ENCARTE M – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, RESPONSABILIZAÇÃO, GLOSAS, SLA E IMR

01. Objeto, Contexto e Finalidade

O presente encarte consolida as regras de sanções administrativas, responsabilização contratual, glosas, níveis de serviço (SLA) e Instrumento de Medição de Resultado (IMR) aplicáveis à contratação de solução integrada de controle de acesso hospitalar, conforme o ETP nº 86/2026, Processo nº 23819.003941/2026-23.

O objeto compreende, entre outros componentes, cessão de uso de equipamentos, projeto executivo, conversão e motorização de portões, fornecimento e instalação de portões de enrolar, infraestrutura civil e elétrica, rede GPON isolada, servidor, softwares e licenças, integrações com sistemas institucionais, treinamento, suporte técnico 24x7, manutenção preventiva e corretiva, atualização tecnológica, operação assistida e elaboração de projeto *As-Built*.

A estrutura sancionatória busca atender à exigência do art. 69, VI, da Lei nº 13.303/2016, segundo o qual o contrato deve conter os direitos e responsabilidades das partes, a tipificação das infrações e as respectivas penalidades e valores das multas. A matriz também objetiva assegurar previsibilidade, proporcionalidade, rastreabilidade da fiscalização e adequada separação entre medição do serviço e sanção administrativa.

02. Fundamentação Normativa

A execução do objeto e a eventual responsabilização da CONTRATADA observarão, especialmente, os seguintes diplomas e normas, em suas versões vigentes:

- Lei nº 13.303/2016, especialmente Artigos 31, 68, 69, 70 e 82 a 84. Destacam-se o art. 69, VI (tipificação das infrações, penalidades e valores das multas), art. 69, VII (hipóteses de rescisão), art. 69, IX (manutenção das condições de habilitação e qualificação) e Artigos 82, 83 e 84 (sanções).
- Regulamento de Compras e Contratos do HuBrasil - RCC 3.0, aprovado pela Resolução nº 297/2025, especialmente os dispositivos relativos à execução e fiscalização contratual, Artigos 220 a 226 (sanções administrativas e institutos correlatos), Artigos 227 a 230 (rescisão e consequências), art. 231 (recursos) e art. 232 (disposições penais).
- Norma Operacional SEI nº 7/2023/DAI-EBSERH, referente à apuração de irregularidades e aplicação de sanções a licitantes e contratados no âmbito da Ebserh, ou norma que vier a substitui-la.
- Lei nº 9.784/1999, subsidiariamente, quanto ao processo administrativo federal e aos princípios do contraditório, ampla defesa, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, segurança jurídica e interesse público.

- Decreto nº 8.945/2016, regulamentador da Lei nº 13.303/2016 no âmbito federal.
- Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129/2022, quanto à responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos lesivos contra a Administração Pública.
- Lei nº 13.709/2018 - LGPD, especialmente arts. 6º, 37 a 39, 42 a 45 e 46 a 50, quanto a tratamento, segurança, sigilo, responsabilidade e incidentes envolvendo dados pessoais.
- Lei nº 5.194/1966, Lei nº 6.496/1977 e normas do CONFEA/CREA, quanto à responsabilidade técnica e ART; Lei nº 12.378/2010 e normas do CAU, quando houver atividade sujeita a RRT.
- Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho aplicáveis às atividades efetivamente executadas, especialmente NR-1, NR-6, NR-10, NR-12, NR-18, NR-23, NR-32 e NR-35, quando incidentes.
- Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, Decreto nº 10.936/2022 e demais normas ambientais pertinentes.
- Políticas, regulamentos e normas internas da Rede Ebserh aplicáveis à segurança da informação, proteção de dados, integridade, relacionamento com fornecedores, gestão de acessos, segurança física e execução contratual, desde que formalmente comunicados e pertinentes ao objeto.
- Normas técnicas da ABNT, IEC, ISO e demais entidades competentes expressamente previstas no TR, encartes, memoriais, projetos e especificações técnicas.

Nota de Aplicação: a Lei nº 14.133/2021 não constitui o regime jurídico principal desta contratação. O HuBrasil, como empresa pública, submete suas licitações e contratos primordialmente à Lei nº 13.303/2016 e ao RCC 3.0, ressalvadas remissões expressas e hipóteses específicas admitidas no ordenamento.

03. Regime Jurídico das Sanções

Pela inexecução total ou parcial das obrigações, poderão ser aplicadas, observado o devido processo administrativo e os artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303/2016 e artigos 220 e seguintes do RCC 3.0: advertência; multa; e suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o HuBrasil, pelo prazo previsto no regime aplicável, limitado ao máximo legal.

A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções quando juridicamente cabível. A aplicação de sanção não exclui a obrigação de reparar integralmente os danos, corrigir a irregularidade, cumprir obrigações de transição, suportar ajuste de pagamento ou glosa quando houver serviço não entregue ou entregue abaixo do nível contratado, nem afasta eventual responsabilização civil, ambiental, trabalhista, administrativa, anticorrupção ou penal.

A responsabilização deverá observar individualização da conduta, nexo entre a obrigação descumprida e a infração imputada, motivação, contraditório, ampla defesa, razoabilidade e proporcionalidade.

