



**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**Aquisição de Bens e Contratação de Serviços Comuns**  
PROCESSO SGPpe - SEA 16945/2025

**ÓRGÃO SOLICITANTE**

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEA  
DIRETORIA DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES – DPSS  
COORDENADORIA DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES - COPSC  
GERÊNCIA DOS SISTEMAS SC SAÚDE - GESIS

**1. OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE, EVOLUÇÃO, TREINAMENTO, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA e SERVIÇO DE MENSAGERIA relativos ao Sistema de Gestão de Plano de Saúde SC Saúde, em uso no Governo do Estado de Santa Catarina.

**1.1. Especificações e quantidades ou descrição dos serviços**

A previsão anual dos serviços está descrita na tabela abaixo:

ITEM	SERVIÇO	CÓDIGO NUC	TIPO DO SERVIÇO	QTDE MENSAL	MÉTRICA	QTDE ANUAL	QTDE 60 MESES
1	SUSTENTAÇÃO	33904057	FIXO	1.040	UST	12.480	62.400
2	MANUTENÇÃO CORRETIVA	33904057	SOB DEMANDA	488	UST	5.856	29.280
3	SUPORTE TÉCNICO	33904057	FIXO	520	UST	6.240	31.200
4	EVOLUÇÃO	33904057	SOB DEMANDA	455	PF	5.460	27.300
5	TREINAMENTO	33904057	SOB DEMANDA	26	H/H	312	1.560
6	ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA	33904057	SOB DEMANDA	55	PF	660	3.300
7	MENSAGERIA - DISPAROS SMS	33904057	SOB DEMANDA	43.075	DISPAROS	516.900	2.584.500
8	MENSAGERIA - DISPAROS WHATSAPP	33904057	SOB DEMANDA	43.075	DISPAROS	516.900	2.584.500

**1.2. Da natureza do objeto**

( X ) Não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Decreto n.º 2.355, de 16 de dezembro de 2022

( X ) Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, com características e especificações usuais de mercado.



## 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Em agosto de 2026 findará o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Administração e a empresa DATAINFO Soluções em Tecnologia da Informação LTDA, para a gestão informatizada do SC Saúde. O contrato vigente previu prestação de serviços continuados de sustentação, manutenção corretiva, suporte, evolução e treinamento relativos ao Sistema de Gestão do Plano de Saúde SC Saúde, sendo imprescindível que a nova empresa tenha expertise para manter o funcionamento do Plano, bem como estudar e definir atualizações e inserção de novas tecnologias, nos vários segmentos relacionados aos serviços de saúde oferecidos pelo plano. Portanto, busca-se contratar empresa que forneça o suporte tecnológico necessário para ofertar assistência à saúde em TI com qualidade e economicidade, atualizando o modelo vigente.

a) A razão da necessidade da aquisição;

É imprescindível para garantir a continuidade, a estabilidade e a melhoria contínua das funcionalidades da plataforma que viabiliza a gestão do plano de saúde dos servidores públicos estaduais. Trata-se de um sistema crítico que suporta processos essenciais como cadastro de beneficiários, gestão de credenciamentos/prestadores, auditoria de contas médicas, controle orçamentário, emissão de relatórios gerenciais e atendimento aos usuários, sendo diretamente responsável pela efetividade da prestação dos serviços de saúde.

A manutenção e evolução constante do sistema são necessárias para adequação às normativas legais e regulamentares, além de acompanhar mudanças nos fluxos de trabalho institucionais e demandas dos usuários. A indisponibilidade ou falha no sistema impactaria diretamente na operação do plano, gerando prejuízos administrativos, financeiros e sociais. Portanto, a contratação justifica-se pela necessidade de manter o sistema estável, seguro, aderente às normas vigentes e em permanente evolução, assegurando a qualidade do serviço público prestado.

b) As especificações técnicas dos bens;

Vide item 1.1 deste documento.

c) O quantitativo de serviço demandado:

Os quantitativos foram definidos com base na análise histórica de utilização do sistema, a qual vem atendendo as necessidades do Plano SC Saúde; no volume médio mensal de demandas por correções, evoluções e atendimentos técnicos, bem como na complexidade do ambiente tecnológico envolvido e na projeção de necessidades futuras.

Foram utilizados como referência os registros de chamados, incidentes, demandas por melhorias, assim como os indicadores de desempenho contratual e os planos de expansão e modernização tecnológica previstos pela Unidade. Dessa forma, os quantitativos estimados visam assegurar a compatibilidade entre a demanda do serviço e a capacidade de atendimento, com foco na eficiência operacional, continuidade do serviço e cumprimento dos objetivos estratégicos do SC Saúde.

Vide item 1.1 deste documento.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



### 3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

**3.1. Será adotado o Sistema de Registro de Preços – SRP?**

- Sim  
 Não

**3.2. Critério de Julgamento:**

- Menor preço  
 Maior desconto

**3.3. Será adotado tratamento diferenciado a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), conforme o disposto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014):**

- Valor referencial inferior a R\$ 80.000,00 por item (participação exclusiva para ME/EPP).  
 Valor referencial superior a R\$ 80.000,00 e inferior a R\$ 4.800.000,00 de natureza divisível (com cota para ME/EPP).  
 Valor referencial superior a R\$ 80.000,00 de natureza divisível, porém não sendo aplicável tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte por não ser mais vantajoso para a administração pública, conforme justificativa disponível no quadro abaixo.  
 Não será adotado, conforme justificativa abaixo:

Justificativa, em caso de não aplicação da Lei Complementar 123/2006 ou de cota exclusiva à ME/EPP:

Considerando a necessidade de garantir a eficiência, uniformidade e a maior segurança técnica na contratação de serviços continuados de tecnologia da informação, optou-se por não aplicar o tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006 para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP).

Essa decisão baseia-se nos seguintes fatores:

- Complexidade técnica dos serviços:** Os serviços de tecnologia da informação requerem alto grau de especialização, atualização constante e conformidade com normas específicas, o que torna necessário estabelecer critérios rígidos de qualificação e garantia de qualidade, nem sempre compatíveis com o perfil de pequenas empresas.
- Segurança da informação e proteção de dados:** As atividades envolvem informações sensíveis e estratégicas, demandando fornecedores que possam comprovar sua capacidade técnica, segurança e conformidade regulatória, critérios que muitas vezes são mais facilmente atendidos por empresas consolidadas e com estrutura robusta.
- Padronização e controle:** Para garantir uma gestão eficiente e uma fiscalização adequada ao longo da execução do contrato, é importante estabelecer requisitos uniformes aplicáveis às contratações, independentemente do porte das empresas fornecedoras.
- Experiência prévia e referências de mercado:** Os serviços de TI geralmente exigem experiência comprovada e referências sólidas, critérios que podem limitar a participação de micro e pequenas empresas que ainda não possuem uma infraestrutura compatível às demandas do serviço.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



Diante desses aspectos, entende-se que a adoção de critérios unificados para todos os candidatos trará maior segurança, eficiência e minimização de riscos operacionais, justificando a não aplicação do tratamento diferenciado previsto na legislação específica.

**3.3.1. Percentual para aplicação do Art. 48 da Lei Complementar n.º 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014): \_\_\_ %**

Não se aplica

**3.4. Haverá necessidade de vistoria prévia (visita técnica)?**

( ) Vistoria facultativa

( X ) Não será exigida vistoria.

Justificativa sobre a exigência:

Unidade responsável pelo agendamento da vistoria: \_\_\_\_\_

Telefone para agendamento da vistoria: \_\_\_\_\_

**3.5. Será admitida a participação de consórcios?**

( X ) Não

( ) Sim

Caso não seja admitida, apresentar justificativa:

A contratação em questão envolve a prestação de serviços continuados de TI, com atuação direta e permanente junto à estrutura tecnológica da Administração, exigindo alto grau de integração, coordenação e uniformidade de procedimentos. A formação de consórcios, por sua própria natureza, pode acarretar fragmentação de responsabilidades, dificuldades operacionais e entraves à execução contínua e padronizada dos serviços contratados. Além disso, a participação de consórcios pode dificultar o acompanhamento, a fiscalização e a responsabilização contratual. A presença de múltiplas empresas executoras pode gerar dúvidas quanto à distribuição de responsabilidades, especialmente em situações de inadimplemento contratual, aplicação de penalidades ou necessidade de substituição de pessoal, impactando negativamente a gestão do contrato.

