



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Processo administrativo 6006/2023

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. O serviço a ser prestado refere-se ao planejamento, desenvolvimento, hospedagem, gestão e suporte de plataforma de educação à distância para participantes internos, estudantes e profissionais de enfermagem, incluindo serviços de gravação e edição de conteúdo audiovisual;

1.2. A contratada deverá fornecer uma solução completa de elaboração de cursos e treinamentos, incluindo plataforma de ensino e site personalizado, estrutura, estúdio e equipamentos;

1.3. A contratada será responsável pelos trabalhos envolvendo as áreas: produção, pedagógica e corporativa, produção de vídeos, materiais e projetos de cursos, gerência de conta, produção educacional e programação;

1.4. A contratada será responsável pela produção dos serviços de acordo com as demandas específicas da Contratante, incluindo cursos, certificados on-line com marca, assinatura e autenticação, congressos e treinamentos, transmissão ao vivo de palestras e reuniões, materiais de apoio, produção de hora-aulas e vídeos curtos, e demais especificações contidas neste anexo de especificações técnicas;

1.5. A contratada será responsável pela elaboração de projetos de cursos, congressos, treinamentos e materiais de estudo;

1.6. A qualidade visual, sonora e gráfica da plataforma contratada deverá ser no mínimo o padrão que o Coren-SP Educação utiliza atualmente. Esse padrão de qualidade deverá abranger todas as partes que fazem parte deste anexo de especificações técnicas, a exemplo de: artes, recursos, materiais audiovisuais e de apoio. Segue endereço, login e senha das plataformas atuais para referência:

1.6.1. <https://educacao-digital.coren-sp.gov.br/>

login:fewotar281@jobsfeel.com

senha: Coren@2025

1.6.2. <https://conexao-e-empregabilidade.coren-sp.gov.br>

login: relav80434@apifan.com

senha: Coren@2025

1.7. Todas as especificações descritas neste anexo de especificações técnicas, nas quais não esteja explícito de quem será a responsabilidade pelo fornecimento/trabalho, deverão ser consideradas como de responsabilidade da Contratada e farão parte dos custos fixos mensais do contrato;

2. QUANTIDADE ESTIMADA DOS SERVIÇOS

2.1. Quantitativos de custos fixos

ETA PA	DESCRIÇÃO	Item no anexo II de especifica- ões técnicas	UNID. DE MEDI DA	QTD. MÍNI MA MENS AL	QTD. MÁXI MA MENS AL	QTD. MÍNI MA ANUA L	QTD. MÁXI MA ANUA L
-----------	-----------	--	---------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

1	Custos fixos							
1.1	Infraestrutura Moodle/hospedagem (detalhamento consta no item 3 do anexo II de especificações técnicas)	Hospedagem da plataforma de sistema de gerenciamento de educação online Moodle e hospedagem de vídeos com largura de banda para reprodução em player(reprodutor de videos). Atualizações com Backup diários.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 3.3	Mensal	1	1	12	12
		Migração, atualização e gestão contínua de bases de dados/conteúdos e registros de soluções educacionais a partir de bases fornecidas pela contratante	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 3.4	Mensal	1	1	12	12
		Planejamento, implantação e gestão contínua do programa/categoria - documentação/ DI para plataforma moodle - Serviço de instalação e manutenção dos componentes de software necessários para o funcionamento da Plataforma Moodle, incluindo tipo de instalação, adaptação, parametrização de integrações e e gestão de base de dados conforme especificações técnicas e funcionais, criação e gestão de cronogramas, planos de trabalho e desenho instrucional do projeto. Emissão de relatórios mensais referentes à	Vide detalhes nos seguintes itens do anexo II de especificações técnicas: 3.5 e 4.12	Mensal	1	1	12	12



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		plataforma, alunos, logs e etc.						
		Serviço Técnico de Suporte 24 horas ao contratante, via e-mail, chat e telefone, de forma a garantir a manutenção e atualização da plataforma e todos os seus componentes para manter os serviços da contratada funcionando de maneira ininterrupta.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 3.6	Mensal	1	1	12	12
1.2	Gestão Moodle (detalhamento consta no item 4 do anexo II de especificações técnicas)	Organização de até 10 categorias/ambientes/liações, com subcategorias, cursos e recursos. Com todos os detalhes previstos no anexo II.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 4.2	Mensal	1	1	12	12
		Atendimento/suporte via telefone/chat online/moodle ou outras ferramentas do moodle ou integradas aos alunos usuários em tempo real. Com capacidade de realização de até 500 atendimentos diários, sendo o atendimento orgânico disponível em horário comercial de segunda à sexta e via	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 4.4	Mensal	1	1	12	12





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		BOT por 24 horas incluindo finais de semana e feriados.						
1.3	Gestão Pedagógica (detalhamento consta no item 7 do anexo II de especificações técnicas)	Organização da documentação pedagógica e administrativa do projeto. Criação de roteiros. Treinamento da equipe gestora do projeto e ponto focal e professores. Entre outros.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 7	Mensal	1	1	12	12
1.4	Customização visual gráfica (detalhamento consta no item 9 do anexo II de especificações técnicas)	Customização do ambiente virtual de aprendizagem Moodle aplicando a identidade visual indicada e validada.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 9	Mensal	1	1	12	12

2.2. Quantitativos de custos variáveis

ETAP A	DESCRIÇÃO	Item no anexo II de especificações técnicas	UNID. DE MEDIDA	QTD. MÍNIMA MENSAL	QTD. MÁXIMA MENSAL	QTD. MÍNIMA ANUAL	QTD. MÁXIMA ANUAL
2	Custos variáveis						



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.1	Produção e finalização de Cursos completos com materiais de apoio e conteúdo audiovisual do tipo: gravação na contratada (5.7.1 do anexo II).	Curso completo estruturado na plataforma. Os cursos devem conter todas as especificações técnicas contidas no anexo II. A variação do material de apoio (que não sejam vídeos), tais como: PDFs, avaliações, gamificação, terá o total de até 60 materiais de apoio. A variação do material em vídeo terá carga horária de até 6 horas/vídeo*. Os vídeos poderão ser do seguinte tipo do anexo II: gravação na contratada (5.7.1 do anexo II). No caso dos vídeos que ultrapassarem as 6 horas, será computado um novo curso. Caso seja necessário uma captação/gravação remota (5.7.3 do anexo	Vide detalhes nos itens 4 e 5 do anexo II de especificações técnicas	Curso	0	10	0	120
-----	---	--	---	-------	---	----	---	-----





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		II), será computado como hora/vídeo.						
2,2	Produção e finalização de Cursos completos com materiais de apoio e conteúdo audiovisual do tipo: gravação na localidade indicada pela contratante (5.7.2 do anexo II).	Curso completo estruturado na plataforma. Os cursos devem conter todas as especificações técnicas contidas no anexo II. A variação do material de apoio (que não sejam vídeos), tais como: PDFs, avaliações, gamificação, terá o total de até 60 materiais de apoio. A variação do material em vídeo terá carga horária de até 6 horas/vídeo*. Os vídeos poderão ser do seguinte tipo do anexo II: gravação na localidade	Vide detalhes nos itens 4 e 5 do anexo II de especificações técnicas	Curso	0	5	0	60





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		indicada pela contratante (5.7.2 do anexo II). *No caso dos vídeos que ultrapassarem as 6 horas, será computado um novo curso. Caso seja necessário uma captação/gravação remota (5.7.3 do anexo II), será computado como hora/vídeo.						
2,3	Produção e finalização de Cursos completos com materiais de apoio e conteúdo audiovisual do tipo: transmissão remota (5.7.4 do anexo II).	Curso completo estruturado na plataforma. Os cursos devem conter todas as especificações técnicas contidas no anexo II. A variação do material de apoio (que não sejam vídeos), tais como: PDFs, avaliações, gamificação, terá o total de até 60 materiais de apoio. A variação do material em vídeo terá carga horária de até 6 horas/vídeo.	Vide detalhes nos itens 4 e 5 do anexo II de especificações técnicas	Curso	0	3	0	36





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		Os vídeos poderão ser do seguinte tipo do anexo II: transmissão remota (5.7.4 do anexo II). No caso dos vídeos que ultrapassarem as 6 horas, será computado um novo curso. Caso seja necessário uma captação/gravação remota (5.7.3 do anexo II), será computado como hora/vídeo.						
2.4	Produção de vídeos curtos, com audiovisual pós-editado subido/publicado do tipo: gravação na localidade indicada pela contratante (5.7.2 do anexo II).	Gravação de vídeos curtos (item 5.7.5 do anexo II): Captura de som e imagem para produção de vídeos curtos na orientação vertical ou horizontal (conforme solicitação da contratante). Possibilidade de gravação para utilização tanto na plataforma, quanto nas mídias sociais (Reels, TikTok, YouTube shorts) . Os	Vide detalhes no item 5 do anexo II de especificações técnicas	5 minutos	0	8	0	96





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		arquivos finais para publicação, serão de até 5 minutos. Os vídeos poderão ser do seguinte tipo do anexo II: gravação na localidade indicada pela contratante (5.7.2 do anexo II).						
2.5	Inovação (detalhamento consta no item 10 do anexo II de especificações técnicas)	Desenvolvimento de projetos paralelos de melhorias e inovações que não estejam dentro do escopo básico da implantação inicial, envolvendo: plugins, funcionalidades, adaptações e/ou customizações, desenvolvimento de novas funcionalidades, desenvolvimento e adaptação de plugins válidos na plataforma moodle.org, melhorias em customizações.	Vide detalhes no seguinte item do anexo II de especificações técnicas: 10	Hora de desenvolvimento	0	5	0	60

