



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2026  
Processo Administrativo nº 00.00030/2026

SLA – GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED)

1. DOS INCIDENTES

1.1 Todas as ocorrências relacionadas à Segurança da Informação deverão ser encaminhadas ao Conselho pela CONTRATADA e serão classificados conforme os requisitos de Nível de Serviço aplicáveis aos incidentes registrados, definidos segundo critérios objetivos, e mensuráveis destinados a avaliar a capacidade da CONTRATADA em prevenir, detectar, responder e solucionar eventos que representem risco à confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e dos sistemas.

1.2 A mensuração desses fatores será realizada por meio dos indicadores apresentado no quadro a seguir, os quais estabelecem limites máximos de atendimento e solução, de acordo com o tipo e a criticidade do incidente identificado:

GRAU DE IMPACTO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO
CRÍTICO	04 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vazamento de dados pessoais comuns/gerais ou sensíveis;</li><li>• Indisponibilidade total do sistema SaaS;</li><li>• Ataques (ransomware, DDos);</li><li>• Acesso não autorizado;</li><li>• Quebra de autenticação multifator (MFA);</li><li>• Comprometimento de certificados digitais ou chaves criptográficas;</li><li>• Falhas que afetam a integridade ou disponibilidade total do sistema;</li><li>• Qualquer instabilidade que não permita a utilização do sistema;</li><li>• Violação de backup ou tentativa de apagamento dos backups.</li></ul>
ALTO	12 HORAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elevação suspeita de privilégios não autorizado;</li><li>• Exposição acidental de arquivos ou dados comuns/gerais, mas sem confirmação de vazamento, mensurado pela volumetria;</li><li>• Falhas de integridade de logs de segurança;</li><li>• Tentativas repetidas de login malicioso (brute force) em contas internas;</li><li>• Acessos simultâneos provocando lentidão do sistema;</li><li>• Falha no Modo Offline.</li></ul>
MÉDIO	48 HORAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alertas de antivírus que foram bloqueados automaticamente;</li><li>• Falha de atualização em sistemas de segurança;</li><li>• Indícios de lentidão decorrentes de scans externos.</li></ul>
BAIXO	7 DIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alertas automáticos de firewall sem impacto operacional;</li><li>• Arquivos suspeitos em quarentena, sem execução;</li><li>• Falhas de configuração que não afetam segurança.</li></ul>



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

### 1.3 Matriz de SLA: Gestão de Documentos Físicos

Esta estrutura está focando na eficiência operacional e na segurança da informação, como: prazos operacionais e níveis de criticidade e padronizando a terminologia técnica.

Atividade / Indicador	Descrição Técnica	Gravidade	Meta de SLA / Prazo de Entrega
Recebimento e Protocolo	Triagem técnica inicial, higienização e registro de entrada no sistema.	Média	Até 8 horas úteis após o recebimento.
Consulta Digital (Scan)	Digitalização sob demanda (PDF/A) e disponibilização via sistema ou e-mail.	Alta	Até 4h (Urgente) ou 24h (Normal).
Retirada e Entrega Física	Preparação e movimentação de documentos físicos para coleta ou portador.	Média	Até 24 horas úteis (D+1).
Indexação e Arquivamento	Classificação (CCD), alocação física rastreável e guarda definitiva.	Média	Até 48 horas úteis após o processamento.
Devolução ao Arquivo	Reintegração de documentos retirados à sua posição sistêmica original.	Leve	Até 24 horas úteis após o retorno físico.
Acuracidade do Inventário	Conformidade entre a posição física do documento e o registro sistêmico.	Leve	≥ 99,9% de precisão (tolerância a erro de guarda < 0,1%).
Segurança e Proteção de Dados	Garantia de confidencialidade e conformidade com a LGPD.	Alta	100% de conformidade (Zero incidentes de acesso).
Não Localização (Extravio)	Incapacidade de localizar item sob custódia da contratada.	Gravíssima	0% de tolerância (Abertura imediata de sinistro).
Expurgo (Descarte)	Destruição segura e irreversível com evidência fotográfica/vídeo.	Gravíssima	Conforme cronograma da TTD e autorização formal.

### 1.4 Matriz de SLA: Gestão de Documentos Digitais e Plataforma (SaaS)

Esta matriz define as metas de disponibilidade, segurança e continuidade tecnológica esperadas para a solução integrada do CRMV-SP.