**3.6. Será admitida a participação de cooperativas?**

( X ) Não

( ) Sim

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



Caso não seja admitida, apresentar justificativa:

A prestação de serviços continuados de TI exige vínculo contratual com pessoas jurídicas que possam garantir a continuidade da execução, a qualificação técnica dos profissionais alocados e o cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias de forma direta e segura. A estrutura típica de uma cooperativa, com vínculo cooperado e não empregatício, não se coaduna com as exigências operacionais e legais associadas à execução contínua e profissional dos serviços de TI. Diante da natureza dos serviços continuados de TI, da necessidade de garantir vínculo jurídico seguro e responsabilidade direta pela força de trabalho alocada, e considerando os riscos trabalhistas e legais associados à participação de cooperativas, justifica-se plenamente sua vedação nesta licitação. A medida visa preservar o interesse público, garantir a adequada execução contratual e resguardar a Administração de eventuais passivos futuros.

**3.7. Será admitida a subcontratação?**

- ( ) Não  
( X ) Sim

A CONTRATADA fica incumbida da execução direta dos serviços objeto deste Termo de Referência, sendo, em regra, vedada a subcontratação. Excepcionalmente, admite-se a subcontratação parcial dos serviços descritos nos itens 07 e 08 (mensageria via WhatsApp e SMS). Tal medida condiciona-se à prévia autorização da Administração e à observância do limite legal, sem que a subcontratação atinja a parcela principal do objeto.

Ressalta-se que a CONTRATADA continuará com a responsabilidade integral pela execução do contrato, sendo a única interlocutora da Administração.

A justificativa para esta exceção reside na alta especialização técnica exigida por tais serviços. O mercado dispõe de empresas focadas exclusivamente em soluções de mensageria, cuja expertise garante maior eficiência na entrega, sem comprometer a qualidade ou a segurança da execução contratual. Adicionalmente, destaca-se um impedimento de ordem orçamentária e legal que reforça a necessidade da subcontratação. Os serviços de mensageria, em especial os vinculados ao WhatsApp Business, são frequentemente oferecidos por fornecedores cujos preços são indexados ao dólar, conforme política da Meta Inc. A legislação veda à Administração Pública a celebração de contratos sujeitos à variação cambial, o que impossibilita a contratação direta desses provedores.

A plataforma de mensageria via WhatsApp a ser utilizada na execução contratual deverá observar integralmente as políticas vigentes da Meta (WhatsApp Business Platform).

Para fins de formalização do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que a solução ofertada é operada por Business Solution Provider – BSP certificado pela Meta, mediante apresentação de documentação comprobatória válida, admitindo-se que:

- a própria CONTRATADA seja detentora da certificação BSP Meta; ou
- a CONTRATADA possua vínculo formal com provedor certificado BSP Meta, apto a assegurar a regularidade da solução de mensageria ofertada.

A não comprovação da certificação nos termos acima impedirá a formalização do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



O serviço de mensageria via WhatsApp deverá ser executado por meio de plataforma compatível com a WhatsApp Business Platform, observadas as políticas de uso da Meta, conforme requisitos específicos estabelecidos no Anexo I-F – Serviço de Mensageria.

### 3.8. Do agrupamento de itens em lotes

A aquisição/contratação se dará em lotes?

( ) Não

( X ) Sim

#### **Caso a aquisição ocorra em lotes, apresentar justificativa:**

A contratação dos serviços continuados de Tecnologia da Informação (TI) em lote justifica-se com base em critérios técnicos, operacionais e econômicos que visam garantir a eficiência, a economicidade e a gestão integrada dos serviços prestados à Administração Pública. A adoção do modelo em lote permite a centralização da responsabilidade contratual, a padronização dos níveis de serviço, bem como a redução de riscos relacionados à descontinuidade e à incompatibilidade entre fornecedores distintos.

Os serviços/itens objeto da contratação possuem forte interdependência técnica e operacional. São atividades que, embora distintas, atuam de forma integrada para garantir a continuidade e o funcionamento adequado das soluções tecnológicas utilizadas pelo órgão. A execução isolada poderia acarretar conflitos de responsabilidade, sobreposição de tarefas, aumento de custos administrativos e dificuldades na gestão contratual.

Com a contratação de um único fornecedor para os serviços integrados, é possível exigir um nível de serviço unificado (SLA), evitando discrepâncias de qualidade entre diferentes contratos. Isso favorece a prestação de serviços com maior qualidade, continuidade e aderência às necessidades institucionais.

## 4. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

### 4.1. Serão exigidos documentos adicionais juntamente com a proposta de preços (para análise da equipe técnica na fase de julgamento da proposta final de preços):

( X ) Não

( ) Sim

Se sim, quais?

### 4.2. Será exigido amostra do(s) produto(s)/demonstração do(s) serviço(s):

( X ) Não

( ) Sim

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



**Caso seja necessário amostra, informar:**

Prazo para apresentação: \_\_\_\_\_

Quantidade de amostras: \_\_\_\_\_

Unidade técnica responsável pela análise das amostras: \_\_\_\_\_

Local de entrega das amostras: \_\_\_\_\_

Justificativa para exigência de amostra:

--

Condições e critérios de avaliação e julgamento da amostra e/ou da demonstração dos serviços:

Item	Código	Critério de avaliação das amostras/protótipos

**4.3. Será exigida Prova de Conceito (PoC)?**

( X ) Não

( ) Sim

**Caso seja exigida a apresentação de prova de conceito, informar:**

Prazo para apresentação/demonstração: \_\_\_\_\_

Endereço de entrega/demonstração: \_\_\_\_\_

Justificativa para exigência de PoC:

--

Critérios de avaliação:

Item	Código	Critério de avaliação da prova de conceito

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



**4.4. Será exigida carta de solidariedade?**

- ( X ) Não  
( ) Sim

Caso seja exigida a apresentação de carta de solidariedade, justificar:

**4.5. Será exigida garantia de proposta?**

- ( X ) Não  
( ) Sim

**4.5.1. Indicar percentual de garantia de proposta: \_\_\_%**

Caso seja exigida a garantia de proposta, justificar:

## 5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

**5.1. Habilitação Jurídica**

- 5.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 5.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 5.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 5.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 5.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 5.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 5.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



( ) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

( ) Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

( ) Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

( ) Ato de autorização para o exercício da atividade de ..... (especificar a atividade contratada sujeita à autorização), expedido por ..... (especificar o órgão competente) nos termos do art. .... da (Lei/Decreto) nº .....

- Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## 5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

5.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

5.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

5.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

5.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

5.2.5. Prova de atendimento aos cargos reservados para pessoas com deficiência (PcD) e reabilitados da previdência social por meio de certidão de regularidade na contratação de pessoas com deficiência e reabilitados da Previdência Social (<https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/pcdreab>), conforme estabelecido no artigo 63. da Lei 14.133/2021;

5.2.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

- Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



### 5.3. Qualificação econômico-financeira

5.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

5.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

( X ) Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

- Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo )/( Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e
- Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)
- O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

( ) **Caso empresas reunidas em consórcios não formada totalmente por ME/EPP, estabelecer para o consórcio acréscimo de \_\_\_\_% [entre 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento)] sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo justificação.**

Justificativa sobre a exigência de qualificação econômico-financeira:

No presente caso, a contratação visa à prestação de serviços continuados de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE TÉCNICO, EVOLUÇÃO DE SISTEMAS, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA, TREINAMENTO E MENSAGERIA ELETRÔNICA, com escopo relevante, execução prolongada no tempo e impacto direto sobre a continuidade e a qualidade do atendimento à saúde dos beneficiários do Plano SC Saúde.

Tais características impõem à empresa CONTRATADA a necessidade de possuir robustez financeira e capacidade de absorver compromissos recorrentes, como: alocação de equipe técnica multidisciplinar, disponibilidade permanente de atendimento, manutenção de infraestrutura tecnológica, gestão de riscos operacionais, aquisição de licenças e insumos,

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



atualização constante de soluções e integrações com plataformas de terceiros (como WhatsApp Business API e gateways de SMS). Dada essa complexidade, torna-se indispensável que a contratada demonstre condições reais de manter a execução contratual mesmo diante de eventuais oscilações financeiras ou operacionais, o que reforça a legitimidade da exigência de demonstrações e índices econômico-financeiros mínimos.

Além disso, a prestação de serviços essenciais à gestão de plano de saúde demanda alto grau de confiabilidade, estabilidade e capacidade de resposta em situações críticas, especialmente considerando a natureza do objeto (atendimento a mais de 200 mil vidas, com projeção de ampliação para até 300 mil beneficiários, conforme Lei Complementar nº 879/2025). Dessa forma, a qualificação econômico-financeira atua como mecanismo preventivo contra a inadimplência contratual, o descumprimento de prazos e a interrupção de serviços, o que poderia gerar prejuízos graves à Administração e aos usuários do sistema.

Portanto, a exigência de apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis, bem como, se cabível, de índices de liquidez e de solvência, justifica-se como medida de proteção ao interesse público, à continuidade da prestação dos serviços e à capacidade efetiva da contratada em gerir o contrato com responsabilidade financeira, conforme autorizam os princípios da eficiência, segurança jurídica e razoabilidade.

