de compatibilização;
- 10.9.7. Eventuais alterações, atualizações ou evoluções do ambiente tecnológico do CONTRATANTE obrigam a CONTRATADA a se readequar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação acerca dessas mudanças – situação em que nenhum ônus adicional poderá ser arguido. Este prazo poderá ser prorrogado a critério da equipe de fiscalização contratual, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA;
- 10.9.8. O CRM-SC terá direito de uso e de modificação dos códigos-fonte, artefatos, modelos, bases de dados, aplicações e demais produtos produzidos ao longo do contrato e decorrentes deste;
- 10.9.9. Os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste documento e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da CONTRATANTE, complementados por outros critérios, no que couber, na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Todos os artefatos e produtos dos serviços contratados serão avaliados pela equipe da CONTRATANTE, com eventual apoio técnico de terceiros. Serão considerados defeitos:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 10.9.9.1. Implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos;
- 10.9.9.2. Funcionamento irregular identificado na instalação ou operação do produto, decorrente dos seus entregáveis previstos;
- 10.9.9.3. Artefatos documentais que contenham inconformidades redacionais, incompletude, incompatibilidades, divergências com as especificações ou inconsistências em relação ao padrão adotado no âmbito da CONTRATANTE.

**10.10. Níveis mínimos de serviço exigidos**

- 10.10.1. Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado;
- 10.10.2. Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados;
- 10.10.3. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas;

10.10.4. Indicadores de níveis de serviço

Níveis de Ajuste em Relação à Tabela de Acordo de Níveis de Serviço (ANS)				
Natureza da Solicitação	N1 (Sem aplicação de ajustes)	N2 (Redução de 5% por Ordem de Serviço)	N3 (Redução de 10% por Ordem de Serviço)	N4 (Redução de 20% por Ordem de Serviço)
Erro	Sem atraso	Atraso de até 2h	Atraso de 2h01min a 4h	Atraso de 4h01min até 8h
Dúvidas	Atraso de até 1h	Atraso de 1h01min a 4h	Atraso de 4h01min a 8h	Atraso de 8h01min a 16h



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Customizações	Sem atraso	Atraso de até 12h	Atraso de 12h01min a 24h	Atraso de 24h01min a 48h
---------------	------------	-------------------	--------------------------	--------------------------

10.10.4.1. Para as solicitações que tenham sua natureza classificada como “Erro”, o prazo será contabilizado em horas corridas. Já no caso das solicitações classificadas como “Dúvidas” ou “Customizações”, o prazo será contabilizado em horas úteis;

10.10.4.2. Atrasos acima do período de tolerância de N4 serão considerados inexecução parciais do objeto.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

11.1. Somente serão efetuados os pagamentos referentes aos serviços efetivamente executados, desde que cumpridas todas as exigências contratuais e com o devido ateste pelos funcionários competentes;

11.2. É vedada a antecipação de pagamento sem a correspondente contraprestação do serviço ou cumprimento das exigências contratuais;

11.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;

### 11.4. Dos procedimentos administrativos de pagamento:

11.4.1. Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;

11.4.2. São documentos que comprovam a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária:

11.4.2.1. Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;

11.4.2.2. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;

11.4.2.3. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

11.4.2.4. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA,e;

11.4.2.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

11.4.3. Os documentos relacionados nos subitens “23.4.2.1” a “23.4.2.5” do subitem anterior poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 11.4.4. A(s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no o art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;
- 11.4.5. A nota fiscal, também, deverá ser encaminhada ao e-mail: financeiro@crmsc.org.br em formato XML;
- 11.4.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, tais como:
- 11.4.6.1. A data da emissão;
  - 11.4.6.2. Os dados do contrato e da contratante;
  - 11.4.6.3. O período de prestação dos serviços;
  - 11.4.6.4. O valor a pagar;
  - 11.4.6.5. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis, e;
  - 11.4.6.6. Outras informações constantes na legislação aplicável.
- 11.4.7. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 11.4.7.1. Não produziu os resultados acordados;
  - 11.4.7.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
  - 11.4.7.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 11.4.8. Dos prazos para o pagamento:
- 11.4.8.1. Recebida a NOTA FISCAL pela área administrativa competente o pagamento das obrigações deverá ocorrer no prazo previsto no CONTRATO, limitado ao quinto dia útil subsequente ao recebimento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS) para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no seu §1º, ou até 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da NOTA FISCAL, para os demais casos;
- 11.4.9. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