2.3. DEFINIÇÕES:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.3.1.** A quantidade total de horas de vídeo e materiais diversos, será definida a critério da Contratante, levando em consideração que existirão cursos com mais horas do que outros;
- 2.3.2.** Prazo para iniciar a gravação dos vídeos novos: até 15 dias a partir do início do contrato.
- 2.3.3.** Prazo de entrega para migração das bases de dados das plataformas da Contratante, incluindo Ambientes/Leiautes/Categorias existentes: até 30 dias, a partir da assinatura do contrato, para a primeira categoria com seus respectivos cursos. Depois, pelo menos uma categoria a cada 30 dias para as demais categorias.
- 2.3.4.** Concomitantemente, seguiremos com a implantação dos novos cursos, a partir dos vídeos que começaram a ser gravados no início do contrato.
- 2.3.5.** As quantidades de materiais adicionais (tanto de apoio quanto hora-vídeo) mensais e anuais, se referem à materiais disponibilizados na plataforma e ou disponibilizados em nuvem (conforme solicitação da Contratante). As correções de vídeos e ou materiais de apoio solicitadas pela Contratante no momento da revisão, não contarão como material adicional. Após o curso ser entregue pela Contratada e aceito como concluído pela Contratante, as alterações futuras contarão como material adicional e serão pagas conforme a tabela de custos variáveis.
- 2.3.6.** Cursos com até 6 horas de vídeo e ou até 60 materiais de apoio, deverão ser entregues em até 10 dias a partir da última gravação relacionada àquele curso. Demais cursos deverão ser entregues em até 20 dias a partir da última gravação do respectivo curso.
- 2.3.7.** Solicitações de agendamento e reagendamento de gravação deverão ser atendidas pela Contratada, desde que a Contratante solicite com 48h de antecedência.
- 2.3.8.** Solicitações de correção de erros nos materiais, cursos e vídeos deverão ser efetuadas em até no máximo 48h a partir da solicitação da Contratante.
- 2.3.9.** Entende-se como Ambientes/Leiautes/Categorias, os diferentes leiautes de categorias de cursos, voltados aos diferentes tipos de público-alvo de alunos.
- 2.3.10.** No primeiro mês de atividade será criado um fluxo de trabalho e validações para agilizar o processo.
- 2.3.11.** Ainda, a quantidade de cursos poderá variar ao longo dos meses, também pela dinâmica de necessidades da Contratante.
- 2.3.12.** A atualização de um curso, mesmo se mantido o mesmo título, seja com regravações, seja com gravações novas adicionais, será computado como um novo curso para efeitos de pagamento de acordo com o respectivo tipo na tabela de custos variáveis.
- 2.3.13.** Os materiais de apoio e ou horas/vídeo produzidas anteriormente, ao serem inseridos em novo curso por atualizações e ou conteúdos adicionais, serão considerados como material de apoio.
- 2.3.14.** Considerar como horas/vídeo, a hora do vídeo pronta (editada, pós-editada, inserida na plataforma e ou disponibilizada em nuvem (conforme o solicitado pela contratante).
- 2.3.15.** Considerar como material de apoio, qualquer tipo de atividade ou referência inserida na plataforma, de acordo com os tipos listados no anexo de especificações técnicas, a exemplo de: avaliações, gamificação, links, PDFs, vídeos já inseridos anteriormente em outros cursos.
- 2.3.16.** Considerar como minuto/vídeo curto produzido (item 2.3), o material captado/transmitido, editado, pós-editado, inserido na plataforma e ou disponibilizado em nuvem (conforme o solicitado pela contratante). Os vídeos curtos, ao serem inseridos num curso, contarão como material de apoio



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

e não como hora/vídeo.

2.3.17. Contratante poderá captar por conta própria qualquer dos conteúdos acima, e solicitar a edição, pós-edição e inserção na plataforma. Neste caso o vídeo contará como hora/vídeo.

2.3.18. Contratante poderá produzir por conta própria qualquer hora/vídeo, já com a pós-edição feita, e solicitar a inserção na plataforma. Neste caso o vídeo contará como material de apoio e não como hora/vídeo.

2.3.19. Em relação a hora/vídeo, os minutos que não completarem uma hora completa, serão computados como uma hora inteira.

2.3.20. Em relação aos vídeos curtos, os segundos que não completarem um minuto completo, serão computados como um minuto inteiro.

2.3.21. Para os itens 1.1 a 1.4 da etapa 1, considerar como contemplados na composição dos preços, todos os demais itens do anexo de especificações técnicas que não foram mencionados nesta tabela de custos fixos.

2.3.22. No caso de o curso ficar com mais de 60 materiais e ou 6h de vídeo, será pago um curso adicional (do respectivo tipo de material) a cada 60 materiais e ou 6h de vídeo a mais.

2.3.23. A plataforma deverá suportar, no mínimo 133.608 alunos cadastrados (três vezes mais alunos do que temos atualmente no servidor próprio do Coren-SP).

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. Infraestrutura Moodle/hospedagem

3.2. Serviços de responsabilidade da equipe da Contratada

3.2.1. Gestão de projeto especialista Moodle (GPM);

3.2.2. Revisão educacional, elaboração e estruturação de Design Educacional/instrucional, no uso de Plataforma Moodle;

3.2.3. Todas as necessidades de Tecnologia da Informação (TI) relativas à plataforma ou demais detalhes deste documento de especificações técnicas;

3.2.4. A Contratada deverá indicar um responsável pela empresa, com nome, e-mail e telefone, com disponibilidade em dias úteis, das 8h às 17h, para validações, alinhamentos e comunicação de decisões diárias com o responsável da Contratante;

3.2.5. A Contratada deve permitir, à escolha da Contratante, a participação ativa de um membro do Coren-SP para acompanhar todos os processos, desde o planejamento à conclusão.

3.3. Serviço técnico especializado de hospedagem Moodle:

3.3.1. A contratada será responsável pela Hospedagem da Plataforma de sistema de gerenciamento de educação *online Moodle (Modular Object Oriented Distance Learning)*, para implantação, configuração, customização, integração, manutenção evolutiva, serviços customizados e hospedagem de plataforma; migração e parametrização de soluções educacionais; migração, armazenamento e gestão de dados de usuários; operação de soluções educacionais: mediação de aprendizagem; suporte técnico e aos cursos a usuário e treinamento de equipe, criação de objetos educacionais (Pode ser um *pdf*, uma aula gravada, um podcast, uma atividade avaliativa, um *quizz*, um fórum, um vídeo, entre outros);

3.3.2. A hospedagem e a infraestrutura para funcionamento da plataforma serão de total





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

responsabilidade da Contratada;

3.3.3. O domínio (URL) a ser utilizado para a instância da plataforma será disponibilizado pela Contratante conforme projeto para ambiente de produção. O ambiente de homologação deverá ser disponibilizado inteiramente pela Contratada. A Contratada deverá aplicar essas URLs para os ambientes de homologação e produção da plataforma;

3.3.4. A Contratada deverá fornecer os dados necessários para que a Contratante faça os registros em seu DNS;

3.3.5. Toda a plataforma deverá usar criptografia e SSL com certificados válidos. A Contratante será responsável pela geração e sustentação dos certificados desses domínios e a Contratada por sua aquisição, aplicação e monitoramento;

3.3.6. A Contratante designará os administradores do projeto que terão acesso a essa camada de suporte e atendimento;

3.3.7. Os serviços entregues deverão ser prestados utilizando padrões atualizados de mercado para segurança e privacidade;

3.3.8. Não poderão ser abertas portas diferentes padrão web (443 e 80) para a entrega do referido serviço à internet;

3.3.9. O serviço entregue, inclusive de homologação deverá ser feito utilizando portas padrão de cada protocolo, como a porta 443 para HTTPS, por exemplo;

3.3.10. A autenticação dos usuários internos da CONTRATANTE deverá ter a possibilidade de ser restrita a autenticação MFA utilizando e-mail como segundo fator de autenticação. Deverá também ter a possibilidade de integração com OAUTH da Microsoft Office 365;

3.3.11. Deverá ser passível de definição por parte da CONTRATANTE, referente à quais IPs de origem e quais países poderão acessar a plataforma;

3.3.12. O serviço web deverá ter proteção contra ataques diversos como XSS, SQL Injection, brute force e outros, através de implementação de IPS e WAF;

3.3.13. Deverá ser passível de definição por parte da Contratante, referente à níveis de segurança e complexidade de senha, por exemplo;

3.3.14. Acesso à plataforma por professores, usuários da Contratante e alunos: deverá ser garantido o acesso 24*7 por meio de solução hospedada em nuvem, com atualizações de dados em tempo real;

3.3.15. Para fins de melhor eficiência de desempenho o servidor de arquivos deve estar separado do servidor de operação da instância.