04. Dosimetria, Agravantes e Atenuantes

Na definição da penalidade concreta deverão ser considerados, conforme o caso:

- natureza e gravidade da infração; extensão do dano ou risco; duração da irregularidade; quantidade de usuários, ambientes, sistemas ou equipamentos afetados;
- impacto sobre as atividades hospitalares, a segurança de pessoas, a segurança patrimonial, a disponibilidade da solução e a continuidade assistencial;
- impacto sobre segurança da informação, confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção de dados pessoais;
- existência de dolo, fraude, culpa grave, vantagem auferida ou pretendida, ocultação, obstrução da fiscalização ou reincidência;
- comunicação espontânea, medidas de contenção, reparação do dano, colaboração da CONTRATADA, adoção de ações preventivas e antecedentes contratuais.

A matriz não implicará aplicação automática do percentual máximo. A autoridade competente deverá proceder à dosimetria no caso concreto. A ausência de dano material não impede responsabilização quando houver risco relevante ou violação de obrigação essencial.

05. Advertência

A advertência poderá ser aplicada às infrações de menor gravidade, especialmente quando não houver prejuízo significativo, risco relevante à segurança, comprometimento de dados pessoais ou indisponibilidade crítica; a irregularidade for prontamente corrigida; e não houver reincidência específica. A advertência não impede penalidade mais gravosa em caso de reincidência.

06. Multa Moratória

O atraso injustificado no cumprimento de obrigação sujeita a prazo poderá ensejar multa moratória, nos termos do artigo 82 da Lei nº 13.303/2016 e do RCC 3.0.

Parâmetro proposto para o TR: 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da etapa, obrigação, parcela ou componente inadimplido, observado o limite contratualmente estabelecido. A base de cálculo deverá guardar relação com a obrigação descumprida, evitando-se utilizar automaticamente o valor global de 60 meses para infrações individualizáveis.

Persistindo o atraso ou tornando-se inviável a utilidade da prestação, a Administração poderá avaliar a caracterização de inexecução parcial ou total, multa compensatória, execução da garantia,

rescisão e demais consequências previstas no RCC 3.0, sem duplicidade sancionatória pelo mesmo fundamento.

07. Multa Compensatória

Parâmetros propostos, sujeitos à compatibilização com a minuta contratual institucional: até 10% sobre o valor da parcela, etapa ou obrigação inadimplida em caso de inexecução parcial relevante; e até 10% sobre o valor global atualizado do contrato em caso de inexecução total, abandono ou situação equivalente, sem prejuízo de reparação dos danos excedentes, execução da garantia, rescisão e outras medidas cabíveis.

08. Gradação Referencial das Infrações

Grau	Classificação	Percentual Referencial
1	Leve	0,2%
2	Moderada	0,4%
3	Grave	0,8%
4	Muito grave	1,6%
5	Gravíssima	3,2%

Salvo previsão específica, a multa será calculada sobre o valor mensal da parcela da solução diretamente associada à infração. Para obrigações de implantação, projeto, instalação ou fornecimento executadas uma única vez, a base será o valor da respectiva etapa. Quando a obrigação não puder ser individualizada economicamente, a base de cálculo deverá estar expressamente definida e justificada no instrumento contratual.

09. Execução Geral

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Descumprir determinação formal da fiscalização sem justificativa aceita	2	Por ocorrência
Deixar de apresentar documento ou informação exigida	1	Por documento/ocorrência
Apresentar documento incompleto e não sanar após solicitação	2	Por ocorrência
Recusar injustificadamente atividade abrangida pelo escopo contratado	3	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Executar obrigação em desacordo com TR, projeto ou memorial aprovado	3	Por ocorrência
Modificar procedimento ou componente relevante sem autorização	3	Por ocorrência
Suspender injustificadamente parcela da execução	4	Por ocorrência
Paralisar injustificadamente a execução	5	Por ocorrência
Criar situação de risco relevante a pessoas ou ao patrimônio	5	Por ocorrência
Causar dano ao patrimônio por ação ou omissão imputável à CONTRATADA	4	Por ocorrência + reparação
Deixar de reparar danos de sua responsabilidade	4	Por ocorrência

10. Projeto Executivo e *As-Built*

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Atrasar injustificadamente o Projeto Executivo	3	Por dia
Apresentar Projeto Executivo em desacordo com requisitos essenciais	3	Por ocorrência
Iniciar etapa dependente do projeto antes da aprovação formal	4	Por ocorrência
Executar serviço em desacordo com projeto aprovado	4	Por ocorrência
Alterar projeto sem autorização	4	Por ocorrência
Executar atividade técnica sem responsável legalmente habilitado	5	Por ocorrência
Não apresentar ART/RRT quando legalmente exigida	4	Por ocorrência
Executar atividade sem correspondente responsabilidade técnica legalmente exigível	5	Por ocorrência
Atrasar o As-Built	2	Por dia
Apresentar As-Built divergente da execução	3	Por ocorrência
Omitir alteração relevante realizada na implantação	4	Por ocorrência