#### 5.4. Qualificação técnica

( ) Não será exigida.

( ) Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional .....(escrever por extenso, se o caso), em plena validade.

( X ) Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas, conforme abaixo:

5.4.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de desenvolvimento de software, com, no mínimo, 36.864 (trinta e seis mil oitocentos e sessenta e quatro) Unidades de Serviço Técnico (UST), correspondente a 30% (trinta por cento) do total de unidades de serviço desta contratação.

5.4.1.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento em projetos de grande porte, observado o quantitativo de 36.864 (trinta e seis mil oitocentos e sessenta e quatro) USTs, que correspondem a 30% (trinta por cento) do total solicitado.

5.4.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de desenvolvimento de software, com, no mínimo 9.180 (nove mil cento e oitenta) Pontos de Função (PF), correspondente a 30% (trinta por cento) do total de unidades de serviço desta contratação.

5.4.2.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



em projetos de grande porte, observado o quantitativo de 9.180 (nove mil cento e oitenta) Pontos de Função (PF), que correspondem a 30% (trinta por cento) do total solicitado.

5.4.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em linguagem PHP versão 8.2 ou superior com volume não inferior a 2.500 (Dois mil quinhentos) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.3.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem PHP versão 8.2 ou superior, observado o quantitativo de a 2.500 (Dois mil quinhentos) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

5.4.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em linguagem Java versão 21 ou superior com volume não inferior a 24.413 (vinte e quatro mil, quatrocentos e doze) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.4.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem Java versão 21 ou superior, observado o quantitativo de 24.413 (vinte e quatro mil, quatrocentos e doze) Pontos de Função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

5.4.5. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento com bancos de dados Oracle 19c ou superior com volume não inferior a 25.273 (vinte e cinco mil duzentos e setenta e três) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.5.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento com banco de dados Oracle 19c ou superior, observado o quantitativo de a 25.273 (vinte e cinco mil duzentos e setenta e três) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

5.4.6. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em bancos de dados MySQL versão 8 ou superior com volume não inferior a 9.388 (nove mil trezentos e oitenta e oito) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.6.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento com banco de dados MySQL versão 8 ou superior, observado o quantitativo de 9.388 (nove mil trezentos e oitenta e oito) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



5.4.7. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em linguagem Flutter versão 3.32 ou superior, compatíveis com sistema operacional iOS e Android com volume não inferior a 330 (trezentos e trinta) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação, com comprovação de publicação nas lojas AppleStore e PlayStore.

5.4.7.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento em linguagem Flutter versão 3.32 ou superior, observado o quantitativo de 330 (trezentos e trinta) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado, com comprovação de publicação nas lojas AppleStore e PlayStore.

5.4.8. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento na linguagem Oracle APEX versão v23.2 ou superior, com volume não inferior a 7.748 (sete mil setecentos e quarenta e oito) Pontos de Função correspondente a 50% (dez por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.8.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem Oracle APEX versão v23.2 ou superior, observado o quantitativo de a 4.488 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e oito) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado, que correspondem a 50% do total solicitado.

5.4.9. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento de regras na plataforma KyeDrools versão 7.15.0 ou superior, com volume não inferior a 2.120 (dois mil cento e vinte) Pontos de Função correspondente a 50% (dez por cento) do total previsto nesta contratação.

5.4.9.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento de regras na plataforma KyeDrools versão 7.15.0 ou superior, observado o quantitativo de a 2.120 (dois mil cento e vinte) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado, que correspondem a 50% do total solicitado.

5.4.10. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento metodologias ágeis, descrevendo pelo menos cinco das cerimônias e/ou artefatos produzidos, conforme lista abaixo:

- Histórias de usuário ou Casos de uso;
- Behavior Driven Development (BDD);
- Domain Driven Design (DDD);
- Documentos de regras de negócio ;

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



- Modelo de dados;
  - Daily meeting ;
  - Product Backlog ;
  - Sprint Backlog ;
  - Sprint Planning ;
  - Sprint Review;
  - Sprint Retrospective.
- 5.4.11. Além dos requisitos acima, os atestados deverão contemplar em até 80% (oitenta por cento) das tecnologias e versões que compõem a base tecnológica utilizada pelo Plano SC Saúde, de acordo com ANEXO –I-C – REQUISITOS TÉCNICOS;
- 5.4.12. A equipe alocada na contratação dos serviços contratados, deverá obedecer minimamente os perfis contidos nos anexos ANEXO I-G – PERFIS DOS PROFISSIONAIS e ANEXO I-H – QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PROFISSIONAIS ;
- 5.4.13. Não será aceito a conversão de métricas diferentes de Ponto de Função.

**Justificativa sobre a dispensa ou exigência de qualificação técnica:**

As exigências de qualificação técnica previstas neste Termo de Referência têm por finalidade assegurar que a futura CONTRATADA detenha capacidade técnica e experiência compatíveis com a complexidade, criticidade e natureza continuada do objeto, que envolve serviços de sustentação, manutenção, suporte, evolução e atualização tecnológica de sistema essencial à gestão do plano de saúde. Estão previstas de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 do Governo Federal este anexo define as qualificações técnicas mínimas por cargo ou função, bem como estabelece o agrupamento destes por perfil profissional, conforme apontado no ANEXO I – G PERFIS DOS PROFISSIONAIS, do anexo ao Termo de Referência.

A comprovação de experiência anterior em serviços de natureza similar justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços, a estabilidade dos sistemas, a segurança da informação e a redução de riscos operacionais, considerando tratar-se de solução tecnológica crítica ao funcionamento da Administração.

As exigências foram definidas de forma proporcional, razoável e diretamente relacionada ao objeto, não restringindo indevidamente a competitividade, em conformidade com o disposto no art. 18, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

**Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:**

- ( ) A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- ( ) A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



- ( ) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- ( ) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- ( ) A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- ( ) Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

### 6.1. Prazo de entrega/execução

Até **5 (cinco)** dias contados do dia seguinte ao recebimento da Ordem de Serviço, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente.

#### 6.1.1. O regime de execução da prestação dos serviços será:

- (  ) Empreitada por preço global.
- ( ) Empreitada por preço unitário.
- ( ) Outro \_\_\_\_\_

### 6.2. Local, horário e endereço de entrega

Rua Coronel Lopes Vieira, 114 – Centro – Florianópolis/SC – CEP 88015-260

### 6.3. Bens perecíveis

- (  ) Não
- ( ) Sim

Se sim, o prazo de validade na data da entrega não poderá ser inferior a ..... (...) (dias, meses ou anos), ou a ..... (metade, um terço, dois terços, etc.) do prazo total recomendado pelo fabricante.

### 6.4. Garantia de execução do contrato

Será exigida garantia de execução do contrato, nos moldes do Arts 96 a 102 da Lei nº 14.133/21, em

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato?

( ) Não

( X ) Sim

**Caso seja exigida garantia de execução de contrato, apresentar justificativa e indicar CNPJ, Agência e Conta Bancária:**

Justifica-se a exigência de garantia de execução de contrato, em razão dos seguintes fatores:

1. **Complexidade Técnica:** Trata-se de um sistema de missão crítica, utilizado na gestão de plano de saúde voltado a servidores públicos estaduais, com elevada integração com bases de dados sensíveis, interoperabilidade com diversos sistemas externos e necessidade de alta disponibilidade.
2. **Riscos Envolvidos:** A eventual interrupção ou falha na prestação desses serviços pode acarretar prejuízos diretos à continuidade do atendimento de saúde dos beneficiários, comprometendo a operação de serviços essenciais e impactando diretamente a prestação de serviços públicos e consequentemente VIDAS. Adicionalmente, a natureza dos serviços requer domínio tecnológico especializado, o que aumenta a dificuldade de substituição da contratada em caso de inadimplemento.
3. **Obrigação de Resultado:** A contratada será responsável pela manutenção da operação estável do sistema, pela correção tempestiva de falhas, pela evolução tecnológica do ambiente e pela sustentação de funcionalidades críticas, o que impõe risco relevante à Administração em caso de descumprimento contratual.

Dessa forma, nos termos do art. 98 da Lei nº 14.133/2021, a **exigência de garantia de execução contratual** é medida adequada e proporcional para **mitigar riscos, assegurar o fiel cumprimento das obrigações contratuais e proteger o interesse público**, especialmente diante da relevância estratégica e da criticidade dos serviços contratados.