3.4. Serviço técnico de migração de dados

3.4.1. A Contratada deverá migrar as bases de dados e arquivos das 3 instalações de Moodle existentes no Coren-SP. Para efeitos de contabilidade de entregáveis variáveis da tabela de composição de preços e orçamento, os cursos migrados, contarão como cursos já existentes e não contarão como cursos novos. E se necessário editar algum material dos cursos migrados, esses materiais contarão como material adicional complementar. A migração deverá unificar dados de cursos e de usuários. Inicialmente deverão ser copiados os cursos já implantados nas plataformas atuais da Contratante, de modo a manter a continuidade dos serviços disponibilizados aos alunos



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

atuais da Contratante. Porém os cursos deverão ser inseridos dentro de um único servidor, de maneira a facilitar o gerenciamento, e os cursos deverão ser customizados de maneira a seguir o padrão de leiaute atualmente utilizado nas plataformas existentes da Contratante;

3.4.2. A partir da instalação dos componentes de software necessários para o funcionamento da Plataforma *Moodle*, incluindo a instalação, adaptação, parametrização de integrações e base de dados, deverão ser implementadas configurações, customizações, desenvolvimentos e adaptações para que a instância da plataforma ofertada reflita, no mínimo os padrões adotados atualmente na plataforma que já se encontra em funcionamento nos servidores da Contratante;

3.4.3. A Contratada deverá migrar ainda, os dados cadastrais de todos os usuários, conteúdos dos cursos e os históricos dos cursos, garantindo acesso ao certificado de soluções concluídas anteriormente;

3.4.4. Ao término do contrato, a Contratada deverá fornecer suporte adequado e disponibilizar a base de dados, arquivos e a instância *Moodle* desenvolvida, juntamente com todos os *APIs* e produtos gerados em cada projeto realizado durante a vigência do contrato. Isso permitirá a migração para um novo fornecedor de serviços da plataforma *Moodle* indicado pela Contratante, sem custos adicionais;

3.5. Serviço técnico de planejamento e Implantação

3.5.1. Planejamento e Implantação do programa/categoria - documentação/ DI para plataforma Moodle - Serviço de instalação dos componentes de software necessários para o funcionamento da Plataforma Moodle, incluindo tipo de instalação, adaptação, parametrização de integrações e base de dados conforme especificações técnicas e funcionais deste anexo, nos padrões mínimos já utilizados na plataforma atual da Contratante, criação de cronogramas, planos de trabalho e desenho instrucional do projeto;

3.5.2. Parametrização, integrações e personalização de leiaute da instância da plataforma Moodle e componentes tecnológicos complementares para incorporação da identidade visual do projeto será definido pela Contratante e as funcionalidades previstas neste anexo e outras necessidades do projeto e de padrão visual que serão elencados e compartilhados em reunião com a Contratada. Para fins de definição e organização dos trabalhos, a Contratada deverá disponibilizar os seguintes ambientes: Homologação e Produção.

3.5.3. Ambiente de Homologação: realização de testes das implementações e integrações para serem validadas antes de ir para o ambiente de produção. Esse ambiente deve estar sempre disponível ao longo do contrato, mesmo após a Contratada ter realizado os testes de implementação de melhorias. Deve ser feita a homologação dos componentes customizados e evoluções dos componentes licenciados da Contratada antes da disponibilização em ambiente de produção. Deverá estar disponível juntamente com as primeiras entregas a serem homologadas. O ambiente de homologação não poderá trabalhar com dados pessoais dos usuários, devendo ter massa de dados anonimizada para testes de configurações e outros requisitos necessários para implementação e teste de uso do projeto;

3.5.4. Ambiente de Produção, que será acessado pelos clientes e gestores. Deve estar disponível em ambiente distinto, sem concorrências e compartilhamentos com o ambiente de homologação.

3.6. Serviço técnico à Contratante para suporte manutenção e atualizações

3.6.1. Suporte técnico à Contratante 24 horas, de forma a garantir:

3.6.2. Manutenção da plataforma e todos os detalhes necessários ao funcionamento ininterrupto dos serviços oferecidos pela Contratada.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

3.6.3. Atualizações com Backup para todos os produtos oferecidos pela Contratada, incluindo servidor da plataforma, domínio e servidor de arquivos e vídeos.

3.6.4. O serviço de manutenção e suporte técnico consistirá em um serviço de natureza continuada, isto é, deverá ser realizado ininterruptamente e poderá ser acionado pela Contratante em casos de verificação de problemas técnicos na plataforma, que impeçam o funcionamento normal junto aos alunos usuários.

4. GESTÃO MOODLE

4.1. A plataforma Moodle:

4.1.1. Para fins de definição, entende-se por Software livre Moodle, plataforma de código aberto fornecido sob a licença GNU – General Public Licence, em sua última versão homologada (estável), baixado do sítio oficial deste produto, atualmente, em <http://moodle.org/downloads/> com acesso online; compartilhamento de dados; compartimentação e controle de acesso; acessibilidade; registro e controle de usuários; integração de ferramentas on e offline, inclusive importação e exportação de dados e documentos; carregamento de documentos e material didático; base de dados.

4.1.2. O Moodle deverá estar devidamente configurado no idioma português Brasil e disponibilizado todas as funcionalidades de todos os produtos e módulos mapeados para atendimento aos requisitos no idioma português do Brasil.

4.1.3. Para o projeto deverá ser instalada no mínimo a última versão estável disponibilizada para download no site oficial.

4.2. Criação e operação da plataforma

4.2.1. Contratada deverá criar e administrar todo o ambiente Moodle;

4.2.2. A Contratada deverá realizar todo o procedimento de criação da plataforma e dos cursos, da fase de projeto à entrega dos conteúdos prontos e acompanhamento dos projetos, incluindo configuração do ambiente, leiautes, recursos, formatos e temas;

4.2.3. A Contratada deverá realizar a organização de até 10 categorias/ambientes/leiautes, com subcategorias, cursos e recursos Moodle (arquivos, textos, banner, rótulo, link, apresentação, h5p, entre outros). A Contratada deverá permitir a criação de portais de acesso customizados, de acordo com leiautes específicos, para cada tipo de público, à critério da Contratante, possibilitando no mínimo a customização de: cores, logo, banners, fontes. Mantendo todos os leiautes em plataforma centralizada, de maneira a facilitar a organização da plataforma;

4.2.4. À critério da Contratante, a área logada poderá conter uma página principal para ancoragem de banners e outras ferramentas de comunicação definidas do projeto e conforme os diferentes recursos da plataforma Moodle;

4.2.5. Uma vez realizada a autenticação e tendo o usuário permissão para acesso a área logada da plataforma Moodle, ele deverá ser direcionado às áreas internas definidas conforme seus identificadores de público e/ou segmento. Por padrão, o primeiro acesso do usuário deverá remeter para página de perfil cadastral para atualização de dados pessoais, mediante termo de aceite de uso de dados em conformidade com a LGPD;

4.2.6. A instância da plataforma Moodle deverá disponibilizar todos os plugins nativos na versão Moodle instalada/disponibilizada, os quais serão parametrizados para uso no projeto.

4.2.7. Proporcionar uma interface intuitiva;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 4.2.8.** Cursos online/híbrido com mediação de aprendizagem em oferta contínua/regular;
- 4.2.9.** Criação de soluções por iniciativa da Contratada ou a pedido da Contratante. Como solução se entende tudo o que for relacionado a: um curso, uma palestra, um seminário, uma trilha, um percurso;
- 4.2.10.** Manter a plataforma e plugins atualizados nas versões estáveis;
- 4.2.11.** Plataforma deverá contemplar banco de questões com possibilidade de: programar tentativas, gabaritos com correção automática e boletim de notas;
- 4.2.12.** Possibilidade de enviar notificações via chat e via e-mail pela plataforma, incluindo e-mails com a automação para liberar cursos ou incluir alunos em grupo (com solicitação feita pelo menos 48h antes por parte da Contratante);
- 4.2.13.** Envio automático de notificações via chat e via e-mail pela plataforma, notificando no mínimo as seguintes situações (passível de alterações futuras, desde que com solicitação feita pelo menos 7 dias antes por parte da Contratante): confirmação de criação de login na plataforma, alteração de login/senha, inscrição em curso, ausência na plataforma por 14 dias consecutivos, aviso de término do prazo limite de 3 meses quando faltar 15 dias para a finalização do curso, parabenização por conclusão, pesquisa avaliativa de reação e aviso de emissão do certificado);
- 4.2.14.** Possibilidade de integrar a plataforma com sistemas externos, utilizando todas as APIs nativas do *Moodle* e a customização de APIs, conforme demanda da Contratante;
- 4.2.15.** Plataforma deve possuir área de notificações que permita acompanhar os eventos. O leiaute da área logada no *Moodle* deverá exibir as notificações programadas e/ou geradas para o perfil do usuário. A área de notificação deve permitir ao usuário visualizar histórico de notificações com identificação de origem da notificação e link de acesso;
- 4.2.16.** A Contratada deverá proporcionar a opção de configuração, por tipo de aluno, da ferramenta de mensageria para troca de e-mail em área logada, dentro de turma de soluções e ou geral na plataforma;
- 4.2.17.** O projeto visual da área não logada comporá o projeto de implantação e à critério da Contratante poderá contar com no mínimo: Validação de certificados, Vitrine para publicação de cursos para inscrição, Mapa do site no rodapé, Links para páginas do site do Contratante, Central de ajuda, Mecanismo de resgate de senha e identificação do usuário.