11. Equipamentos, Portões, Catracas e Cancelas

Conduta / Infração	Grau	Incidência
Disponibilizar equipamento incompatível com a especificação	4	Por equipamento
Utilizar componente não autorizado ou inadequado	3	Por ocorrência
Não substituir equipamento defeituoso no prazo	3	Por equipamento
Manter equipamento em condição que comprometa segurança	5	Por ocorrência
Deixar catraca, cancela, portão ou motorização em condição insegura	5	Por ocorrência
Não realizar manutenção contratualmente prevista	3	Por evento
Retirar componente essencial sem substituição ou contingência	4	Por ocorrência

12. Manutenção Preventiva e Corretiva

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não executar manutenção preventiva prevista	3	Por evento
Realizar manutenção fora do cronograma sem autorização, quando exigida	2	Por ocorrência
Não registrar manutenção executada	1	Por ocorrência
Não corrigir falha dentro do prazo aplicável	3	Por ocorrência
Não substituir componente defeituoso	3	Por ocorrência
Realizar manutenção que gere indisponibilidade evitável sem contingência	4	Por ocorrência
Executar intervenção programada sem autorização prévia	4	Por ocorrência
Não restaurar configuração segura após intervenção	4	Por ocorrência

13. Suporte Técnico e SLA

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não manter canal de suporte 24x7 contratado	4	Por ocorrência
Recusar registro de chamado autorizado	3	Por ocorrência
Não registrar adequadamente o chamado	2	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não iniciar atendimento crítico em até 10 minutos	4	Por ocorrência
Não adotar contingência em evento crítico	5	Por ocorrência
Descumprir prazo máximo de solução	3 ou 4	Conforme criticidade
Encerrar chamado sem solução efetiva	2	Por ocorrência
Manipular registros de SLA	5	Por ocorrência
Não apresentar relatório de SLA	2	Por relatório
Fornecer deliberadamente dados falsos de desempenho	5	Por ocorrência

14. Continuidade e Disponibilidade

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Causar indisponibilidade injustificada	4	Por ocorrência
Não adotar contingência diante de indisponibilidade crítica	5	Por ocorrência
Não manter Plano de Contingência e Continuidade atualizado	4	Por constatação
Não executar o Plano de Contingência quando necessário	5	Por ocorrência
Realizar atualização programada sem autorização quando exigida	4	Por ocorrência
Não comunicar evento crítico à fiscalização	4	Por ocorrência
Descumprir disponibilidade mínima contratada	Conforme IMR/SLA	Por período de medição

15. Software, Licenças e Atualizações

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Permitir expiração de licença indispensável	5	Por ocorrência
Utilizar software sem licenciamento regular	5	Por ocorrência
Não aplicar correção crítica de segurança no prazo pactuado	4	Por ocorrência
Promover atualização que comprometa o ambiente sem autorização	4	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Retirar funcionalidade contratada	4	Por ocorrência
Alterar regra de autenticação ou autorização sem aprovação	5	Por ocorrência
Não manter compatibilidade contratualmente exigida	4	Por ocorrência
Criar artificialmente dependência tecnológica incompatível com obrigações de transição	4	Por ocorrência

16. Integrações e Sistemas Institucionais

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não implantar integração obrigatória	4	Por integração
Interromper integração sem justificativa	4	Por ocorrência
Modificar integração sem autorização	4	Por ocorrência
Gerar perda ou corrupção de dados por falha imputável à CONTRATADA	5	Por ocorrência
Não corrigir incompatibilidade sob sua responsabilidade	4	Por ocorrência
Acessar recurso institucional além do necessário e autorizado	5	Por ocorrência

17. Rede GPON e Infraestrutura de Dados

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Conectar indevidamente a rede isolada à rede corporativa	5	Por ocorrência
Romper segregação física ou lógica exigida	5	Por ocorrência
Alterar topologia sem autorização	4	Por ocorrência
Não corrigir falha de infraestrutura sob sua responsabilidade	4	Por ocorrência
Executar infraestrutura em desacordo com projeto	4	Por ocorrência
Não manter documentação/topologia atualizada	2	Por ocorrência
Instalar dispositivo de comunicação não autorizado	5	Por ocorrência

18. Segurança da Informação

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Permitir acesso lógico não autorizado	5	Por ocorrência
Compartilhar credencial privilegiada	5	Por ocorrência
Utilizar conta compartilhada em desacordo com as regras	3	Por ocorrência
Não manter logs exigidos	4	Por ocorrência
Apagar ou adulterar logs sem autorização	5	Por ocorrência
Desabilitar mecanismo de segurança sem autorização	5	Por ocorrência
Deixar vulnerabilidade crítica sem correção no prazo	4	Por ocorrência
Instalar ferramenta não autorizada	4	Por ocorrência
Realizar acesso remoto não autorizado	5	Por ocorrência
Não encerrar sessão/conexão privilegiada após intervenção	4	Por ocorrência
Não comunicar incidente de segurança	5	Por ocorrência
Não cooperar com resposta a incidente	4	Por ocorrência
Destruir, adulterar ou ocultar evidência digital	5	Por ocorrência

19. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Tratar dados para finalidade estranha ao contrato	5	Por ocorrência
Compartilhar dados sem autorização ou fundamento jurídico	5	Por ocorrência
Permitir acesso indevido a dados pessoais	5	Por ocorrência
Copiar dados para ambiente não autorizado	5	Por ocorrência
Manter indevidamente dados após determinação de eliminação/devolução	4	Por ocorrência
Não comunicar imediatamente ao HuBrasil incidente ou suspeita relevante	5	Por ocorrência
Não adotar medidas técnicas e administrativas de segurança estabelecidas	4	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Utilizar dados biométricos, imagens ou identificadores fora da finalidade contratual	5	Por ocorrência
Permitir acesso de profissional não autorizado	5	Por ocorrência
Não colaborar com investigação, auditoria ou resposta a incidente	4	Por ocorrência

20. Treinamento

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não ministrar treinamento inicial previsto	3	Por evento
Ministrar treinamento incompatível com conteúdo mínimo	2	Por evento
Não fornecer material, registros ou comprovação quando exigidos	1	Por ocorrência
Deixar de realizar treinamento complementar após atualização relevante, quando necessário	2	Por ocorrência
Utilizar instrutor sem conhecimento técnico compatível	2	Por ocorrência

21. Segurança e Saúde no Trabalho

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Permitir atividade sem EPI obrigatório	4	Por trabalhador/ocorrência
Executar serviço elétrico em desacordo com a NR-10 vigente	5	Por ocorrência
Utilizar trabalhador sem capacitação legalmente exigida	5	Por trabalhador
Executar trabalho em altura em desconformidade com a NR-35, quando aplicável	5	Por ocorrência
Descumprir obrigação aplicável da NR-18	4	Por ocorrência
Utilizar ferramenta, máquina ou equipamento em condição insegura	4	Por ocorrência
Não isolar ou sinalizar adequadamente área de intervenção	4	Por ocorrência
Gerar risco ao fluxo hospitalar	5	Por ocorrência
Obstruir rota de fuga ou saída de emergência	5	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Não comunicar acidente grave relacionado à execução	4	Por ocorrência

22. Ambiente Hospitalar

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Intervir em área restrita sem autorização	4	Por ocorrência
Gerar poeira ou contaminantes sem barreira indicada	4	Por ocorrência
Executar atividade ruidosa em período proibido formalmente comunicado	2	Por ocorrência
Bloquear circulação crítica sem autorização	5	Por ocorrência
Bloquear rota de emergência	5	Por ocorrência
Intervir em área assistencial crítica sem contingência autorizada	5	Por ocorrência
Descumprir procedimento institucional de prevenção de incêndio	4	Por ocorrência

23. Responsabilidade Ambiental e Resíduos

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Efetuar descarte irregular de resíduo decorrente da execução	4	Por ocorrência
Abandonar peças, cabos, baterias ou resíduos no hospital	3	Por ocorrência
Destinar inadequadamente resíduo eletrônico	4	Por ocorrência
Não comprovar destinação quando formalmente exigida	2	Por ocorrência
Causar dano ambiental imputável à execução	5	Por ocorrência + reparação

24. Responsabilidade Técnica e Qualificação

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Executar serviço técnico sem responsável habilitado	5	Por ocorrência
Não registrar ART/RRT quando legalmente exigível	4	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Executar atividade além da atribuição profissional do responsável	5	Por ocorrência
Apresentar ART/RRT incompatível com o serviço	4	Por ocorrência
Substituir responsável sem regularização	3	Por ocorrência
Apresentar documentação técnica falsa ou adulterada	5	Por ocorrência

25. Integridade, Fraude e Anticorrupção

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Apresentar documento ou declaração falsa	5	Por ocorrência
Fraudar medição, relatório, chamado ou indicador	5	Por ocorrência
Cobrar serviço, equipamento ou atividade não executada	5	Por ocorrência
Manipular informação para obter vantagem indevida	5	Por ocorrência
Oferecer ou prometer vantagem indevida a empregado ou agente público	5	Por ocorrência
Ocultar irregularidade mediante fraude	5	Por ocorrência
Frustrar fiscalização por meio fraudulento	5	Por ocorrência
Utilizar terceiro para ocultar prática ilícita	5	Por ocorrência

26. Subcontratação e Terceiros

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Subcontratar parcela vedada ou em desacordo com o contrato	4	Por ocorrência
Transferir integralmente a execução a terceiro sem autorização	5	Por ocorrência
Empregar subcontratado sem qualificação exigida	4	Por ocorrência
Permitir acesso indevido de subcontratado a sistemas, dados ou áreas	5	Por ocorrência
Não responder pela atuação de subcontratado sob sua responsabilidade	4	Por ocorrência

27. Recebimento Provisório e Definitivo

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Solicitar recebimento de etapa sabidamente incompleta	3	Por ocorrência
Não corrigir inconformidade registrada no recebimento provisório	3	Por ocorrência/dia
Não corrigir falha durante a operação assistida	4	Por ocorrência
Omitir defeito relevante para obtenção do recebimento	5	Por ocorrência
Não apresentar documentação indispensável	3	Por ocorrência
Não cumprir obrigação prevista para operação assistida	4	Por ocorrência

28. Transição e Encerramento Contratual

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Recusar informações necessárias à transição	4	Por ocorrência
Não fornecer documentação técnica atualizada	3	Por ocorrência
Não entregar dados em formato contratualmente previsto	4	Por ocorrência
Apagar ou indisponibilizar dados antes da conclusão da transição	5	Por ocorrência
Manter acesso após encerramento da autorização	5	Por ocorrência
Não devolver/eliminar dados quando determinado	5	Por ocorrência
Adotar mecanismo destinado a inviabilizar deliberadamente a continuidade da solução	5	Por ocorrência

29. Acesso Remoto da Contratada

Considerando que o projeto admite suporte remoto, todo acesso deverá ocorrer somente por profissional autorizado, observar autenticação e controle definidos pela CONTRATANTE, ser rastreável, limitar-se ao necessário, respeitar as políticas de segurança e ser encerrado após a intervenção.