FUNDO DO PLANO DE SAUDE DOS SERVIDORES PUBLICOS ESTADUAIS DE SC  
CNPJ: 07.574.449/0001-02  
Banco do Brasil - 001  
Agência: 3582-3  
Conta Corrente: 901.200-1

**6.5. Garantia do produto/serviço, manutenção e assistência técnica**

( x ) Garantia e/ou assistência técnica

Especificar condições:

A CONTRATADA deverá fornecer garantia técnica sobre os serviços executados, assegurando a correção de falhas, erros ou inadequações identificadas, sem ônus adicional à CONTRATANTE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



A garantia técnica abrangerá, no mínimo:  
I – os serviços de EVOLUÇÃO e ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias após o aceite formal, contemplando a correção de falhas decorrentes das alterações realizadas;  
II – os serviços de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA e SUPORTE, durante toda a vigência contratual, conforme os níveis de serviço estabelecidos.  
A prestação de manutenção e assistência técnica durante o período de garantia não ensejará qualquer forma de remuneração adicional, desde que as falhas estejam relacionadas aos serviços cobertos pela garantia.

## 7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

### 7.1 Da contratada

Obriga-se a empresa vencedora:

- a) atender a todas as solicitações de contratação efetuadas durante a vigência do Contrato ou Ata de Registro de Preços, limitada ao quantitativo de cada item;
- b) ao fornecimento do objeto, de acordo com as especificações constantes no Edital, em consonância com a proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;
- c) responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do produto objeto do edital;
- d) reparar, corrigir, remover as suas expensas, no todo ou em parte o(s) objeto(s) em que se verificarem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a imediata substituição dos mesmos;
- e) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do produto;
- f) apresentar, sempre que solicitado documentos que comprovem a procedência do produto fornecido, assim como amostra para análise pela Administração, sem qualquer ônus adicional;
- g) não subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, exceto para os itens 07 e 08 de mensageria (WhatsApp, SMS), cuja subcontratação parcial poderá ser admitida, desde que previamente autorizada pela Administração e observações dos limites e condições definidas neste Termo de Referência."
- h) manter, durante a vigência do contrato ou do Registro de Preços, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;
- i) a estender aos contratos objeto da Ata, os benefícios e promoções oferecidas aos demais clientes da contratada;
- j) responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
- k) responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



- qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado;
- l) mesmo não sendo a fabricante da matéria prima empregada na fabricação de seus produtos, a empresa vencedora, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções, resultantes da fabricação ou transporte, constatado visualmente ou em laboratório, correndo estes custos por sua conta;
- m) manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com a contratante por todo o período de contratação; comunicando, imediatamente, o Contratante em caso de alteração;
- n) realizar cadastro no Portal Externo do SGP-e (<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/inicio>) para que possa assinar eletronicamente com certificação digital TODOS os documentos firmados com a contratante (como realizar a assinatura digital: [https://sgpe.sea.sc.gov.br/capdoc/pergunta\\_frequente/nova-como-realizar-a-assinatura-digital-via-portal-externo/](https://sgpe.sea.sc.gov.br/capdoc/pergunta_frequente/nova-como-realizar-a-assinatura-digital-via-portal-externo/)).
- o) Demais condições a serem preenchidas pelo demandante, conforme Item 14.0 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, contidas no Anexo ao Termo de Referência:
- Mensurar os serviços conforme descrito neste Termo de Referência;
  - Executar os serviços conforme solicitado nas Ordens de Serviço, de acordo com os critérios, prazos, padrões de qualidade e de documentação definidos neste Termo de Referência;
  - Corrigir, sem ônus para o CONTRATANTE, os defeitos, omissões ou quaisquer irregularidades dos serviços executados, ainda que identificados após o teste dos serviços pelo CONTRATANTE;
  - Disponibilizar para a CONTRATANTE os códigos-fonte, bibliotecas, ferramentas e outros componentes de software sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrições para uso na manutenção e execução.
  - Com o objetivo de garantir a posse dos códigos-fonte da versão instalada no ambiente de produção as entregas devem ser periódicas, em intervalos condizentes com o volume de alterações. A cada entrega serão executadas vistorias/testes da qualidade dos códigos-fonte entregues, incluída a geração ( build/deploy ) para produção, sob demanda da CONTRATANTE;
  - Disponibilizar toda documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos ou mantidos, em software compatível com o do CONTRATANTE;
  - Providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do CONTRATANTE pelos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços, conforme Anexo I – I;
  - Guardar sigilo sobre as informações a que tiver acesso em razão dos serviços prestados, respondendo pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato;
  - Cumprir e garantir que seus profissionais obedeçam às disposições da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
  - Manter durante toda a vigência contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital;
  - Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
  - Manter preposto nas dependências da CONTRATANTE nos dias e horários de expediente

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



da CONTRATANTE;

- O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
  - O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CONTRATANTE;
  - O preposto deve garantir a participação da equipe de projeto devidamente qualificada nas reuniões citadas acima;
  - O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
  - O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados;
  - O preposto é responsável pelo gerenciamento dos níveis de serviço pactuados no instrumento contratual.
- A CONTRATADA deverá garantir que o Preposto detenha, cumulativamente, a seguinte qualificação técnica:
    - Formação de nível superior em qualquer área, preferencialmente com curso de extensão em gestão na área de administração ou tecnologia;
    - Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em Gestão de Projetos de desenvolvimento e Manutenção de Software, preferencialmente em times ágeis;
    - Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de Gestão de Contratos e Serviços.
    - Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades desenvolvidas com certificação Product Owner - CSPO® e Scrum Master - CSM®;
    - A critério e com autorização da CONTRATANTE os critérios de formação podem ser flexibilizados.
  - A CONTRATADA deverá adotar, obrigatoriamente, o framework Scrum como metodologia de gestão ágil no planejamento, desenvolvimento, entrega e acompanhamento dos serviços contratados, em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência.
  - Disponer de equipe técnica de SUPORTE, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos Serviços nas quantidades e horários previstos neste Termo com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
  - Permitir aos servidores designados pelo CONTRATANTE, para fins de fiscalização, acesso às instalações da CONTRATADA onde são executados os serviços;
  - Responder por quaisquer danos causados a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros que tenham sido causados por seus profissionais em razão da execução dos serviços;
  - Encaminhar ao CONTRATANTE as Notas Fiscais/Faturas referentes aos serviços prestados, acompanhadas de documentação que comprove a execução contratual e mais as dispostas em cláusulas contratuais;
  - Executar diretamente os serviços para os quais foi CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação, exceto para os itens 07 e 08, relativos aos serviços de mensageria

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



(WhatsApp, SMS), cuja subcontratação parcial poderá ser admitida, desde que previamente autorizada pela Administração e observações dos limites e condições definidas neste Termo de Referência.

- Informar o CONTRATANTE sobre qualquer impossibilidade de prestação dos serviços relativos ao contrato, com antecedência. Caso não ocorra, é de sua inteira responsabilidade eventuais transtornos ocasionados pela omissão, sendo passível a aplicação de sanções;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- Assumir também a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços inerentes ao contrato ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do contratante;
- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- A inadimplência da licitante vencedora, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não poderá ser transferida ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a licitante vencedora deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE;
- A CONTRATADA se responsabilizará por todos os ônus decorrentes dos serviços contratados, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como todos os benefícios previstos nas leis trabalhistas, previdenciárias e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta contratação;
- Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CONTRATANTE.
- A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.
- Constitui obrigação da CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, comprovar que a plataforma de mensageria via WhatsApp a ser utilizada na execução contratual é operada por Business Solution Provider (BSP) certificado pela Meta, em conformidade com as políticas vigentes da WhatsApp Business Platform e com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- A comprovação poderá se dar mediante apresentação de certificação própria válida ou por meio de comprovação de vínculo formal com provedor devidamente certificado, apto a assegurar a regularidade, continuidade e legalidade da solução de mensageria ofertada.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



## 7.2 Da contratante

Obriga-se a Administração/Contratante:

- a) comunicar a Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas aos objetos entregues;
- b) efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada na licitação e no Contrato;
- c) promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento/prestação dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- d) rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do contrato;
- e) observar para que durante a vigência do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- g) prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- h) demais condições a serem preenchidas pelo demandante, conforme Item 14.0 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, contidas no Anexo ao Termo de Referência:
  - Providenciar a abertura dos chamados para resolução dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, MANUTENÇÕES CORRETIVAS e EVOLUÇÕES;
  - Homologar ou rejeitar os orçamentos prévios elaborados pela CONTRATADA.
  - Autorizar as Ordens de Serviço;
  - Homologar ou rejeitar os serviços entregues;
  - Disponibilizar as informações e a documentação necessárias à execução dos serviços;
  - Autorizar o acesso às dependências do CONTRATANTE dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no projeto, desde que devidamente identificados;
  - Acompanhar a execução do contrato e verificar a conformidade com os prazos e padrões de qualidade definidos;
  - Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas;
  - Comunicar oficialmente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início da vigência, as modificações realizadas nas Metodologia aplicadas em manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que impliquem em mudanças de artefatos ou aplicativos.
  - Comunicar à CONTRATADA sobre a necessidade de alteração os profissionais responsáveis pela execução dos serviços que porventura não atendam aos requisitos institucionais, não apresentem resultados, tenham comportamentos não adequados de acordo com os padrões de governo;
  - Disponibilizar servidor com certificação Product Owner - CSPO® e Scrum Master - CSM®, para atuar nas decisões sobre priorização e desenvolvimento do produto alinhados com o objetivos institucionais;
  - Registrar em atas as decisões tomadas em reuniões com a área de negócio.