4.3. Detalhes sobre Disponibilidade e Indisponibilidade

- 4.3.1.** Será considerado como indisponibilidade todo o incidente que impossibilite, total ou parcialmente, a utilização dos sistemas e seus serviços. O tempo será contado a partir do momento da detecção da falha pelo serviço de monitoramento do Fornecedor ou pela Contratada;
- 4.3.2.** A Disponibilidade de um serviço será definida como o percentual do tempo em que os serviços permanecerem aptos para utilização em condições normais de funcionamento e operação. A Contratada deve garantir uma taxa mensal de 99% de disponibilidade no período de 24x7;
- 4.3.3.** Em caso de falhas que não afetem a disponibilidade do sistema como um todo, o prazo de correção e as respectivas glosas, constam no anexo do quadro de glosas;
- 4.3.4.** A instância *Moodle* instalada, assim como todas as aplicações e plugins desenvolvidos ou adicionados à plataforma, devem disponibilizar todas as funcionalidades em arquitetura 100% Web permitindo acesso e design responsivo via browser, smartphone e tablet, mantendo compatibilidade



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

e atualização com os navegadores Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e outros, sem necessidade de instalação de software adicional no dispositivo de cada usuário.

4.4. Detalhes do Suporte Técnico ao usuário

4.4.1. Atendimento via *chat online/Moodle* e outras ferramentas de forma síncrona e assíncrona;

4.4.2. Setor de Suporte e Atendimento robotizado ao Usuário 24h (por e-mail, chat dentro do *Moodle*, *WhatsApp* ou ferramenta *web de chat*): sistema robotizado para atendimento ao aluno com capacidade de otimização do fluxo. A resposta robotizada deverá oferecer opção de atendimento orgânico ao usuário;

4.4.3. Setor de Suporte e Atendimento orgânico ao Usuário em dias úteis, no horário comercial (das 8h às 17h) (por telefone, e-mail, chat dentro do *Moodle*, *WhatsApp* ou ferramenta *web de chat*): suporte de profissionais humanos treinados para atendimento orgânico, com fila de atendimento de no máximo 30 minutos;

4.4.4. Para todos os tipos de atendimento, deverá ser prevista ferramenta/sistema de gestão de protocolos de atendimento com informações e relatórios para medição de qualidade e efetividade de atendimento. Dentre os resultados, o NPS deverá ser de no mínimo 76, caso contrário, deverá ser justificado o não atendimento deste mínimo por parte da Contratada;

4.4.5. Central de ajuda na área não-logada: link especial para ancoragem da ferramenta de atendimento automatizado via *chatbot* e para ancoragem de ferramenta de abertura de chamados assíncronos conforme detalhamento técnico do serviço de suporte ao usuário. Deve haver página *html* com padrão acordeom para inserção de Perguntas e respostas, incluindo *hyperlinks* e inserção de arquivos *PDF* e *embed* de vídeos. Esta página deve ser atualizada conforme base de dados dos recursos de atendimento e suporte;

4.4.6. Suporte técnico aos alunos deverá abranger dúvidas sobre tudo o que precisarem para a operação da plataforma, a exemplo de: Plataforma; Dados sobre cadastro e acesso; Obtenção de nova senha e resgate de senha; Problemas de acesso e *links* quebrados ou perdidos; Dificuldade em identificação de itens e recursos da plataforma para acesso a soluções educacionais e objetos de aprendizagem; Falhas em recursos, imagens, *links*, menus e outros recursos da plataforma *Moodle* e respectivas instâncias; Orientação de configurações técnicas do aparelho utilizado para acesso para melhor experiência de acesso (computador, *tablet* ou *smartphone*).

4.4.7. Suporte dos cursos aos alunos deverá abranger dúvidas sobre tudo o que precisarem para a conclusão dos cursos, a exemplo de: Cursos; orientação de consumo de objetos educacionais em repositórios e bibliotecas da plataforma; Dúvidas sobre histórico e registro de informações dos cursos; Emissão e correção de declarações e certificados; prazo de acesso a cursos; revisão de tentativas de avaliação e revisão de notas; dificuldades de matrícula e rematrícula; falha ou demora em retorno de suporte de facilitação dentro de soluções com este serviço; suporte a registro de atividades extracurricular dificuldade de navegação em soluções autoinstrucionais; dúvidas conceituais ou falhas em conteúdo, tarefas e atividades avaliativas de soluções autoinstrucionais; chamados em soluções que tenham serviço de mediação de aprendizagem deverão ser remetidos ao profissional a ela vinculado além de orientar ao usuário que chamados desta natureza devem ser realizados pela ferramenta "Fale com o tutor" dentro do ambiente virtual da solução;

4.4.8. Suporte operacional aos administradores da Contratante deverá abranger dúvidas sobre tudo o que precisarem para administrar a plataforma, a exemplo de: informações, correções e orientações técnicas de uso da plataforma Moodle;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.4.9. Para os tipos de suporte acima, o prazo de solução dos chamados é de até 48h a partir do contato/solicitação.

4.5. Detalhes referentes aos Usuários alunos

4.5.1. Disponibilidade para cadastramento de usuários tanto pelo sistema de inscrições da Contratante (por API) quanto diretamente na plataforma a partir de demandas pontuais;

4.5.2. Cadastro de usuários deverá ser feito pela Contratada, mas também deverá tornar possível o cadastro feito diretamente pela Contratante;

4.5.3. Acesso simultâneo de no mínimo 2500 alunos;

4.5.4. Possibilidade de a Contratante controlar e acompanhar todos os usuários e inscrições na plataforma;

4.5.5. Possibilidade de criação de grupos de alunos para determinados acessos de cursos.

4.6. Detalhes referentes aos Usuários admin da Contratante

4.6.1. Configurar permissões com funções de usuário admin (Moderador, Tutor, Autor de curso, Administrador, etc) customizadas para cada tipo de usuário com a indicação do tipo fornecida pela Contratante;

4.6.2. Todas as especificações descritas neste anexo de especificações técnicas, mesmo que o fornecimento/trabalho seja de responsabilidade da Contratada, podem também ser editados/efetuados diretamente pela Contratante, à critério da Contratante, com o devido acesso admin à plataforma fornecido pela Contratada, desde que previamente acordado com a Contratada;

4.6.3. Disponibilidade para cadastramento de usuários tanto pelo sistema de inscrições da Contratante (por API) quanto diretamente na plataforma a partir de demandas pontuais;

4.6.4. Cadastro de usuários deverá ser feito pela Contratada, mas também deverá tornar possível o cadastro feito diretamente pela Contratante;

4.6.5. Além, deverá permitir a integração de usuários e senhas a partir do serviço de diretório do Coren-SP (Microsoft Active Directory). A integração poderá ser realizada por meio de sincronização de usuários e senhas ou federação de acesso.

4.6.6. Ainda, deverá permitir o uso de endereços de e-mail personalizados, utilizando o domínio corporativo "@coren-sp.gov.br" (alias@coren-sp.gov.br).

4.7. Detalhes referentes aos Certificados a serem disponibilizados pela Contratada

4.7.1. Disponibilidade para geração de certificados personalizados;

4.7.2. Fornecer certificado de conclusão de curso com QR code, código único de autenticação. O sistema de geração de certificados deve gerar chave codificada do documento para validação em URLs específica em área pública e contar com QR code para leitura de validação;

4.7.3. Validador de certificados: Deverá ser disponibilizada uma página URL de endereço público (área não logada) para validação de um certificado a partir de seu código, com recurso integrado ao banco de dados do Moodle para validação de certificados e declarações emitidas pela plataforma assim como documentos da mesma natureza migrados de outros projetos anteriores;

4.7.4. Envio automático do certificado para o e-mail do aluno;





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 4.7.5.** Fornecer certificado com modelos variados para cada curso, personalizados;
- 4.7.6.** À critério da Contratante, a plataforma deverá possibilitar a geração de certificados em sistema externo, através de API com o Coren-SP, pela qual a contratada deverá fornecer os dados dos alunos concluintes dos cursos.