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Acessar remotamente sem autorização	5	Por ocorrência
Utilizar credencial de terceiros	5	Por ocorrência

Conduta/Infração	Grau	Incidência
Acessar informação alheia à finalidade do chamado	5	Por ocorrência
Manter canal remoto permanente não autorizado	5	Por ocorrência
Copiar dados para equipamento externo não autorizado	5	Por ocorrência
Impedir rastreabilidade do acesso	5	Por ocorrência

30. Reincidência

Considera-se reincidência específica a repetição de infração de mesma natureza após ciência formal de decisão ou notificação anterior relacionada à irregularidade. A reincidência poderá justificar agravamento da penalidade, observado o devido processo administrativo. O cometimento reiterado de condutas e infrações poderá, conforme gravidade e efeitos, caracterizar fundamento para **rescisão contratual** nos termos do RCC 3.0.

31. Glosas, Ajuste de Pagamentos e Sanções

Para fins deste contrato, deverá ser preservada a distinção entre:

(i) ajuste de pagamento/glosa, que decorre do serviço não executado, não comprovado ou entregue abaixo do nível contratado; e

(ii) multa, que possui natureza sancionatória e depende do procedimento administrativo aplicável.

O mesmo evento pode gerar ajuste do pagamento e, se caracterizar infração contratual autônoma, processo sancionador, desde que cada consequência tenha fundamento próprio e não haja dupla punição administrativa pelo mesmo fundamento econômico.

32. Procedimento Administrativo Sancionador

Nenhuma sanção administrativa será aplicada sem a instauração e regular processamento do procedimento cabível, observados a Lei nº 13.303/2016, o RCC 3.0, a Norma Operacional SEI nº 7/2023/DAI-EBSERH e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/1999, ou normas que vierem a substituí-las.

- contraditório e ampla defesa;
- acesso aos elementos necessários ao exercício da defesa;
- observância dos prazos regulamentares;
- apreciação motivada dos argumentos e documentos apresentados;
- decisão fundamentada;

- legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, segurança jurídica e interesse público.

Será observado o prazo de defesa prévia previsto na Lei nº 13.303/2016 e no RCC 3.0, inclusive o prazo de 10 (dez) dias úteis nas hipóteses legalmente previstas.

A instrução, decisão, aplicação da sanção, análise de eventual recurso e demais atos do processo administrativo sancionador serão praticados pelas autoridades competentes, conforme estabelecido no RCC 3.0, na Norma Operacional aplicável e nos atos internos de delegação ou subdelegação de competência vigentes no âmbito do HuBrasil à época da prática do ato.

A indicação de unidade administrativa, gestor, fiscal ou autoridade neste TR não deverá ser interpretada como alteração das competências definidas nos atos normativos e de delegação vigentes. Eventual alteração superveniente das competências não exigirá, por si só, modificação do TR ou contrato, desde que não altere materialmente as obrigações da CONTRATADA.

33. Competência para Aplicação das Sanções

A competência para instauração, instrução, julgamento, aplicação de sanções, apreciação de recursos, celebração de TAC e demais atos relacionados à responsabilização será definida de acordo com o RCC 3.0, a Norma Operacional SEI nº 7/2023/DAI-EBSERH e os atos internos de delegação e subdelegação de competência vigentes no HuBrasil.

A fiscalização e a gestão contratual deverão registrar e documentar as ocorrências, reunir elementos para caracterização dos fatos e, quando cabível, encaminhá-los à autoridade ou unidade competente. O fiscal ou gestor não aplicará sanção quando tal competência não lhe tiver sido expressamente atribuída.

34. Termo de Ajustamento de Conduta – TAC

Nos casos e condições admitidos pelo art. 221 do RCC 3.0, poderá ser avaliada a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta como medida alternativa à instauração ou ao prosseguimento do processo sancionador. Sua utilização não constitui direito subjetivo da CONTRATADA e depende dos requisitos regulamentares e da autoridade competente.

35. Registro, Cobrança e Reabilitação

As sanções definitivamente aplicadas deverão ser registradas nos sistemas e cadastros legalmente cabíveis, observada a natureza da penalidade e o RCC 3.0. Quando aplicável, poderão ser utilizados SICAF, CEIS, CADIN, CNEP e outros sistemas oficiais pertinentes.

A cobrança das multas observará o RCC 3.0 e poderá envolver guia de recolhimento, compensação com créditos da CONTRATADA quando permitida, execução da garantia, parcelamento

quando admitido e demais medidas de cobrança. A reabilitação observará os requisitos do art. 226 do RCC 3.0.