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



## 8. DO CONTRATO

### 8.1. INSTRUMENTO CONTRATUAL

- (  ) Somente por assinatura de contrato  
(  ) Autorização de Fornecimento + Contrato de garantia e assistência técnica  
(  ) Autorização de Fornecimento  
(  ) Outro. \_\_\_\_\_

### 8.2. VIGÊNCIA

- (  ) O prazo de vigência do contrato é de ..... contados da publicação, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.  
(  ) O fornecimento de Bens é enquadrado como continuado, sendo o prazo de vigência da contratação de 60 (sessenta) meses contados da publicação, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### 8.2.1. REAJUSTE

8.2.1.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado. A partir desse prazo, os preços serão reajustados conforme Índice:

- (  ) IPCA  
(  ) IGP-M  
(  ) IPC  
(  ) INPC

### 8.3. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A designação do gestor e do(s) fiscal(is) observa o disposto nos arts. 11 e 12 da IN SEA nº 14/2025, que estabelece normas para a gestão e fiscalização de Contratos e Atas de Registro de Preços.

#### Gestor:

Nome: Enore Crippa
Cargo: Diretor do Plano de Saúde dos Servidores
Matrícula: 0740143-4-01
E-mail: enore.crippa@sea.sc.gov.br

#### Fiscal:

Nome: Marilvan Cortese
Cargo: Gerente do Sistema SC Saúde
Matrícula: 0953918-2-04
E-mail: decka.cortese@sea.sc.gov.br

#### Fiscal Suplente:

Nome: Fernando João Manfroi
Cargo: Analista de Informática
Matrícula: 0752044-1-0
E-mail: Fernando.manfroi@sea.sc.gov.br

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



## 9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 9.1 Prazos

Prazo de troca de bens rejeitados: Não se aplica

Prazo de recebimento definitivo do objeto:

9.1.1. A CONTRATADA deverá entregar até o 5º (quinto) dia útil do mês o Relatório de Acompanhamento Mensal, que deve conter:

- Listagem detalhada dos chamados atendidos;
- Apuração das quantidades de chamados atendidos;
- Apuração dos Indicadores de Nível de Serviço;
- Valor da Medição;

9.1.2. A CONTRATANTE fará a validação do Relatório de Acompanhamento Mensal e emitirá o respectivo parecer até 05 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos, conforme Relatório de Acompanhamento Mensal;

9.1.3. Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo o valor mensal devido, descontados os valores da apuração do Acordo de Nível de Serviço;

9.1.4. O pagamento está condicionado à apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA;

9.1.5. O pagamento, após a valiação do Relatório de Acompanhamento Mensal, será efetuado de acordo com o Cronograma de Transmissão de Ordens Bancárias/SIGEF;

9.1.6. O prazo de envio tardio do Relatório de Acompanhamento Mensal, poderá acarretar atraso de pagamento da referida competência.

### 9.2. Em se tratando de serviços, indicar os critérios de medição abaixo:

- Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo o valor mensal devido, descontados os valores da apuração do Acordo de Nível de Serviço. Ver item 10.0 — METAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO no ANEXO ao Termo de Referência.

## 10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão a conta da dotação:

Item	Órgão/Unidade e Orçamentária	Subação	Natureza	Fonte
1 - Sustentação	470092	11569	33.90.40.08	1.759.240.000
2 – Manutenção Corretiva	470092	11569	33.90.40.08	1.759.240.000
3 – Suporte Técnico	470092	11569	33.90.40.08	1.759.240.000
4 - Evolução	470092	11569	44.90.40.08	1.759.240.000
5 - Treinamento	470092	11569	33.90.39.48	1.759.240.000

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



6 - Atualização Tecnológica	470092	11569	44.90.40.08	1.759.240.000
7 – Mensageria (SMS)	470092	11569	44.90.40.08	1.759.240.000
8 – Mensageria (Whatsapp)	470092	11569	44.90.40.08	1.759.240.000

#### 11. DO VALOR ESTIMADO

O valor máximo estimado será de R\$ 14.467.836,92 (quatorze milhões e quatrocentos e sessenta e sete mil e oitocentos e trinta e seis reais e noventa e dois centavos), por ano. Sendo que, para a vigência de 5 (cinco) anos o valor estimado será de 72.339.184,60 (setenta e dois milhões, trezentos e trinta e nove mil, cento e oitenta e quatro reais e sessenta centavos).

#### 12. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Ver ANEXO ao Termo de Referência.

#### 13. INDICAÇÃO RESPONSÁVEL NO ÓRGÃO PELOS ENCAMINHAMENTOS DE EVENTUAIS IMPUGNAÇÕES E/OU ESCLARECIMENTOS

Nome: Marilvan Cortese  
E-mail: [decka.cortese@sea.sc.gov.br](mailto:decka.cortese@sea.sc.gov.br)  
Telefone institucional: 3664-5079

Nome: Fernando João Manfroi  
E-mail: [fernando.manfroi@sea.sc.gov.br](mailto:fernando.manfroi@sea.sc.gov.br)  
Telefone institucional: 3664-5155

Termo de Referência	Modelo DGLC 006
Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	Versão 1.1 em 16/05/2025



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **5DRE013J**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 05/02/2026 às 13:13:09  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **ENORE CRIPPA** (CPF: 065.XXX.119-XX) em 05/02/2026 às 16:05:17  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 19/11/2024 - 13:56:24 e válido até 19/11/2124 - 13:56:24.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **LEANDRO JOSÉ JOÃO** (CPF: 889.XXX.629-XX) em 05/02/2026 às 16:07:05  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/02/2024 - 14:39:56 e válido até 15/02/2124 - 14:39:56.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcmDBfMDAwMTY5NDVfMTcyNTNfMjAyNV81RFJFMDEzSg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00016945/2025** e o código **5DRE013J** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



## SUMÁRIO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA .....	3
1. OBJETO .....	3
2. DA CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	3
3. REQUISITOS DOS SERVIÇOS.....	8
4. DO VOLUME DOS SERVIÇOS.....	11
5. PRECIFICAÇÃO E DA FORMA DE JULGAMENTO.....	12
6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.....	12
7. DO MODO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	15
8. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO .....	16
9. REQUISITOS DOS NIVEIS DE SERVIÇO .....	16
10. METAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO.....	20
11. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS .....	21
12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	22
13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	22
14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	23
15. DA GARANTIA.....	25
16. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	26
17. DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	26
18. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO .....	26
19. SANÇÕES APLICÁVEIS .....	26
20. TABELA DE REFERÊNCIA DE UST.....	27
21. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	28
ANEXO I – A .....	31
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM USO.....	31
1. RELAÇÃO DOS SISTEMAS DO PLANO SC SAÚDE .....	31
1.1. SISTEMA PORTAL SC SAÚDE .....	31
1.1.1. MÓDULO CADASTRO .....	31
1.1.2. MÓDULO FATURAMENTO .....	33
1.1.3. MÓDULO ATENDIMENTO .....	35
1.1.4. MÓDULO AUTORIZAÇÃO .....	35
1.1.5. MÓDULO REEMBOLSO .....	38
1.1.1. MÓDULO AUDITORIA .....	39
1.1.2. MÓDULO AIS – ATENÇÃO INTEGRAL A SAUDE .....	40
1.1.3. MÓDULO ANÁLISE DE CONTAS .....	41
1.1.4. MÓDULO PAGAMENTO .....	42
1.1.5. MÓDULO GESTÃO BASE LEGADO .....	43
1.1.6. MÓDULO EDITOR DE REGRAS .....	43
1.1.1. MÓDULO RELATÓRIOS .....	43
1.1.2. MÓDULO CORE.....	43
1.1.3. MÓDULO GESTÃO .....	43
1.1.4. MÓDULO SETUP .....	43
1.2. SISTEMA CREDENCIA .....	43
1.3. SITE .....	45
1.4. SISTEMA INTEGRADO DE RELACIONAMENTO – SIR.....	46
1.5. APLICATIVO .....	46
1.6. DASHBOARDS.....	47
2. DIMENSÕES DO PATRIMÔNIO DE SOFTWARE A SER MANTIDO .....	48
ANEXO I – B .....	49
TABELA DAS FONTES .....	49