4.8. Detalhes de Conteúdo da plataforma

- 4.8.1.** Capacidade de inserir anexos e materiais de estudo;
- 4.8.2.** Fazer *upload* e atualização de conteúdos;
- 4.8.3.** Possibilidade de configurar visualização obrigatória do conteúdo;
- 4.8.4.** Deve dispor de diferentes formatos de questões para as atividades avaliativas, no mínimo: múltipla escolha, verdadeiro ou falso, clica e arrasta, colunas, preenchimento de lacunas e campo aberto;
- 4.8.5.** Atividades: deve permitir a criação de atividades educacionais objetivas ou discursivas além do próprio conteúdo do curso com base nos diferentes plugins de atividades disponíveis da versão do *Moodle* instalada no projeto;
- 4.8.6.** O ambiente virtual dos cursos, deve ser organizado em tópicos ou módulos que permitam a segmentação dos objetos de aprendizagem em níveis hierárquicos, tais como: módulo, unidade, aula/tópico. De acordo com o solicitado pela Contratante;
- 4.8.7.** Os tópicos, módulos, unidades e recursos devem possuir opção de mecanismo de restrição de acesso, tendo no mínimo as opções/indicações de: Tópico concluído e Recurso acessado. Deve ser possível configurar ainda interdependências, ou seja, bloqueios de outras atividades ou progresso no conteúdo enquanto as condições não forem alcançadas. As atividades devem ter a opção de ser configuradas para compor os critérios de conclusão ou aprovação do usuário no módulo/curso/trilha. Deve possibilitar configurar exercícios que geram notas ou não;
- 4.8.8.** Deve permitir a utilização de atividades com ou sem uso de banco de questões de perguntas e respostas com várias alternativas. Deve ainda possibilitar devolutiva automática ao aluno sobre questões objetivas respondidas;
- 4.8.9.** Deve ser garantido recurso de localização da parte do curso na qual o usuário está navegando, permitindo visualização de progresso no item/tópico e no curso, retorno à tela inicial, navegação entre tópicos, acesso a suporte e/ou tutoria e acesso à página inicial da plataforma.
- 4.8.10.** O ambiente deve ter no mínimo as funcionalidades de avançar e voltar em módulos e/ou tópicos, o painel de navegação que apresenta a lista dos módulos e tópicos da solução, a sequência dos tópicos, quais os tópicos e recursos já foram e quais ainda não foram acessados e/ou concluídos.
- 4.8.11.** Apresentar indicador de andamento da conclusão ou algo similar a porcentagem de navegação no conteúdo.
- 4.8.12.** Para objetos do tipo vídeo, incorporados ou inseridos diretamente na plataforma, disponibilizados dentro de cursos/módulos/tópicos ou em galeria de mídias, deve possuir a opção de aplicar mecanismo de acompanhamento e validação completa de visualização, impedindo o registro de conclusão do item associado ao vídeo por avanço indevido do player pelo usuário;
- 4.8.13.** Sistema deve ter capacidade de anexar documentos e arquivos, com, no mínimo, os seguintes formatos: .PNG, .JPG, .MP3, MP4,.PDF, .DOC, .DOCX, .XLS, .XLSX, .ZIP, .RAR, .TXT;





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.8.14. A instância Moodle instalada deve ter capacidade de realizar *download* de arquivos previamente anexados.

4.8.15. Plataforma deverá suportar conteúdos interativos igual ou similar ao H5P (<https://h5p.org/>) podendo compor conteúdo de cursos online, trilhas, solução de rápido consumo, etc.

4.9. Gamificação

4.9.1. Deve possuir recursos de gamificação que promovam engajamento, reputação digital, interação e aprendizagem social. Deve permitir a aplicação de estratégias de gamificação por meio da disponibilização de plugins e/ou ferramentas nativas, aplicadas nos ambientes virtuais de aprendizagem, nas jornadas e trilhas ou em projetos gerais da plataforma e em outros espaços de interação com o usuário, que permitam: Criar estratégias, mecânicas, dinâmicas, estéticas e narrativas em soluções educacionais, estruturadas diretamente na plataforma ou compostas em associação com pacotes de conteúdos externos (scorm, Tincan etc.).

4.9.2. Permitir realizar ações como: níveis adaptados às habilidades do usuário, tarefas complexas quebradas em tarefas menores; níveis crescentes em níveis de dificuldade.

4.9.3. Reconhecimento e recompensa por outros usuários; pontuação; ranqueamento; personalização; diferentes possibilidades de caminhos; trabalho em cooperação, em equipes e grupos para resolver problemas; estratégias de automotivação para seguir na atividade (motivação incentivada); construção de laços e relações sociais; feedback de produtividade e alcance dos resultados desejados;

4.9.4. Reputação digital por meio da conquista de emblemas, medalhas, pontuações e outras estratégias de reconhecimento.

4.10. Detalhes referentes ao Painel do usuário

4.10.1. Área dentro do *Moodle* para agrupamento de todas as informações e dados de interesse de perfil do usuário, a plataforma *Moodle* deverá fornecer funcionalidades para edição de dados e preferências pelo usuário logado, dentre elas:

4.10.2. Página para edição dos dados cadastrais passíveis de alteração (itens editáveis do cadastro);

4.10.3. Tela para aceite de *opt-in* de *marketing* e termo de uso da plataforma *Moodle*;

4.10.4. Levantamento de necessidades: marcação e ordenação de preferências de temas de interesse conforme marcadores cadastrados no item configurações;

4.10.5. Notificações: suíte com notificações emitidas pelo sistema pela régua de relacionamento, com link para acesso ao item quando couber;

4.10.6. Histórico de cursos concluídos pelo usuário com a opção de baixar em PDF os certificados de conclusão de cada curso concluído;

4.10.7. Dashboard com dados de desempenho: total de cursos com registro de matrícula/participação, total de soluções educacionais concluídas/aprovadas; total de horas cursadas em diferentes formatos de soluções educacionais; total de certificados/declarações emitidos; pontuação acumulada nas estratégias de gamificação; reputação digital com ranqueamento de pontos por UF, por nível ocupacional e global;

4.10.8. Lista de marcadores, de soluções educacionais e de objetos multimídia favoritos.





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.11. Das Inscrições

- 4.11.1.** As inscrições deverão ser realizadas através do sistema da Contratante que fará o gerenciamento das inscrições e alunos, através das APIs nativas do Moodle. O sistema da Contratante usará API para cadastrar um aluno, inscrevê-lo num curso ou cancelar a inscrição do aluno num curso. Atualmente essas ações são executadas usando as APIs nativas do Moodle;
- 4.11.2.** Contador de inscrições ativas na plataforma nos últimos 7 dias;
- 4.11.3.** O sistema deverá permitir o bloqueio de cursos e/ou cadastro de usuários pelo gestor da ferramenta, de acordo com o solicitado pela Contratante;
- 4.11.4.** O sistema bloqueará automaticamente o curso ao aluno que não concluir no prazo máximo de 3 meses. Esta ação e este tempo, poderão ser alterados pela Contratante, desde que solicitado com 15 dias de antecedência.

4.12. Dos Relatórios mensais

- 4.12.1.** Capacidade de geração de relatórios de atendimento e pesquisa de satisfação do usuário. Contendo informações quantitativas e qualitativas baseada na suíte de relatórios padrão da plataforma Moodle e/ou customizados para o projeto conforme requisitos e categorias de dados de usuários, aplicações etc;
- 4.12.2.** Geração e disponibilização mensal de relatórios (tanto gráficos quanto em dados CSV) de resultados disponibilizados em plataforma, com gráficos de evolução dos dados, nomes dos cursos, nomes dos alunos, e incluindo a quantidade de: nota pré-teste e pós teste e a cidade de cada aluno inscrito no sistema;
- 4.12.3.** Geração e disponibilização mensal de relatório de satisfação do usuário, estabelecendo medição com o padrão de cálculo do NPS, o qual deverá ser de no mínimo 76.
- 4.12.4.** LGPD: emissão mensal de relatório específico de usuários cadastrados na plataforma contendo: nome, cpf, data de cadastro, e se está ciente e de acordo com as regras de LGPD;
- 4.12.5.** Relatório de ROI dos cursos, indicando por curso: total de alunos, inscritos, concluintes, não-concluintes, cancelados (usuários alunos que não concluírem o curso no prazo máximo de 3 meses).
- 4.12.6.** Deverão ser disponibilizadas informações pontuais de alunos em específico, incluindo emissão de certificados em PDF, sob demanda da Contratante, desde que solicitadas com antecedência de 24h.
- 4.12.7.** Relatórios em tempo real para acompanhamento de concluintes e inscrições, com barras de progresso.
- 4.12.8.** Os relatórios deverão ter a possibilidade de serem customizados, de acordo com as solicitações da Contratante, incluindo todos os tipos de dados disponíveis na plataforma. Contratada deverá disponibilizar exportação dos dados dos relatórios nos padrões compatíveis com ferramentas Microsoft no mínimo EXCEL, PDF, CSV, não se limitando a esses. Os relatórios devem ter filtros e formas de ordenação.
- 4.12.9.** A Contratante poderá solicitar à Contratada o ajuste ou a criação de novos relatórios após implantação, desde que solicitado pela Contratante com 30 dias de antecedência;
- 4.12.10.** Contratada deverá registrar e exibir "logs" contendo as ações dos usuários de todos os níveis, incluindo perfis administrativos, nas operações executadas, por no mínimo 24 meses. A



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

gravação e armazenamento das informações de auditoria não podem sofrer descontinuidade, interrupção ou anomalias em função de problemas humanos, técnicos ou qualquer outra razão que pudesse ser evitada pelos fornecedores.

4.12.11. Os relatórios de auditoria devem conter no mínimo: descrição de soluções, páginas acessadas e recursos usados com data/hora e IP. Os logs devem ser filtrados por ações de um usuário dentro dos diferentes blocos e funcionalidades da plataforma, em especial nas soluções educacionais e ambientes virtuais;

4.12.12. Relatório de validação de certificados: consulta sobre quantidade de acessos e validações de documentos de conclusão de solução emitidos pelo *Moodle* ou migrados na implantação do projeto;

4.12.13. A Contratada apresentará até o quinto dia de cada mês, relatórios de disponibilidade dos serviços referentes ao mês anterior que comprovem os índices estabelecidos;

4.12.14. A Contratada deve identificar as principais dificuldades que os participantes apresentem durante a execução de cada atividade, para avaliar o que deve ser alterado com o intuito de facilitar a participação do curso pelo usuário e definir, junto com a Contratante, a melhor forma de aperfeiçoar a atividade e minimizar os obstáculos que os participantes porventura apresentem.