11.4.10. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

11.4.11. Do atraso nos pagamentos:

11.4.11.1. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e da Lei nº 8.666/1993;

11.4.11.2. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CRM-SC encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;

11.4.11.3. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

**EM** = Encargos moratórios devidos;

**N** = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

**I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e

**VP** = Valor da prestação em atraso.

11.4.11.4. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa da repactuação de preços dos contratos;

11.4.11.5. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente na CONTRATANTE em favor da CONTRATADA e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente;

11.4.11.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

11.4.11.7. No infográfico abaixo apresentamos um resumo das etapas de recebimento do objeto (e/ou de suas parcelas), incluindo os prazos estimados para execução das tarefas:



11.4.11.8. Os **prazos listados são meramente exemplificativos**, podendo variar de acordo com a complexidade do objeto e com definições legais e normativas vigentes;

11.4.11.9. Quando do pagamento será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal e da Lei nº 9.430 de 27 de dezembro de 1996;

11.4.11.10. A CONTRATADA não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo Simples Nacional, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6 da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012;

11.4.11.11. A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela contratada, que porventura não tenha sido acordado no contrato.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

12.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;

12.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE

13.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

13.2. Os preços dos serviços, desde que observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses contados da data limite para apresentação da proposta ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

reajustados utilizando-se a variação acumulada do Índice de Custos de TI (ICTI/IPEA), ocorrida no período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, adotando-se a seguinte fórmula:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

**Pr** = preço reajustado, ou preço novo;

**P** = preço atual (antes do reajuste);

**V** = variação percentual de modo que **(P x V)** significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

- 13.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 13.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 13.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017;
- 14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO CONTRATUAL**

- 15.1. O Termo de Contrato gerado a partir do edital e seus anexos poderá ser rescindido:
  - 15.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
  - 15.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa;
- 15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

15.4. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- 15.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 15.4.3. Indenizações e multas.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CRM-SC**

**16.1. Obrigações do CRM-SC**

O CRM-SC, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do **Pregão Eletrônico n.º 02/2021**, deve:

- 16.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, editalícias e os termos de sua PROPOSTA;
- 16.1.2. Nomear GESTOR e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto inc. XIV do art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- 16.1.3. Encaminhar formalmente as demandas, por meio de ORDENS DE SERVIÇO, FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE PROJETO ou outro documento equivalente, de acordo com os critérios estabelecidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA, observando-se o disposto no art. 32 da IN- 01/2019/SGD;
- 16.1.4. Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a PROPOSTA aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- 16.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL, seus anexos e no Contrato;
- 16.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- 16.1.7. Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 16.1.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, de acordo com o devido processo administrativo e garantidos os direitos de contraditório e ampla defesa;
- 16.1.9. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 16.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 16.1.11. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento aos critérios de seleção;
- 16.1.12. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à ADMINISTRAÇÃO, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 16.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e
- 16.1.14. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**17.1. Obrigações da CONTRATADA**

A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do **Pregão Eletrônico n.º 02/2021**, deve:

- 17.1.1. Garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- 17.1.2. Fornecer o objeto da contratação, atendendo às normas e condições deste Termo de Referência, não sendo admitida qualquer modificação em sua execução, sem prévia autorização formal do CRM-SC;
- 17.1.3. Entregar, dentro do prazo estipulado no cronograma, os seguintes documentos referentes ao software, redigidos em língua portuguesa e entregues em meio digital utilizando formato PDF ou DOC:
  - 17.1.3.1. Manual de administrador dos módulos/sistema;
  - 17.1.3.2. Manual de Operador dos módulos, detalhado com rotinas executadas pelos usuários;
  - 17.1.3.3. Documentação da base de dados, descrição de entidades e relacionamentos, índices e qualquer informação necessária para identificar os componentes da estrutura de dados e seu papel no funcionamento do sistema;
  - 17.1.3.4. Documentação de fórmulas / algoritmos de cálculo de qualquer dado (calculado), em todos os módulos do sistema. O CRM-SC deve ser capaz de, a partir desta documentação, tomar ciência de como são obtidos os dados presentes em relatórios e consultas do sistema;
- 17.1.4. Prover, manter e garantir a disponibilidade de AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO para as soluções desenvolvidas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 17.1.5. Prover, manter e garantir a disponibilidade de AMBIENTE DE TESTE para as soluções desenvolvidas, no qual os funcionários do CRM-SC realizarão a homologação dos projetos que forem entregues;
- 17.1.6. Prover, manter e garantir a disponibilidade do PLANTÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO para acionamento de demandas emergenciais (indisponibilidade e incidentes de segurança, por exemplo) pelo CONTRATANTE;
- 17.1.7. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá realizar as devidas adequações ao código-fonte e demais entregáveis, sem ônus ao CRM-SC;
- 17.1.8. Indicar formalmente e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
- 17.1.9. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
- 17.1.10. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 17.1.11. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- 17.1.12. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CRM-SC, ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços;
- 17.1.13. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de tecnologia da informação pelo CRM-SC, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 17.1.14. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
- 17.1.15. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- 17.1.16. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme disposto no art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 17.1.17. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 17.1.18. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;
  - 17.1.18.1. Excluem-se os artefatos e produtos que venham a ser implantados como parte da solução que tenham sido desenvolvidos antes da celebração do contrato como CRM-SC. Entretanto, nesse caso, deve haver a cessão dos direitos perpétuos de uso e modificação dos elementos em questão;
- 17.1.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- 17.1.20. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
- 17.1.21. Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 17.1.22. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, com o intento de verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;
- 17.1.23. Manter seus empregados sob as normas disciplinares do CRM-SC, substituindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer que seja considerado inconveniente pelo representante do CRM-SC;
- 17.1.24. Recrutar, selecionar e encaminhar ao CRM-SC os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima exigida;
- 17.1.25. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados e quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do CRM-SC;
- 17.1.26. Solicitar à Administração do CRM-SC autorização formal para retirada de quaisquer equipamentos, pertencentes à CONTRATADA, que tenha levado para o local de execução do serviço;
- 17.1.27. Nas situações em que se faça necessária a execução dos serviços no ambiente do CRM-SC a CONTRATADA se responsabiliza pelo transporte do seu pessoal até as



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- dependências do CRM-SC, por meio próprio ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, para assegurar a continuidade normal dos serviços, quando for o caso;
- 17.1.28. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- 17.1.29. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- 17.1.30. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- 17.1.31. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 17.1.32. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- 17.1.33. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 17.1.34. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- 17.1.35. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;
- 17.1.36. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, devendo saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CRM-SC;
- 17.1.37. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CRM-SC;

- 17.1.38. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 17.1.39. Autorizar a Administração do CRM-SC, fornecendo os cálculos e os documentos necessários, a realizar os pagamentos de salários e demais benefícios diretamente aos empregados, bem como os recolhimentos das contribuições previdenciárias e os depósitos do FGTS, quando estes não forem honrados pela CONTRATADA, deduzindo das faturas devidas os referentes valores;
- 17.1.40. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, esses valores serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento dos salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS;
- 17.1.41. Autorizar, quando de eventual rescisão contratual, a Administração do CRM-SC a reter, cautelarmente, os valores das faturas correspondentes a um mês de serviço para pagamento direto aos empregados, até a efetiva comprovação dos pagamentos das verbas rescisórias pela CONTRATADA;
- 17.1.42. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos supracitados, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração do CRM-SC, nem pode onerar o objeto deste contrato, e;
- 17.1.43. São **expressamente vedadas** à CONTRATADA:
  - 17.1.43.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CRM-SC;
  - 17.1.43.2. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CRM-SC, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato;
  - 17.1.43.3. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
  - 17.1.43.4. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 18.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações;