ANEXO I – C .....	50
REQUISITOS TÉCNICOS .....	50
1. Padrões tecnológicos da solução a ser mantida .....	50
ANEXO I – D .....	52
REGISTRO DE ACEITE DO CLIENTE .....	52
ANEXO I – E .....	53
TABELA DE REFERÊNCIA DE UST .....	53
TABELA 1 – MAPEAMENTO DO CÓDIGO .....	54
TABELA 2 – LISTA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO .....	58
ANEXO I – F .....	60
SERVIÇO DE MENSAGERIA .....	60
TABELA 1 – LISTA DE DISPAROS .....	62
ANEXO I – G .....	63
PERFIS DOS PROFISSIONAIS .....	63
ANEXO I – H .....	65
QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PROFISSIONAIS .....	65
ANEXO I – I .....	86
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO .....	86
ANEXO II .....	89
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025 .....	89
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS ELETRÔNICA .....	89
ANEXO III .....	90
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025 .....	90
INFORMAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA PARA CONTRATAÇÃO .....	90
ANEXO IV .....	91
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025 .....	91
MODELO DE PROPOSTA READEQUADA .....	91
ANEXO V .....	92
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025 .....	92
MINUTA DO CONTRATO Nº XXX/2025 .....	92



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025

### Objeto, Quantitativos, Especificações e Condições da Prestação do Serviço

#### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE, EVOLUÇÃO, TREINAMENTO, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA e MENSAGERIA relativos ao Sistema de Gestão de Plano de Saúde SC Saúde, em uso no Governo do Estado de Santa Catarina.

#### 2. DA CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 2.1. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

2.1.1. São considerados serviços de SUSTENTAÇÃO:

- 2.1.1.1. Atividades de monitoramento do(s) servidor(es) de aplicação dos ambientes de produção e homologação abrangendo:
  - 2.1.1.1.1. Atividades de monitoramento de disponibilidade dos serviços dos servidores de aplicação;
  - 2.1.1.1.2. Atividades de monitoramento de disponibilidade de disco;
  - 2.1.1.1.3. Atividades de monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos servidores de aplicação;
  - 2.1.1.1.4. Atividades de análise de logs dos servidores de aplicação;
  - 2.1.1.1.5. Atividades de análise de logs do sistema operacional dos servidores;
- 2.1.1.2. Manutenções preventivas com o propósito de evitar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de INCIDENTES DE PRODUÇÃO;
- 2.1.1.3. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do serviço de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- 2.1.1.4. Atividades de controle do versionamento de fontes, bem como atualização dos repositórios de fontes e de artefatos de documentação;
- 2.1.1.5. Atividades relacionadas ao deploy da aplicação e manutenção de versão nos ambientes de produção e homologação da CONTRATANTE;
- 2.1.1.6. Atividades relacionadas ao desenvolvimento e repasse para equipe própria da CONTRATANTE de scripts para manutenção do Banco de dados.

##### 2.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA;

2.2.1. São considerados SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA:

- 2.2.1.1. Corretiva - Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de Defeitos no funcionamento da solução, com o diagnóstico das causas e restabelecimento



do funcionamento esperado de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

### **2.3. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO CONTRATANTE**

#### **2.3.1. São considerados SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:**

- 2.3.1.1. Atendimento e suporte via telefone e por meio de ferramentas de comunicação online à equipe de suporte da CONTRATANTE, com o objetivo de atender as demandas relativas aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, dirimir dúvidas operacionais, configuração de parâmetros e dar orientação na adequada utilização da solução;
- 2.3.1.2. Registro e repasse para equipe de SUSTENTAÇÃO e/ou MANUTENÇÃO CORRETIVA para as demandas que necessitem de atendimento mais especializado sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO com maior criticidade que demandem acesso ao código-fonte.
- 2.3.1.3. Informe para a CONTRATANTE sobre os chamados em andamento, em especial sobre prazos de solução de contorno e solução definitiva.

### **2.4. EVOLUÇÃO**

- Os serviços de EVOLUÇÃO compreendem o desenvolvimento de novas funcionalidades, a alteração ou adequação de requisitos, bem como a implementação de melhorias funcionais no sistema, conforme demandas formalmente autorizadas pela CONTRATANTE e executadas mediante Ordem de Serviço.
- A CONTRATADA deverá entregar código-fonte funcional, devidamente testado e aderente aos requisitos definidos, responsabilizando-se pela qualidade técnica, integridade e estabilidade das soluções implementadas.
- Eventuais falhas, erros ou inconsistências identificadas após o aceite e que sejam comprovadamente decorrentes das alterações realizadas no âmbito da EVOLUÇÃO deverão ser corrigidas pela CONTRATADA sem ônus adicional à CONTRATANTE, não sendo tais correções caracterizadas como serviços de manutenção corretiva passíveis de pagamento.
- Somente serão enquadradas como serviços de manutenção corretiva, para fins de remuneração, as correções de defeitos não relacionados às funcionalidades, módulos ou códigos-fonte desenvolvidos ou alterados no escopo dos serviços de EVOLUÇÃO.
- O recebimento provisório ocorrerá após a implantação de artefatos em ambiente de homologação, e terá por finalidade a verificação inicial da conformidade técnica e funcional das entregas com os requisitos definidos;
- Após a implantação, os artefatos ficarão submetidos a fase de testes operacionais, durante a qual serão avaliados aspectos de funcionamento, desempenho, segurança, estabilidade e aderência ao escopo contratado;
- Constatadas falhas, erros ou inadequações durante a fase de testes, a CONTRATADA deverá proceder às devidas correções, sem ônus adicional, não se caracterizando tais ajustes como serviços de manutenção corretiva remuneráveis, quando decorrentes dos serviços objeto do recebimento provisório;
- O recebimento definitivo somente será formalizado após a conclusão satisfatória da fase de testes e a validação integral dos artefatos implantados em ambiente de produção, mediante manifestação expressa da fiscalização do contrato;



- O pagamento dos serviços ficará condicionado ao respectivo recebimento, observadas as regras de medição e aceite previstas neste Termo de Referência.

2.4.1. São considerados serviços de EVOLUÇÃO:

- 2.4.1.1. Desenvolvimento de novas funcionalidades;
- 2.4.1.2. Alteração de requisitos visando adequação da solução (mudança de requisito original já entregue);
- 2.4.1.3. Desenvolvimento de novas integrações da solução com outros sistemas ou alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes;

2.4.2. No âmbito do serviço de evolução contratado, poderão ser solicitadas a execução das seguintes atividades:

- 2.4.2.1. Implementação de software por meio de codificação;
- 2.4.2.2. Testes de software contemplando no mínimo testes de unidade, testes de integração, teste de sistema e testes de aceitação;
- 2.4.2.3. Análise e projeto de software orientado a objetos;
- 2.4.2.4. Levantamento e análise de requisitos funcionais e não- funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade;
- 2.4.2.5. Modelagem de dados (modelo lógico e físico);
- 2.4.2.6. Controle de versões de código-fonte de software e geração de builds e pacotes;

2.4.3. Para efeito de melhor entendimento da abrangência dos serviços de EVOLUÇÃO, a seguir são descritos os tipos de serviços adotados pela CONTRATANTE:

- 2.4.3.1. Desenvolvimento de novo módulo ou funcionalidade: Consiste na elaboração de projeto para criação de novas soluções vinculadas à solução original;
- 2.4.3.2. Documentação de sistemas: Consiste na elaboração e/ou atualização de artefatos do processo de desenvolvimento necessários, mas inexistentes e/ou desatualizados referente a soluções de TI implantada em ambiente produtivo;
- 2.4.3.3. Manutenção adaptativa: Consiste na adequação de sistemas às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão de navegadores (browsers), linguagem de programação e sistema de banco de dados (SGBD), que não impliquem em alterações de regras de negócio;
- 2.4.3.4. Manutenção evolutiva: Consiste na inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades de sistemas em ambiente produtivo, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais;
- 2.4.3.5. O Apoio ao Desenvolvimento consiste no agrupamento de serviços de apoio ao desenvolvimento de soluções de TI, podendo a CONTRATANTE contratar a execução dos seguintes serviços:
  - 2.4.3.5.1. Serviço de Análise de Negócio:
    - 2.4.3.5.1.1. Consiste na execução de atividades relacionadas ao mapeamento de processos e necessidade de negócio.
    - 2.4.3.5.1.2. O serviço prevê ainda a decomposição das necessidades negociais em forma de estórias, listas de requisitos ou outra notação adequada indicada pela CONTRATANTE.
  - 2.4.3.5.2. Apoio ao Product Owner (PO) na definição e especificação de requisitos (refinamento dos itens do backlog do produto).