4.13. Do Backup

4.13.1. Contratada deverá disponibilizar à Contratante o backup completo do servidor e da base de dados após o encerramento do contrato, de maneira que possibilite a reinstalação em outra Contratada no futuro, para continuidade dos trabalhos. A Contratada deverá garantir a realização e o armazenamento do *backup* de todas as bases de dados, arquivos e aplicações durante toda a vigência contratual e ao seu final deve entregar todo o *backup* para a Contratante. A Contratada disponibilizará meios de recuperar todas as informações armazenadas no serviço, a qualquer momento durante a vigência do contrato. Ao final do contrato disponibilizar todo o backup em até 90 (noventa) dias após seu término;

4.13.2. Além disso, o código base da plataforma *Moodle*, as integrações, base de dados e outras customizações e melhorias feitas especificamente para o projeto passam a ser do Coren-SP, podendo a organização definir diferentes prestadores de serviço após o término do contrato ou mudar esses prestadores caso haja alguma quebra contratual. Assim a governança estratégica do projeto fica sob domínio do Coren-SP, garantindo assim uma estratégia tecnológica de longo prazo, mesmo com mudança de fornecedores de serviços tecnológicos;

4.13.3. A solução deve possuir política de *backup* e alta disponibilidade para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas e/ou indisponibilidade;

4.13.4. Backups diários: cópias diárias com retenção de 30 dias de forma que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações, recursos e usuários;

4.13.5. Backups mensais: um *backup full* com retenção durante toda a vigência do contrato, de forma que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações;

4.13.6. A Contratada compromete-se a enviar à Contratante, a cada 30 (trinta) dias corridos, ou em outro prazo previamente definido pela Contratante uma cópia de *backup* atualizada do banco de dados sob sua custódia, acompanhada do respectivo dicionário de dados. Este envio deverá ser realizado por meio seguro, garantindo a integridade e confidencialidade das informações. Adicionalmente, a Contratada deverá fornecer o *backup* do banco de dados a qualquer momento,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

sempre que solicitado pela Contratante, sem qualquer ônus para a Contratante, independentemente dos prazos estabelecidos para os envios regulares;

4.13.7. Não serão aceitos arquivos de backup do banco de dados nas extensões .csv, .xls, .xlsx, .txt, .ods, .gsheet. As extensões dos arquivos de *backup* deverão ser compatíveis com os ambientes dos bancos de dados utilizados pela Contratante. A Contratada deverá verificar previamente com a Contratante quais extensões são adequadas para garantir a conformidade com a base de dados Contratada.

4.13.8. Os arquivos de backup do banco de dados devem ser acompanhados por todos os arquivos relacionados à aplicação, incluindo imagens, vídeos, arquivos em PDF e quaisquer outros documentos que façam parte das bases de dados.

4.13.9. Todas as bases de dados da Contratante, armazenadas no banco de dados sob a custódia da Contratada, devem ser mantidas de forma isolada e exclusiva, sem compartilhamento com bases de dados de outros clientes da Contratada. O uso de bancos de dados compartilhados não será aceito.

4.13.10. A modalidade e o método de transferência dos *backups* do banco de dados da Contratada para o ambiente da Contratante deverão ser previamente acordados e validados junto à Contratante.

4.14. Do Servidor

4.14.1. A Contratante deverá ter acesso como administrador do sistema.

4.15. Detalhes dos Fóruns (recurso de fórum do Moodle)

4.15.1. Contratada deverá configurar espaço para fórum público para gerar conteúdos e debates;

4.15.2. Contratada deverá configurar espaço para fórum fechado para cada curso;

4.15.3. Possibilidade de os professores oferecerem suporte pedagógico aos alunos;

4.15.4. Possibilidade de criação de grupos de alunos e estabelecimento de tutoria para cada grupo;

4.15.5. Fale com o tutor: dentro da solução deve apresentar a possibilidade de o aluno falar diretamente com o seu tutor quando o curso ofertar facilitação por meio de mensageria interna com opção de notificação e avisos por e-mail;

4.15.6. O Tutor e demais papéis administrativos devem ter acesso a relatório, via perfil de gestão, contendo os "Fale com o Tutor" em aguardando resposta e recentemente respondidos. Filtrados por Curso e Turma.

4.16. Dos Plugins

4.16.1. Contratada deverá realizar a instalação e configuração de plugins (adições ou alterações de software para personalização do *Moodle*), à critério da Contratante, tendo como objetivo alcançar metas de estudo.

4.17. Acesso

4.17.1. Possibilidade de utilização por navegador ou pelo aplicativo *Moodle* para smartphones.

5. Infraestrutura de mídia



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

5.1. Serviços de responsabilidade da equipe da Contratada

5.1.1. Serviços técnicos de Mídia (TM) - Som e Imagem, para gravações, edições e finalização de aulas teóricas, práticas e com simulação/procedimentos na área da saúde/outras áreas de ensino.

5.2. Da Qualidade

5.2.1. A Contratada deverá dispor de equipamentos e recursos que garantam no mínimo a qualidade visual, sonora e gráfica dos vídeos que o Coren-SP Educação possui em sua plataforma atual (conforme acessos disponibilizados no item 1.6 acima)

5.3. Da Hospedagem dos vídeos (Vimeo ou equivalente técnico igual ou superior):

5.3.1. A Contratada deverá realizar o serviço de hospedagem de vídeos para utilizar os links dentro do ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, com capacidade de armazenamento de, no mínimo, 5 *Terabytes*, ou valor maior, de maneira que atenda às especificações e exigências mínimas contidas neste edital.

5.4. Da capacidade de atendimento para demandas de Estúdio - Configuração 1:

5.4.1. Estúdio de produção para finalização e ajustes de gravação, contendo: Isolamento Acústico, Câmeras filmadoras profissionais *mirrorless*, *Chroma Key*, Iluminação, Refrigeração, operação de câmeras, edição de vídeo, *Swicher*, ilha de edição, edição de arte. E deverá permitir a criação de vinhetas/aberturas e rodapés. Vale ressaltar que o estúdio precisa ser de fácil acesso através de transporte público metrô com até 1km de distância a partir da Sede do Coren-SP, sito à Alameda Ribeirão Preto, 82, São Paulo - SP.

5.4.2. O estúdio deverá possuir atestado de segurança de bombeiros e alvará de funcionamento com prazos vigentes, devendo possuir ambiente climatizado adequado, para garantir o conforto dos profissionais e a conservação dos equipamentos, evitando oscilações de temperatura que possam comprometer a qualidade da gravação. O sistema de ar-condicionado deve ser silencioso e não interferir na captação do áudio.

5.5. Da capacidade de atendimento para demandas de Estúdio - Configuração 2:

5.5.1. Disponibilidade de estúdio de gravação refrigerado, com 3 (três) câmeras filmadoras profissionais *mirrorless* permitindo vários ângulos de cortes, microfones profissionais tipo lapela, mesa de som, sistema de captura permitindo edição e cortes de câmeras em tempo real, equipamentos e sistema disponível para transmissão ao vivo, parede e cenário com *Chroma Key* (verde) para implementação em edição de efeitos visuais e personalização, móveis de cenário incluindo birô, cadeiras, estantes e objetos de decoração caracterizando um ambiente de produção de conteúdo da enfermagem para solicitação de produção de cursos com títulos encaminhados pelo Conselho. Vale ressaltar que o estúdio precisa ser de fácil acesso através de transporte público metrô com até 1km de distância a partir da Sede do Coren-SP, sito à Alameda Ribeirão Preto, 82, São Paulo - SP

5.6. Da capacidade de atendimento para Gravações Externas:

5.6.1. A Contratada deverá prover todo o necessário, de acordo com as especificações de cada tipo de mídia abaixo relacionados (item 5.7 a 5.9), para que a gravação se dê no endereço indicado pela Contratante (dentro do município de São Paulo, Capital), respeitando as datas e horários previamente acordados com os palestrantes e antecipadamente acordadas com a Contratante.





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

5.7. A gestão de mídia consiste em:

5.7.1. Suporte 1:

5.7.1.1. Suporte de mídia: Realizar a captura de som e imagem no estúdio da Contratada. Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro do respectivo curso demandado pela contratante (vide item 2.1 da tabela de variáveis entregáveis).

5.7.2. Suporte 2:

5.7.2.1. Suporte de mídia: Realizar a captura de som e imagem em local/espço de escolha da Contratante (dentro do município de São Paulo, Capital). Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro do respectivo curso demandado pela contratante (vide item 2.2 da tabela de variáveis entregáveis).

5.7.3. Suporte 3:

5.7.3.1. Suporte de mídia: Realizar a captura de som e imagem à distância.;

5.7.3.2. Possibilidade de gravação remota, utilizando meios de gravação aceitáveis com o padrão fornecido nas gravações presenciais;

5.7.3.3. Esse tipo de captura/gravação remota contará como hora/vídeo dentro de qualquer dos três tipos de curso demandado pela contratante (vide itens 2.1 à 2.3 da tabela de variáveis entregáveis).;

5.7.4. Suporte 4:

5.7.4.1. Suporte de mídia: Realizar a transmissão de som e imagem à distância;

5.7.4.2. Possibilidade de transmissão ao vivo pelo YouTube (e outras plataformas de mídia social) de atividades e reuniões, incluindo o uso de recursos e plataformas como *OBS*, *Streamyard*, *Teams*, *Meet* e *Zoom*;

5.7.4.3. Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro do respectivo curso demandado pela contratante (vide item 2.3 da tabela de variáveis entregáveis).