18.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

18.2.1. Apresentar documentação falsa;

18.2.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.2.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

18.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

18.2.5. Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;

18.2.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

18.2.7. Comportar-se de modo inidôneo; ou

18.2.8. Cometer fraude fiscal;

18.2.9. Fizer declaração falsa;

18.2.10. Incorrer em qualquer prática listada no quadro abaixo:

EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO
ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou desacordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

	obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**



- 18.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances, e;
- 18.4. Para os fins do item acima, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei n. 8.666/93. Constituem motivação para aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato e encerramento por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:
- 18.4.1. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do CRM-SC ou autorização legal pela Justiça Brasileira;
- 18.4.2. Omissão ao CRM-SC de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos, mesmo se respaldado em autorização judicial;
- 18.4.3. Falhas de criptografia ou armazenamento de chaves que possibilitem o acesso indevido às informações sob a guarda do CRM-SC;
- 18.4.4. Falha no serviço de backup que impeça a restauração de dados copiados, sem prejuízo da cobrança pelo serviço de recuperação das informações eventualmente perdidas;
- 18.4.5. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade do CRM-SC para efeito de migração de aplicação para outro provedor, respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 18.5. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa;
- 18.6. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa;
- 18.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999;
- 18.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 18.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 18.10. **Advertência:**
- 18.10.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;

**18.11. Multa:**

18.11.1. A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

18.11.1.1. Conforme a tabela do ITEM 20.10.4 deste Termo de Referência;

18.11.1.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por inexecução parcial do contrato;

18.11.1.3. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

18.11.1.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;

18.11.2. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas no subitem “26.11.1.1” com a do subitem “26.11.1.2”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

18.11.2.1. Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;

18.11.2.2. Mediante desconto da GARANTIA DE EXECUÇÃO; e/ou

18.11.2.3. Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

18.11.3. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal no CRM-SC, ou no primeiro dia útil seguinte;

18.12. Cumpra ao **GESTOR DO CONTRATO** e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes;

18.13. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório;
- 18.14. Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final;
- 18.15. **Suspensão temporária:**
- 18.15.1. A sanção de **SUSPENSÃO** temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do CRM-SC (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 18.16. **Impedimento de licitar e contratar com a Administração:**
- 18.16.1. A aplicação do **IMPEDIMENTO** de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade;
- 18.16.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 5.450, de 2005;
- 18.17. **Declaração de inidoneidade:**
- 18.17.1. A declaração de **INIDONEIDADE** impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;

- 18.18. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784/1999;
- 18.19. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 18.20. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do CRM-SC e cobrados judicialmente;
- 18.21. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 18.22. As multas previstas no **item 18.11**, poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

**19. CLÁUSULA DÉCIMA NOVA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

- 19.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei n.º 10.520/2002, Decreto nº 10.024/2019, Lei n.º 8.666/1993.

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO**

- 20.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto no artigo 61, da Lei nº 8.666, de 1993.

**21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE CONFORMIDADE DO CRM-SC**

- 21.1. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer respeitar as políticas internas do programa de conformidade do CRM-SC.

**22. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

- 22.1. As partes elegem de comum acordo, a Justiça Federal, no Foro da cidade de Florianópolis/SC, Seção Judiciária de Santa Catarina, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para a solução dos conflitos eventualmente decorrentes da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

presente relação contratual, nos termos do art. 55, § 2º, da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993.

22.2. E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavram o presente instrumento de contrato em três vias de igual teor, que vão assinados pelas partes, que se comprometem a cumprir o presente em todas as suas cláusulas e condições.

Florianópolis, xx de XXXXXX de 2021.

CONTRATANTE  
CRM-SC

CONTRATADA  
XXXXXXXXXX

Testemunhas:

Nome / CPF

Nome/CPF