2.4.3.5.3. Apoio à Arquitetura de Software:

2.4.3.5.3.1. Serviço de apoio à definição de arquitetura de solução para sistemas e orientação aos desenvolvedores quanto aos padrões de projetos adotados.

2.4.3.5.4. Apoio na definição das tecnologias a serem utilizadas para determinado desenvolvimento

2.4.3.5.5. Serviços de análise de impacto na migração de versão das ferramentas e tecnologias em uso na disponibilização de serviços.

## 2.5. TREINAMENTO

2.5.1. São consideradas atividades de TREINAMENTO:

2.5.1.1. Preparação de conteúdo específico para palestras e treinamentos, supervisionados e aprovados pela CONTRATANTE.

2.5.1.2. Criação/atualização de helps e manuais dos usuários relacionados aos treinamentos executados.

2.5.1.3. Execução de palestras e treinamentos sob demanda.

2.5.2. A execução dos serviços de TREINAMENTO, remunerados pelo critério de homem-hora, deverá observar critérios objetivos de avaliação, a serem aferidos pela CONTRATANTE, de modo a permitir a verificação da efetiva entrega dos serviços, da compatibilidade entre as horas executadas e as atividades desenvolvidas, bem como da conformidade do objeto entregue com o escopo definido neste Termo de Referência, conforme aplicável:

2.5.2.1. material didático elaborados e aprovados;

2.5.2.2. comprovação da execução do treinamento, por meio de relatório técnico, listas de presença, registros audiovisuais ou outros meios admitidos pela fiscalização;

2.5.2.3. avaliação do atendimento aos objetivos definidos pela CONTRATANTE.

2.5.3. O pagamento das horas executadas ficará condicionado ao aceite formal da fiscalização, sendo admitida a glosa total ou parcial das horas registradas quando constatada a inadequação do serviço prestado ou o descumprimento do escopo definido.

## 2.6. MENSAGERIA

2.6.1. São consideradas atividades de MENSAGERIA:

2.6.1.1. Disparos de mensagens por meio de conexão via API, utilizando os canais WhatsApp e SMS e outros que porventura possam ser adotados dentro do SC Saúde, com fornecimento de ferramenta/plataforma de gestão, operação por demanda e pagamento conforme a quantidade de disparos realizados. [Ver ANEXO I-F.](#)

## 2.7. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- Os serviços de ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA deverão ser executados de forma planejada e segura, assegurando que as alterações promovidas em frameworks, bibliotecas, componentes, arquiteturas e ambientes de execução não comprometam a integridade, disponibilidade, desempenho e funcionamento das funcionalidades existentes do sistema;
- A CONTRATADA será responsável pela qualidade técnica e estabilidade das atualizações implementadas, devendo corrigir, sem ônus adicional à CONTRATANTE, eventuais falhas, erros



ou instabilidades que venham a ser identificados e que sejam comprovadamente decorrentes das atividades de ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA executadas;

- As correções de defeitos originados das atualizações tecnológicas realizadas não serão caracterizadas como serviços de manutenção corretiva passíveis de pagamento adicional;
- Apenas as correções de falhas não decorrentes das atualizações tecnológicas implementadas poderão ser enquadradas como manutenção corretiva remunerada, nos termos deste Termo de Referência.
- O recebimento provisório ocorrerá após a implantação de artefatos em ambiente de homologação, e terá por finalidade a verificação inicial da conformidade técnica e funcional das entregas com os requisitos definidos;
- Após a implantação, os artefatos ficarão submetidos a fase de testes operacionais, durante a qual serão avaliados aspectos de funcionamento, desempenho, segurança, estabilidade e aderência ao escopo contratado;
- Constatadas falhas, erros ou inadequações durante a fase de testes, a CONTRATADA deverá proceder às devidas correções, sem ônus adicional, não se caracterizando tais ajustes como serviços de manutenção corretiva remuneráveis, quando decorrentes dos serviços objeto do recebimento provisório;
- O recebimento definitivo somente será formalizado após a conclusão satisfatória da fase de testes e a validação integral dos artefatos implantados em ambiente de produção, mediante manifestação expressa da fiscalização do contrato;
- O pagamento dos serviços ficará condicionado ao respectivo recebimento, observadas as regras de medição e aceite previstas neste Termo de Referência.

2.7.1. A CONTRATADA deverá executar, de forma contínua, planejada e segura, as atividades de atualização tecnológica do Sistema de Gestão de Plano de Saúde – SC Saúde, garantindo a compatibilidade, desempenho, segurança e aderência às melhores práticas e padrões de mercado, com vistas à modernização constante da plataforma.

2.7.2. São consideradas atividades de ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA:

- 2.7.2.1. Monitorar tendências tecnológicas aplicáveis ao contexto do sistema (linguagens, frameworks, banco de dados, protocolos, bibliotecas, etc.).
- 2.7.2.2. Avaliar a viabilidade de adoção de novas soluções tecnológicas que promovam maior eficiência, desempenho, escalabilidade e segurança ao sistema.
- 2.7.2.3. Elaborar planos de atualização tecnológica com cronograma, impacto, riscos e plano de contingência;
- 2.7.2.4. Garantir que a atualização não comprometa a integridade das funcionalidades existentes;
- 2.7.2.5. Atualizar bibliotecas, frameworks e componentes de terceiros para versões compatíveis e suportadas;
- 2.7.2.6. Propor e executar migrações de componentes legados para arquiteturas mais modernas (ex: de servidores físicos para nuvem, etc.), conforme diretrizes da Administração Pública;
- 2.7.2.7. Apoiar tecnicamente nas atualizações dos ambientes de execução, incluindo servidores de aplicação, banco de dados, sistemas operacionais, camadas de segurança;



- 2.7.2.8. Utilizar ferramentas modernas de versionamento e gestão de código-fonte (ex: Git), integradas aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.
- 2.7.2.9. Manter documentação atualizada sobre as alterações e evoluções tecnológicas realizadas;

## 2.8. GERENCIAMENTO DO MOTOR DE REGRAS

- 2.8.1. São consideradas atividades de GERENCIAMENTO DO MOTOR DE REGRAS as atividades realizadas no que se refere aos arquivos de regras de negócios automatizadas, desenvolvidas com a tecnologia Drools, que consiste em:
  - 2.8.1.1. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de Defeitos no funcionamento das regras de negócio, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do funcionamento esperado de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
  - 2.8.1.2. Desenvolvimento de novas regras de negócio;
  - 2.8.1.3. Alteração de regras visando adequação da solução (mudança de regra original já entregue);
  - 2.8.1.4. Implementação de regras por meio da tecnologia Drools;
  - 2.8.1.5. Testes das regras contemplando no mínimo testes de unidade;
  - 2.8.1.6. Levantamento e análise de requisitos junto ao usuário para construção ou alteração das regras de negócio;

## 2.9. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

### 3. REQUISITOS DOS SERVIÇOS

- 3.1. A CONTRATADA poderá receber demandas em qualquer tecnologia prevista no [Anexo I – C](#), devendo estar habilitada a dar sustentação a aplicativos compatíveis com essa infraestrutura.
- 3.2. O horário padrão para a prestação dos serviços de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO será das 08:00 às 19:00h, em dias úteis.
- 3.3. Para os serviços de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA e SUPORTE TÉCNICO as atividades serão quantificadas em UST Unidades de Serviço Técnico.
- 3.4. Os serviços de EVOLUÇÃO e TREINAMENTO serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço – OS.
- 3.5. Para os serviços de EVOLUÇÃO as atividades serão quantificadas em PONTOS DE FUNÇÃO e o valor será pago após medição mensal.
- 3.6. Para os serviços de SUSTENTAÇÃO e SUPORTE o valor mensal será fixo;
- 3.7. Para os serviços de TREINAMENTO as atividades serão quantificadas em HORAS e o valor será pago após medição mensal.
- 3.8. Em até 15 dias úteis da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Trabalho para execução dos serviços descritos no escopo deste Termo de Referência, abrangendo:
  - 3.8.1. Metodologia de gestão de projetos, baseado em métodos ágeis, identificando as etapas e seus entregáveis, com seus respectivos critérios e prazos de aceitação, modelos de documentos a serem utilizados ao longo do contrato;
  - 3.8.2. Fluxo de atendimento proposto para as demandas de serviços sob demanda especificados neste Termo de Referência;