36. Rescisão, Efeitos e Recursos

O inadimplemento poderá ensejar rescisão nas hipóteses previstas no RCC 3.0 e no contrato, incluindo descumprimento de cláusulas, projetos, especificações e prazos; execução irregular; atraso injustificado relevante; paralisação; descumprimento reiterado; desatendimento de determinações regulares; subcontratação ou transferência irregular; comprometimento grave da segurança ou continuidade; e prática de atos lesivos abrangidos pela Lei nº 12.846/2013.

A rescisão não prejudica cobrança das multas, execução da garantia, reparação de danos, adoção de medidas de continuidade, obrigações de confidencialidade e proteção de dados, transição e responsabilidades que subsistam ao término. Os recursos observarão o art. 231 do RCC 3.0 e as normas internas vigentes.

37. Responsabilidade Civil e Penal

A CONTRATADA responderá pelos danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ação ou omissão a ela imputável. A aplicação de sanção não substitui a reparação integral.

Havendo indícios de ato lesivo tipificado na Lei nº 12.846/2013, deverão ser adotadas as providências para encaminhamento à autoridade competente para avaliação de investigação ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR. A apuração anticorrupção não se confunde com a responsabilização contratual.

A identificação de indícios de crime durante a licitação ou execução contratual deverá ser encaminhada às instâncias competentes, independentemente do processo contratual, observadas as disposições penais vigentes e as remissões do art. 232 do RCC 3.0.

38. Manutenção das Condições de Habilitação e Garantia

Nos termos do art. 69, IX, da Lei nº 13.303/2016, a CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas. A perda superveniente de condição deverá ser comunicada e analisada conforme possibilidade de saneamento, impacto e regime jurídico aplicável.

Caso seja exigida garantia contratual, deverão ser observados o art. 70 da Lei nº 13.303/2016 e o RCC 3.0. O percentual deverá estar devidamente motivado e compatível com os limites legais e com a complexidade e riscos do objeto. A garantia não limita a responsabilidade por danos que excedam seu valor.

39. SLA e Instrumento de Medição de Resultado – IMR

Os serviços continuados serão acompanhados por Níveis de Serviço - SLA e Instrumento de Medição de Resultado - IMR, destinados à aferição objetiva da qualidade, disponibilidade, tempestividade, segurança e continuidade da solução.

O IMR apoiará o ateste da execução, a determinação do valor efetivamente devido no período, a identificação de falhas, a fiscalização e a produção de evidências para eventual processo sancionador. O ajuste de pagamento decorrente do IMR não possui natureza de sanção administrativa.

40. Classificação dos Incidentes

Prioridade	Critério	Início do Atendimento
P1 - Crítica	Indisponibilidade total; impossibilidade generalizada de controle/liberação de acesso; falha em área crítica; risco relevante à segurança; comprometimento relevante de segurança da informação; falha generalizada de autenticação; indisponibilidade simultânea de múltiplos equipamentos essenciais; falha de contingência.	Até 10 minutos
P2 - Alta	Degradação relevante com continuidade parcial ou contingência; falha de equipamento relevante; falha de integração importante; degradação significativa de desempenho; indisponibilidade parcial; falha de barreira com alternativa operacional.	Até 30 minutos
P3 - Média	Falha que prejudique funcionalidade não crítica sem impedir a utilização principal da solução.	Até 2 horas
P4 - Baixa	Solicitações, dúvidas, ajustes de baixo impacto e falhas que não comprometam a operação.	Até 4 horas

O prazo de 10 minutos para P1 deriva diretamente do requisito já previsto no projeto para indisponibilidade total ou parcial que comprometa o controle e a liberação de acessos. Os demais tempos constituem parâmetros propostos para validação da área técnica e deverão ser refletidos no TR definitivo.

41. Prazos de Reestabelecimento e/ou Contingência

Prioridade	Início do Atendimento	Restabelecimento/Contingência
P1 - Crítica	10 minutos	até 2 horas
P2 - Alta	30 minutos	até 4 horas
P3 - Média	2 horas	até 8 horas
P4 - Baixa	4 horas	até 2 dias

O início do atendimento exige atuação técnica efetiva e não se confunde com resposta automática. Para P1, a CONTRATADA deverá atuar continuamente até o restabelecimento ou contingência eficaz. A contingência não elimina a obrigação de solução definitiva.

Quando a solução definitiva depender comprovadamente de circunstância externa não imputável à CONTRATADA, a fiscalização poderá aceitar prazo tecnicamente justificado, desde que a contingência permaneça funcional, não haja risco à segurança e sejam apresentados justificativa, plano de ação e prazo de conclusão.

42. Disponibilidade Mensal

Parâmetro proposto: disponibilidade mensal mínima de 99,5% para infraestrutura, software, servidor e componentes críticos sob responsabilidade da CONTRATADA.

Fórmula Disponibilidade (%):

$$\frac{Tempo\ Total\ no\ Período - Tempo\ de\ Indisponibilidade\ Imputável}{Tempo\ Total\ no\ Período} \times 100$$

Não serão computados como indisponibilidade imputável, desde que comprovados e aceitos pela fiscalização:

- manutenção previamente programada e autorizada;
- indisponibilidade causada por infraestrutura de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE;
- caso fortuito ou força maior juridicamente reconhecido;
- interrupção determinada pela CONTRATANTE; e
- eventos comprovadamente externos ao escopo de responsabilidade da CONTRATADA.