5.7.5. Suporte 5:

5.7.5.1. Suporte de mídia: Realizar Captura de som e imagem para produção de vídeos curtos na orientação vertical ou horizontal, conforma demanda da contratante;

5.7.5.2. Possibilidade de gravação para utilização tanto na plataforma, quanto nas mídias sociais (*Reels*, *TikTok*, *YouTube shorts*);

5.7.5.3. Esse tipo de captura contará como vídeo curto demandado pela contratante (vide item 2.4 da tabela de variáveis entregáveis).

5.7.6. Suporte 6:

5.7.6.1. Suporte de mídia: Realizar Edição de áudio e vídeo. Essa edição está inclusa na demanda do respectivo tipo de captura/transmissão.

5.7.7. Suporte 7:

5.7.7.1. Suporte de mídia: Realizar Criação de imagens estáticas e animações de objetos e textos para utilização em aberturas, vinhetas de passagem, ilustrações de conteúdos, *background* e encerramentos. Esse tipo de criação está incluso na demanda do respectivo tipo de captura/transmissão.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

5.7.8. Suporte 8:

5.7.8.1. Suporte de mídia: Efetuar Pós-produção de áudio e vídeo. Essa pós-produção está inclusa na demanda do respectivo tipo de captura/transmissão.

5.7.9. Suporte 9:

5.7.9.1. Suporte de mídia: Possibilidade de publicação de vídeo no *YouTube* ou outras plataformas de mídia social, a critério da Contratante. Esse tipo de publicação está incluso na demanda do respectivo tipo de captura/transmissão.

5.7.10. Suporte 10:

5.7.10.1. Suporte de mídia: Possibilidade de a Contratante realizar captura de som e imagem, editar e pós-produzir, de quaisquer tipos, para a Contratada publicar nos cursos da plataforma. Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro de qualquer dos três tipos de curso demandado pela contratante (vide itens 2.1, 2.2 e 2.3 da tabela de variáveis entregáveis).

5.7.11. Suporte 11:

5.7.11.1. Suporte de mídia: Possibilidade de a Contratante realizar a captura de som e imagem, de quaisquer tipos, para a Contratada editar e pós-editar, para depois publicar nos cursos da plataforma ou disponibilizar o vídeo pronto para livre uso por parte da Contratante. Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro de qualquer dos três tipos de curso demandado pela contratante (vide itens 2.1, 2.2 e 2.3 da tabela de variáveis entregáveis).

5.8. Vídeos informativos (tutoriais e guias)

5.8.1. Capacidade de geração de vídeo com conteúdos informativos para plataforma, feitos através de manuais em apresentações *PPT*, e com possibilidade de inserção de vídeo e ou áudio gerado por humanos ou por *IA* (avatar com voz e imagem gerados por inteligência artificial). Esse tipo de captura contará como vídeo curto demandado pela contratante (vide item 2.4 da tabela de variáveis entregáveis).

5.9. Vídeos IA (avatar com voz e imagem gerados por inteligência artificial)

5.9.1. Capacidade de geração de vídeo com conteúdo para plataforma, feitos com ou sem apresentações *PPT*, e com possibilidade de inserção de vídeo com avatar e ou áudio gerado por *IA*. Esse tipo de demanda contará como hora/vídeo dentro de qualquer dos três tipos de curso demandado pela contratante (vide itens 2.1, 2.2 e 2.3 da tabela de variáveis entregáveis).

5.10. BD (Banco de dados)

5.10.1. Empresa será responsável por toda a estrutura de Banco de Dados, incluindo programação, suporte, e tudo o que for necessário para o devido funcionamento.

5.11. Da Disponibilização dos materiais audiovisuais:

5.11.1. Os treinamentos e conferências online ou presenciais podem ficar disponíveis na plataforma da Contratada ou na plataforma da Contratante, a critério da Contratante. Além disso, devem ficar disponíveis para acesso da Contratante, tanto o material bruto antes da edição, bem como o material editado em todas as etapas posteriores, para o livre uso à critério da Contratante;

5.11.2. Contratada deverá disponibilizar à Contratante os vídeos produzidos (material bruto, editado, pós-editado) fora da plataforma e sem qualquer marca d'água ou identificação de qualquer empresa/fornecedor;





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

5.11.3. Deverá ser aplicado o termo de direitos de imagem e voz atualmente utilizado no Coren-SP, e disponibilizado à Contratante, para utilização presente e futura dos materiais produzidos.

5.12. Da Qualidade dos Vídeos

5.12.1. A resolução de gravação de vídeo, resolução de finalização, e resolução na hospedagem deverão ser sempre em 4k. *Upscale* e o *downscale* dos vídeos deverão ser de acordo com a largura de banda do usuário, mas deverá manter o padrão 4K sempre que a banda do usuário permitir;

5.12.2. A Contratada deve dispor de meios de captura de áudio com fio e sem fio através de: microfone de lapela, direcional *shotgun*, dinâmico de mão, broadcast, condensador e acessórios como: pedestais, garras, sapatas, cachimbos, *shockmount*, *windscreen* de espuma e peludo *deadcat*, vara de *boom* e cabeamento compatível, tudo em quantidade que satisfaça as necessidades dos possíveis cenários de gravação.

5.13. Descrição dos tipos de arquivos aceitos na plataforma:

5.13.1. Suporte à inserção de conteúdo em diversos formatos, incluindo no mínimo: *mp3*, *pdf*, *mp2*, *png*, *jpeg*, *txt*, *embeds*.

6. Infraestrutura Pedagógica

6.1.1. A contratada deverá indicar um representante que exerça a gestão do atendimento ao contratado em especial com as seguintes funções:

- a. **ENFERMEIRO(A)**, devendo possuir formação acadêmica e experiência comprovada de trabalho com videoaulas em EAD.
- b. **PROGRAMADOR - TÉCNICO EM TI**: devendo possuir curso técnico ou superior de tecnólogo em análise e desenvolvimento de sistemas ou similar/equivalente, com experiência comprovada;
- c. **EDITOR DE VÍDEO**: devendo possuir curso técnico ou tecnólogo em produção audiovisual ou comunicação de multimídia, ou similares como: i) Graduação: Cinema, Comunicação Social (com ênfase em Rádio e TV), Produção Audiovisual, ou Multimídia ou ii) Cursos Livres: Workshops e certificações em softwares específicos como Adobe Premiere, Final Cut Pro, e After Effects;
- d. **DESIGN GRÁFICO**: Devendo possuir uma das qualificações a seguir indicadas: i) Graduação: Design Gráfico é a escolha mais direta, mas cursos como Comunicação Visual, Publicidade e Propaganda podem ser complementares; ii) Curso Técnico ou Tecnológico: Design Gráfico ou Produção Publicitária; iii) Cursos Livres: Domínio de softwares como Adobe Photoshop, Illustrator, e InDesign.
- e. **MEDIADOR/FACILITADOR/TUTOR (ME)**: devendo possuir licenciatura em pedagogia, com experiência comprovada em Educação a Distância- EAD.
- f. Deve também garantir a contratação de profissional habilitado, para o desenvolvimento das seguintes atividades:
 - Gerenciamento de Agenda: Coordenação da agenda de gravações, reuniões e prazos de entrega, agendamento de sessões de gravação e reuniões com instrutores, editores e outros membros da equipe para revisar material e discutir planos de produção.
 - Gestão de Documentação: Manter registros precisos e atualizados de documentos



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

relevantes, como roteiros, cronogramas de produção, contratos, autorizações de uso de imagem e relatórios de progresso. Organização de toda documentação necessária para o fluxo regular de trabalho e sua fácil acessibilidade aos membros da equipe quando necessário.

- Integração de Equipe: Facilitar a comunicação entre as partes interessadas, incluindo instrutores, programadores, editores e pessoal administrativo, assegurando que todos trabalhem de forma coesa em direção aos objetivos comuns.
- Suporte Operacional: Assistir no preparo e distribuição de materiais para sessões de gravação ou reuniões, como a preparação de salas, equipamento audiovisual e recursos educacionais adicionais.
- Oferecer suporte administrativo aos instrutores e à equipe técnica, ajudando a resolver problemas logísticos ou operacionais que possam surgir durante o processo de produção.
- Elaboração de Relatórios: Compilar relatórios periódicos sobre o andamento das atividades, incluindo métricas de produção, feedback dos participantes e propostas de melhorias.
- Apresentar relatórios para a gestão e outros stakeholders, fornecendo uma visão clara e concisa do progresso e dos desafios enfrentados durante a produção.
- Contribuição Geral: O profissional garante que as operações diárias do projeto avancem sem problemas, aliviando o fardo administrativo dos membros da equipe técnica e pedagógica. Sua organização, habilidades comunicativas e atenção aos detalhes são essenciais para um ambiente de produção educacional eficiente e bem-sucedido.

6.1.2. A comprovação do vínculo se fará com a apresentação de um dos seguintes documentos: 1) contrato social da licitante em que conste o profissional como sócio; 2) carteira de trabalho (CTPS), ficha de registro de empregado ou contrato de prestação de serviço, em que conste a licitante como contratante; 3) declaração de contratação futura do profissional, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional. Os profissionais exigidos deverão assumir pessoalmente e diretamente a responsabilidade pela execução dos serviços concernentes às suas respectivas áreas profissionais.