#### 1.4.1 Indicadores de Disponibilidade e Performance

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)
Disponibilidade do Sistema	Alta	Mínimo de 99,5% ao mês.
Upload de Digitalização	Média	Finalização do processo após a triagem, considerando:
		• Urgência / Auditoria: 4 a 8 horas úteis - Digitalização "On-Demand" para atender fiscalizações ou processos judiciais imediatos.
		• Solicitação Normal: 24 a 48 horas úteis - Fluxo de rotina para documentos que não possuem criticidade de tempo imediata.
		• Fluxo de Produção: D+1 (Próximo dia útil) - Prazo para que o documento triado e higienizado apareça disponível no sistema GED.
Recuperação de Desastre (RPO)	Gravíssima	Perda máxima de dados de 24 horas (Backup Diário).
Tempo de Recuperação (RTO)	Alta	Restabelecimento do serviço em até 8 horas após incidente.

#### 1.4.2 Indicadores de Segurança e Governança (LGPD)

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)
Integridade de Acesso	Gravíssima	Zero incidentes de acesso não autorizado.
Trilha de Auditoria	Alta	100% de rastreabilidade das operações.
Conformidade de Segurança	Alta	Atualização contínua contra vulnerabilidades.



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

1.4.3. Continuidade e Reversibilidade (Fim do Contrato)

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)
Portabilidade de Dados	Gravíssima	Exportação em formatos abertos (PDF/A, JSON, CSV).
Interoperabilidade	Alta	Disponibilidade de APIs seguras e documentadas.

1.5 Matriz de SLA: Digitalização, Indexação e Temporalidade

Esta tabela está focando na qualidade de dados, ciclo de vida documental e na precisão da informação e no cumprimento estrito da Tabela de Temporalidade (TTD).

Indicador de Serviço	Gravidade	Meta de Desempenho (SLA)
Acurácia de Indexação	Média	Mínimo de 98% de acerto nos metadados (nome, data, código).
Conformidade de Classificação (CCD/TTD)	Alta	100% dos documentos vinculados corretamente à TTD.
Integridade da Imagem (PDF/A)	Alta	100% de legibilidade e fidelidade ao original físico.
Gestão de Temporalidade	Gravíssima	Zero descartes antes do prazo ou guarda após o expurgo.
Aplicação de OCR/Busca Textual	Leve	95% de precisão no reconhecimento de caracteres em documentos legíveis.

1.6 Matriz de SLA: Incêndio e Inundação

Em caso de qualquer evento (mesmo que controlado), os prazos são:

Evento	Ação Esperada	Prazo de Notificação
Alarme/Início de Sinistro	Notificação imediata ao Gestor do Contrato.	Máximo 30 minutos.
Relatório de Danos	Lista preliminar de caixas/documentos afetados.	Até 24 horas após o controle do evento.
Plano de Recuperação	Cronograma de secagem ou restauração de itens.	Até 48 horas.

São Paulo, data e hora conforme assinatura digital<sup>1</sup>

Elaborado por:

INTEGRANTE I	INTEGRANTE II
Assinado digitalmente <b>Artur dos Santos Ribeiro</b> Matrícula nº 3058 Chefe do Setor de Multas	Assinado digitalmente <b>Geni da Silva</b> Matrícula nº 3067 Coordenadora de Atendimento e Registros
INTEGRANTE III	INTEGRANTE IV
Assinado digitalmente <b>Silvana Basaglia Beringer</b> Matrícula nº 3060 Coordenadora de Ética Profissional	Assinado digitalmente <b>Richard Roberto de Almeida Silva</b> Matrícula nº 4171 Líder Técnico de TI

<sup>1</sup> Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e na Resolução CRMV-SP nº 2.993, de 30 de novembro de 2022.



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

Aprovado por:

**AUTORIDADE MÁXIMA DO CRMV-SP**

Assinado digitalmente  
**Daniela Pontes Chiebao**  
Presidente do CRMV-SP  
CRMV-SP nº 15.782/V

## Página de assinaturas eletrônicas

**Doc:** 10 - ANEXO V - SLA Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).pdf

### Assinaturas:



Documento assinado eletronicamente por **Artur dos Santos Ribeiro, CHEFE DE MULTAS, SEDE - FISCALIZAÇÃO, IP de acesso 170.0.135.226**, em 08/06/2026, às 12:53:28, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Richard Roberto de Almeida Silva, Líder Técnico de Tecn. da Informação, SEDE - INFORMÁTICA, IP de acesso 170.0.135.226**, em 08/06/2026, às 13:18:30, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Geni da Silva, COORDENADORA DE ATENDIMENTO E REGISTRO, SEDE - REGISTRO, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 14:11:28, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Basaglia Beringer, COORDENADORA DE ÉTICA PROFISSIONAL, SEDE - ÉTICA PROFISSIONAL, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 14:26:56, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Pontes Chiebao, PRESIDENTE, SEDE - DIRETORIA EXECUTIVA, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 15:39:17, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.