Manutenção sem autorização, fora da janela aprovada ou que ultrapasse injustificadamente o período autorizado será contabilizada como indisponibilidade imputável.

43. Indicadores e Pesos do IMR

ID	Indicador	Peso	Total
1	Disponibilidade da Solução	35%	100%
2	Cumprimento do Prazo de Início de Atendimento	20%	
3	Cumprimento do Prazo de Restabelecimento/Contingência	20%	
4	Manutenção Preventiva	10%	
5	Relatórios, Registros e Documentação	5%	
6	Segurança da Informação e Conformidade Operacional	10%	

43.1. Disponibilidade da Solução

Disponibilidade Mensal	Nota
>= 99,5%	100
>= 99,0% e < 99,5%	90
>= 98,0% e < 99,0%	75
>= 97,0% e < 98,0%	50
< 97,0%	0

A indisponibilidade crítica reiterada poderá ensejar, além do ajuste do IMR, análise de eventual infração contratual, sem automatismo sancionatório.

43.2. Cumprimento do Prazo de Início do Atendimento

Cumprimento do Prazo de Início do Atendimento	Nota
>= 98%	100
>= 95% e < 98%	90
>= 90% e < 95%	75
>= 80% e < 90%	50
< 80%	0

Índice:

$$\frac{Chamados\ Atendidos\ no\ Prazo}{Total\ de\ Chamados} \times 100$$

43.3. Cumprimento do Prazo de Reestabelecimento/Contingência

Cumprimento do Prazo de Reestabelecimento/Contingência	Nota
>= 98%	100
>= 95% e < 98%	90
>= 90% e < 95%	75
>= 80% e < 90%	50
< 80%	0

43.4. Manutenção Preventiva

Manutenção Preventiva	Nota
100%	100
>= 95%	90
>= 90%	75
>= 80%	50
< 80%	0

A manutenção somente será considerada realizada quando executada conforme cronograma, registrada, com identificação dos equipamentos e atividades, apresentação de relatório quando exigido e sem pendência relevante decorrente da própria intervenção.

43.5. Relatórios, Registros e Documentação

Situação	Nota
Integralmente entregue e conforme	100
Pequena inconsistência corrigida no prazo	90
Atraso ou inconsistência relevante	50
Não apresentado	0

Serão considerados relatórios de chamados, disponibilidade, manutenção, incidentes, alterações, atualizações, documentação técnica e demais documentos previstos no contrato.

43.6. Segurança da Informação e Conformidade Operacional

Situação Mensal	Nota
Sem inconformidade imputável	100
Inconformidade leve, prontamente corrigida	90
Inconformidade relevante sem comprometimento crítico	50
Inconformidade grave/crítica	0

44. Cálculo do Resultado Mensal

IMR = (ID1 x 0,35) + (ID2 x 0,20) + (ID3 x 0,20) + (ID4 x 0,10) + (ID5 x 0,05) + (ID6 x 0,10). O resultado será expresso em escala de 0 a 100 pontos.

45. Faixas de Pagamento

Resultado do IMR	Percentual devido da parcela mensal submetida ao IMR
95 a 100	100%
90 a 94,99	98%
85 a 89,99	95%
80 a 84,99	90%
70 a 79,99	85%
Abaixo de 70	80%

O percentual incidirá exclusivamente sobre a parcela mensal dos serviços continuados submetidos ao IMR, não alcançando automaticamente parcelas de implantação, projetos, obras ou fornecimentos definitivamente recebidos. A redução decorrente do IMR não constitui multa.

Resultado inferior a 70 pontos deverá gerar registro formal e análise de plano de ação corretivo e eventual inadimplemento. Resultados inferiores a 80 pontos por 3 períodos consecutivos ou 4 alternados em 12 meses poderão caracterizar desempenho reiteradamente insatisfatório, devendo ser submetidos à gestão contratual para avaliação, sem aplicação automática de sanção ou rescisão.

46. Eventos Críticos

- indisponibilidade total da solução;
- comprometimento de área hospitalar crítica;
- incidente relevante de segurança da informação;
- acesso não autorizado;
- comprometimento da segregação da rede GPON;
- tratamento indevido ou vazamento de dados pessoais;
- indisponibilidade sem contingência;
- falha de barreira física com risco à segurança;
- alteração não autorizada de regras de acesso;
- fraude ou adulteração dos indicadores do SLA.

A ocorrência de evento crítico não implica automaticamente sanção. A fiscalização deverá registrar o evento e, havendo indícios de inadimplemento, encaminhar os elementos à autoridade ou unidade competente.

47. Evidências para Medição

- registros do sistema de chamados;
- logs da solução;
- registros de disponibilidade;
- relatórios de monitoramento e manutenção;
- registros de acesso;
- notificações da fiscalização;
- evidências dos sistemas institucionais;
- relatórios técnicos e demais documentos idôneos.