6.2. São de responsabilidade da equipe da contratada

- 6.2.1.** Gerir toda a parte pedagógica;
- 6.2.2.** Gerar e gerir o Design instrucional;
- 6.2.3.** Gerir toda a parte administrativa;

7. A Gestão Pedagógica se dará da seguinte forma:

7.1. Gestão

- 7.1.1.** A Contratada será responsável por toda a gestão pedagógica da plataforma e dos conteúdos produzidos, e deverá ainda:
- 7.1.2.** Realizar a Organização da documentação pedagógica e administrativa;
- 7.1.3.** Realizar a Organização e criação de *storyboards*, trilhas e percursos de aprendizagem;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 7.1.4.** Realizar a Criação e compartilhamento de cronograma e documentações para a gestão dos projetos (até 30 dias do início do contrato, com atualizações semanais posteriores);
- 7.1.5.** Efetuar propostas à Contratante de: novidades, soluções e objetos educacionais;
- 7.1.6.** Manter todos os materiais e recursos da plataforma em conformidade com a LGPD vigente;
- 7.1.7.** Criar roteiros de vídeos e aulas. Os quais deverão ser entregues com no mínimo 24h antes da gravação/transmissão/reunião agendada.

7.2. Treinamento

- 7.2.1.** A Contratada deverá realizar o treinamento da equipe gestora do projeto e responsáveis da Contratante, bem como de professores e palestrantes, quando solicitado pela Contratante, no máximo uma vez por mês.

7.3. Revisão do conteúdo produzido

- 7.3.1.** O conteúdo produzido pela Contratada para a plataforma, deverá ser supervisionado e revisado pela Contratante, para análise dos resultados, antes de ser disponibilizado aos alunos;
- 7.3.2.** Contratada deverá criar ambiente de homologação para cada curso com todos os detalhes, aulas, módulos e testes para acesso do professor e Contratante antes de liberar o acesso aos alunos.

7.4. Professores

- 7.4.1.** A indicação e o pagamento de professores e palestrantes se dará por parte da Contratante;
- 7.4.2.** Agendamento de gravações de aulas e palestras nos estúdios da Contratada, deverá estar disponível em dias úteis, das 8h às 22h, à escolha da Contratante, de acordo com cronograma prévio, ou também de forma pontual, desde que com 48h de antecedência;
- 7.4.3.** Possuir uma área para incluir professores/tutores/palestrantes que possam gerenciar cursos e acompanhar atividades diversas. Cadastro será feito por padrão pela Contratada, mas deverá possibilitar a inclusão também por conta da Contratante.

7.5. Elaboração

- 7.5.1.** A Contratada será responsável por:
- 7.5.2.** Elaborar projetos de cursos, treinamentos e materiais de estudo;
- 7.5.3.** Configurar visualização obrigatória do conteúdo;
- 7.5.4.** Programar a liberação de aulas flexíveis ou por data;
- 7.5.5.** Configurar limitação de visualização;
- 7.5.6.** Configurar a plataforma como área restrita e acesso seguro somente para alunos cadastrados;
- 7.5.7.** Criar campos customizados para formulários diversos;
- 7.5.8.** Inserir provas/avaliação entre aulas e módulos.

7.6. Acompanhamento

- 7.6.1.** Contratada será responsável por:
- 7.6.2.** Acompanhar as gravações e palestras;
- 7.6.3.** Realizar curadoria de conteúdo;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 7.6.4.** Acompanhar palestrantes e gravações;
- 7.6.5.** Orientar palestrantes quanto ao preparo do material didático, roteiros, apresentações, vestimentas, gravações e atividades correlatas;
- 7.6.6.** Revisar pptx e materiais didáticos produzidos pelos palestrantes evitando plágios e prejuízos para a Contratante decorrentes de direitos autorais;
- 7.6.7.** Antes da realização das gravações e após as adequações acima listadas e realizadas pela Contratada, enviar o conteúdo escrito ao Contratante a fim de que o conteúdo seja avaliado e aprovado para uso na gravação;
- 7.6.8.** Fazer contato para orientações e agendamento com palestrantes indicados pela Contratante;
- 7.6.9.** Acompanhar avaliação dos alunos em relação ao curso, professores participantes nas aulas pela via de formulários, por exemplo, teste de reação;
- 7.6.10.** Manter cronogramas de atividades;
- 7.6.11.** Manter agendas de gravações atualizadas de forma online e de fácil acesso à Contratante, disponível 24h. A agenda deverá indicar o status de todas as atividades agendadas, contendo: Tema/data/horário/local/modalidade da atividade; Nome/email/tel do palestrante; Status da atividade (se agendada/realizada/cancelada);
- 7.6.12.** No que se refere à agenda de gravações, a Contratada deve ter disponibilidade e flexibilidade para possíveis alterações nos dias/horários das atividades previamente agendadas, sempre comunicando a Contratante sobre possíveis mudanças;
- 7.6.13.** Quando as gravações ocorrerem no espaço da Contratante, anteriormente à definição com o palestrante sobre novas datas/horários, a Contratada deve entrar em contato com a Contratante para verificar se de fato a modificação pode ser realizada;
- 7.6.14.** Realizar pilotos de cursos/trilhas/percursos/comunidades.

8. Infraestrutura Visual e Gráfica

- 8.1.** Contratada deverá realizar o Design gráfico da plataforma e dos materiais inseridos na plataforma;

9. Gestão Visual Gráfica

9.1. Customização

- 9.1.1.** A Contratada deverá customizar o ambiente virtual de aprendizagem *Moodle* aplicando a identidade visual indicada e validada pela Contratante;
- 9.1.2.** Criar/modificar, de acordo com o padrão solicitado pela Contratante, elementos e artes gráficas de: leiaute dos recursos/plataforma, materiais de apoio, vídeos, e demais componentes necessários contidos neste anexo de especificações técnicas;
- 9.1.3.** A Contratante validará marca, identidade visual e padrões gráficos a serem aplicados em todo o projeto, seja área não logada e área logada, incluindo fontes;
- 9.1.4.** Criar os certificados da plataforma, de acordo com o leiaute e elementos padronizados pela Contratante.

10. Inovação

- 10.1.** Será considerado como inovação todos os projetos paralelos de melhorias e inovações que não





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

estejam dentro do escopo básico da implantação inicial (a inicial deverá incluir no mínimo os recursos e funcionalidades já utilizados na plataforma atual do Coren-SP Educação).

10.2. Esses projetos serão demandados pela Contratada ou por sugestão e iniciativa da Contratante, e deverão ser implementados no prazo máximo de 1 mês após a formalização da demanda, e serão pagos após a implementação. Esses projetos deverão ser detalhados pela contratada e submetidos à aprovação da contratante antes da implementação.

10.3. Esses projetos compreenderão os tipos: plugins, funcionalidades, adaptações e/ou customizações, desenvolvimento de novas funcionalidades, desenvolvimento e adaptação de plugins válidos na plataforma moodle.org, melhorias em customizações.

Eduardo
Henrique Dall
Ara Ferreira

Assinado de forma
digital por Eduardo
Henrique Dall Ara
Ferreira
Dados: 2025.03.21
12:34:24 -03'00'

Tatiane
Almeida
de
Carvalho

Assinado de
forma digital por
Tatiane Almeida
de Carvalho
Dados: 2025.03.21
13:37:54 -03'00'

Thiago
Aparecido de
Britto Navas

Assinado de forma
digital por Thiago
Aparecido de Britto
Navas
Dados: 2025.03.21
14:08:39 -03'00'



Coren^{SP}
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Alameda Ribeirão Preto, 82 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01331-000
Telefone: 11 3225.6300
www.coren-sp.gov.br

DECLARAÇÃO FORMAL DE COMPROMISSO

Eu, [NOME COMPLETO], na qualidade de representante legal da empresa [NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ sob o número [NÚMERO DO CNPJ], com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], informo, por meio desta, que serão disponibilizados profissionais devidamente designados para a execução do contrato. Asseguramos que tais profissionais atenderão integralmente aos requisitos de qualificação e aptidão exigidos para a prestação dos serviços contratados, conforme estabelecido no Termo de Referência e seus anexos.

Comprometemo-nos, ainda, a entregar toda a documentação comprobatória da qualificação e aptidão dos profissionais designados para a prestação dos serviços com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes do início da execução do contrato.

Os profissionais disponibilizados desempenharão suas funções com eficiência e eficácia, assegurando a qualidade e a segurança dos serviços prestados, em conformidade com as normas e boas práticas aplicáveis ao setor.

Caso seja necessária a substituição de algum profissional, esta deverá ser realizada por outro de experiência equivalente ou superior, mediante comunicação formal ao Coren-SP.

Além disso, a empresa deverá apresentar documentação comprobatória da localização do estúdio no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, com estrutura de atendimento compatível com o volume e a característica dos serviços a serem prestados ao Coren-SP. Além disso, deverá fornecer o atestado de segurança emitido pelo Corpo de Bombeiros e o alvará de funcionamento dentro do prazo de validade. Caso esses documentos ainda não tenham sido expedidos, a empresa deverá apresentar o protocolo de solicitação, comprometendo-se a encaminhar os documentos definitivos assim que forem emitidos.

Por fim, declaramos que estamos cientes das obrigações assumidas e das consequências decorrentes do eventual descumprimento deste compromisso.

Atenciosamente,

[LOCAL], [DATA]

[NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]

[CARGO]

[NOME DA EMPRESA]

[CNPJ]