Havendo divergência entre relatório da CONTRATADA e evidência técnica produzida ou validada pela CONTRATANTE, a fiscalização deverá analisar a divergência antes do fechamento da medição. A CONTRATADA deverá preservar os registros necessários pelo período estabelecido no contrato e nas políticas de retenção aplicáveis.

48. Relatório Mensal de Nível de Serviço

A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo, no mínimo: quantidade e classificação dos chamados; horários de abertura, início, restabelecimento e solução definitiva; causa identificada; contingência adotada; equipamentos/sistemas afetados; disponibilidade mensal; manutenções; incidentes de segurança; atualizações; chamados fora do SLA e justificativas; plano de ação para recorrências; e memória de cálculo do IMR.

49. Validação da Medição

O relatório será submetido à fiscalização, que poderá validar dados, solicitar esclarecimentos, confrontar informações com logs e registros próprios, corrigir inconsistências comprovadas, rejeitar justificativas não comprovadas e determinar a pontuação definitiva do período, observadas suas atribuições. A CONTRATADA poderá se manifestar quanto à medição nos termos definidos pela gestão, sem confundir tal manifestação com a defesa em processo sancionador.

50. Plano de Ação Corretivo

A fiscalização poderá determinar Plano de Ação Corretivo em caso de descumprimentos recorrentes do SLA, disponibilidade inferior ao mínimo, incidentes repetitivos, falhas de manutenção, vulnerabilidades, falhas de integração ou resultado insatisfatório no IMR.

O Plano deverá conter, conforme aplicável, causa-raiz, impacto, medida de contenção, solução definitiva, responsável, cronograma, medidas preventivas e evidências de conclusão. Sua apresentação ou aprovação não afasta eventual responsabilização por infrações já consumadas.

51. Compatibilidade entre SLA/IMR e Matriz de Sanções

- Medir o resultado efetivamente entregue.
- Aplicar, quando cabível, o ajuste de pagamento decorrente do IMR.
- Registrar a ocorrência contratual.
- Avaliar se o fato representa simples redução de desempenho ou possível infração contratual.
- Havendo indícios de infração, encaminhar o fato à autoridade/unidade competente.
- Somente após o devido processo administrativo poderá ser aplicada eventual sanção.

O descumprimento isolado de indicador do IMR não implicará automaticamente sanção. Poderá existir infração sancionável independentemente do resultado global quando houver fraude, violação de segurança, acesso não autorizado, descumprimento deliberado de determinação, tratamento irregular de dados, risco à segurança das pessoas, falsificação de relatório, paralisação injustificada ou reincidência relevante.

52. Regra de Interpretação e Disposição Final

As obrigações e penalidades deverão ser interpretadas conjuntamente com o Termo de Referência, encartes, Projeto Executivo aprovado, memoriais descritivos, matriz de riscos, SLA, IMR, proposta, contrato, RCC 3.0, Lei nº 13.303/2016 e demais normas especificamente aplicáveis.

Nenhuma disposição poderá ser interpretada como autorização para aplicação de sanção sem o devido procedimento. Alterações supervenientes de normas cogentes ou competências internas serão observadas conforme o regime aplicável, mediante formalização quando necessária.

O rol de infrações tem por finalidade tornar objetivas e previamente conhecidas as consequências do inadimplemento, em atendimento ao art. 69, VI, da Lei nº 13.303/2016, sem afastar a aplicação do RCC 3.0 e das demais normas pertinentes às situações não expressamente previstas, desde que respeitados legalidade, tipicidade administrativa suficiente, contraditório, ampla defesa, motivação, razoabilidade e proporcionalidade.

53. Notas de Validação Técnica antes da Publicação

Os parâmetros de P2, P3 e P4, os tempos de restabelecimento, a disponibilidade mínima de 99,5%, os pesos dos indicadores e as faixas de ajuste financeiro são propostas de modelagem contratual. Antes da publicação do TR, recomenda-se validação formal pela área técnica/demandante, pois esses parâmetros interferem no dimensionamento, precificação, capacidade de suporte e risco assumido pelo fornecedor.

O prazo de 10 minutos para início do atendimento de indisponibilidade crítica já está previsto no ETP nº 86/2026. O ETP também determina suporte 24x7, plano de contingência, fiscalização mediante

relatórios e indicadores, operação assistida e correção de inconformidades antes do recebimento definitivo, constituindo fundamento técnico para o SLA/IMR.

54. Referências Normativas e Documentais

BRASIL. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias.

BRASIL. Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016. Regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303/2016.

EBSERH / Rede HU Brasil. Regulamento de Compras e Contratos - RCC 3.0, aprovado pela Resolução nº 297/2025.

EBSERH. Norma Operacional SEI nº 7/2023/DAI-EBSERH - Apuração de irregularidades e aplicação de sanções a licitantes e contratados.

BRASIL. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

BRASIL. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

BRASIL. Lei nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966; Lei nº 6.496, de 7 de dezembro de 1977; Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010.

Ministério do Trabalho e Emprego. Normas Regulamentadoras vigentes, especialmente NR-1, NR-6, NR-10, NR-12, NR-18, NR-23, NR-32 e NR-35, conforme aplicabilidade.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022.

HUSE/UNIRIO. Estudo Técnico Preliminar nº 86/2026, Processo nº 23819.003941/2026-23.