- 3.8.3. Artefatos baseados em métodos ágeis a serem produzidos para especificação das demandas evolutivas, comprovação das medições para cada serviço contratado, documentação e transferência de conhecimento;
- 3.9. Para fins deste Termo a referência a metodologia para apuração dos pontos de função será a última versão publicada do Manual de Práticas de Contagem do IFPUG;
- 3.10. De forma complementar ao Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, nos pontos em que o Manual for omissivo ou der margem a mais de uma interpretação, a CONTRATANTE elaborará roteiro de contagem próprio adequado às suas necessidades e características de desenvolvimento internas, utilizando o Roteiro de Métricas do SISP do Governo Federal como referência(<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/documentos/roteiro-de-metricas-de-software-do-sisp>).
- 3.11.
- 3.12. O ciclo de vida de uma demanda de EVOLUÇÃO será:
- 3.12.1. CONTRATANTE convoca reunião de Planejamento de Demanda;
- 3.12.2. CONTRATADA elabora Orçamento;
- 3.12.2.1. Os respectivos orçamentos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias, e deverão conter:
- 3.12.2.1.1. Declaração de Escopo;
- 3.12.2.1.2. Requisitos Funcionais;
- 3.12.2.1.3. Requisitos Não Funcionais;
- 3.12.2.1.4. Regras de Negócio;
- 3.12.2.1.5. Plano de Testes;
- 3.12.2.1.6. Critérios de aceite;
- 3.12.2.1.7. Restrições e premissas;
- 3.12.2.1.8. Estimativa de esforço em Pontos de Função;
- 3.12.2.1.9. Estimativa de prazo de entrega
- 3.13. O ciclo de vida de uma demanda de TREINAMENTO será:
- 3.13.1. CONTRATANTE convoca reunião de Planejamento de Demanda;
- 3.13.2. CONTRATADA elabora Orçamento;
- 3.13.2.1. Os respectivos orçamentos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias, e deverão conter:
- 3.13.2.1.1. Declaração de Escopo;
- 3.13.2.1.2. Plano de execução do Treinamento;
- 3.13.2.1.3. Critérios de aceite;
- 3.13.2.1.4. Restrições e premissas;
- 3.13.2.1.5. Estimativa de esforço em Horas;
- 3.13.2.1.6. Estimativa de prazo de execução
- 3.13.3. A CONTRATANTE analisa o orçamento, e após eventuais ajustes, autoriza a execução do serviço notificando a CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço;
- 3.13.4. CONTRATADA executa Ordem de Serviço;
- 3.13.5. CONTRATANTE homologa o serviço contido na Ordem de Serviço;
- 3.14. Após o desenvolvimento das evoluções, para fins de comprovação e aprovação a CONTRATADA deverá utilizar a método de contagem IFPUG Detalhada, referenciado no Manual de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual, versão 4.3.1 ou superior), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group), sendo complementado, no que for pertinente, pelo Roteiro de Métricas do SISP - (versão 2.3 ou superior).
- 3.15. A representatividade de cada macro etapa do ciclo de EVOLUÇÃO, para fins de gestão é apresentada a seguir:



**Tabela 1. Macro etapas do Processo de Desenvolvimento (Roteiro de Métricas do SISP)**

Macro etapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Representatividade para fins de faturamento (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10 %
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

- 3.16. Para fins de apuração da quantidade de PONTO DE FUNÇÃO, em especial em casos de faturamento parcial ocasionado por cancelamento ou alteração de demandas, o respectivo percentual apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela CONTRATANTE, resultante da Contagem Detalhada.
- 3.17. A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente dos Orçamentos Aprovados pela CONTRATANTE.
- 3.18. A CONTRATADA deverá fazer a instalação da nova versão da solução contendo as manutenções demandadas pela CONTRATANTE inicialmente em ambiente de homologação. Somente após a aprovação da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá executar a instalação no ambiente de produção.
- 3.19. Para demandas de EVOLUÇÃO os prazos de entrega serão previamente acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA utilizando como referência a tabela abaixo (referenciada no Roteiro de Métricas de Software do SISP);

**Tabela 2 – Estimativa de Prazo de Demandas Menores que 100 PF.**

Tamanho do Projeto	Prazo máximo (em dias úteis)	
	Projetos Complexidade Baixa	Projetos Complexidade Média
Até 10 PF	9 dias	15 dias
De 11 PF a 20 PF	18 dias	30 dias
De 21 PF a 30 PF	27 dias	45 dias
De 31 PF a 40 PF	36 dias	60 dias
De 41 PF a 50 PF	45 dias	75 dias
De 51 PF a 60 PF	54 dias	90 dias
De 61 PF a 70 PF	63 dias	105 dias
De 71 PF a 85 PF	70 dias	110 dias
De 86 PF a 99 PF	79 dias	110 dias

- 3.20. Para as demandas de baixa complexidade foi considerada a produtividade de 7 hh/PF. Para demandas de média complexidade foi considerada a produtividade de 12 hh/PF. No caso de demandas de complexidade alta, deve haver uma avaliação do órgão.
- 3.21. O prazo calculado considera todo o ciclo de vida da solicitação, desde a fase de requisitos até a implantação. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de requisitos, descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de requisitos.



- 3.22. A repactuação de prazos de entrega poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após aprovação da CONTRATANTE.
- 3.23. Em se tratando de TREINAMENTO presencial nas dependências da CONTRATANTE ou em local informado por ela, a demanda mínima de atividades será de 3 (três) horas.
- 3.24. Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com as respectivas versões de browsers, de sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários), servidores de aplicação e de sistema gerenciador de banco de dados - SGBD homologados para uso da solução, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.
- 3.25. As evoluções decorrentes da descontinuidade de softwares utilizados pela CONTRATANTE serão planejadas em conjunto com a CONTRATADA, remuneradas como EVOLUÇÃO.
- 3.26. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE, levando-se em conta a criticidade de cada demanda.
- 3.27. Por solicitação da CONTRATADA, no caso de demandas emergenciais, as etapas serão simplificadas e poderão ser utilizadas ferramentas e técnicas que permitam reduzir sensivelmente o tempo de implementação das soluções, de modo compatível à necessidade apresentada.
- 3.28. A critério do CONTRATANTE poderá ser demandada tanto a execução de todo o ciclo das solicitações, como somente alguma(s) de sua(s) fase(s);
- 3.29. Demandas não contempladas pela métrica de Ponto de Função (IFPUG), poderão em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, utilizar a seguinte equivalência:
- 1 PF = 10 HH (Hora/Homem).
  - 1 PF = 10 UST (Unidade de Serviço Técnico).
- 3.30. Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos produtos.
- 3.31. Considerar as boas práticas de Desenvolvimento Seguro, utilizando-se, por exemplo, como base, o guia Open Web Application Security Project - OWASP (<https://owasp.org>).

#### 4. DO VOLUME DOS SERVIÇOS

- 4.1. A previsão dos serviços está descrita na tabela abaixo:

ITEM	SERVIÇO	QTDE MENSAL	MÉTRICA	QTDE ANUAL	QTDE 60 MESES
1	SUSTENTAÇÃO	1.040	UST	12.480	62.400
2	MANUTENÇÃO CORRETIVA	488	UST	5.856	29.280
3	SUPORTE TÉCNICO	520	UST	6.240	31.200
4	EVOLUÇÃO	455	PF	5.460	27.300
5	TREINAMENTO	26	H/H	312	1.560
6	ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA	55	PF	660	3.300
7	MENSAGERIA - DISPAROS SMS	43.075	DISPAROS	516.900	2.584.500
8	MENSAGERIA - DISPAROS WHATSAPP	43.075	DISPAROS	516.900	2.584.500



## 5. PRECIFICAÇÃO E DA FORMA DE JULGAMENTO

- 5.1. As quantidades previstas para sustentação, correção e suporte está baseada nas especificações descritas nos [Anexos I – A, I – B e I – C](#). Das tecnologias, complexidades e volumes apresentados deve ser mensurado o valor unitário da UST necessário para atendimentos dos níveis de serviço exigidos. Já para o item de evolução temos as quantidades expressas em Pontos de Função, métrica reconhecida para este fim. Para o item de treinamento, menor parte do objeto, entende-se que a métrica de homem/hora permanece como alternativa, de fácil mensuração e controle. Para o item atualização tecnológica, a quantidade deverá ser baseada em inventário de PF dos sistemas (tamanho dos sistemas), aplicando percentuais de testes e de funcionalidades a serem testadas em todos ambientes (desenvolvimento, homologação, produção) acordados com a CONTRATANTE. Para os itens de MENSAGERIA as quantidades previstas estão baseadas nas especificações descritas nos [Anexos I – F](#).
- 5.2. Sobre o critério de julgamento de menor preço global, justifica-se tal opção por tratar-se de objeto indivisível, ou seja, toda a sustentação, manutenção, suporte, evolução, treinamento, atualização tecnológica e serviço de mensageria estão relacionadas a um único ambiente (estrutura de hardware e software). Não há viabilidade operacional e de gestão na hipótese de julgamento por item, que eventualmente resultaria em fornecedores distintos, responsabilizando-se solidariamente pelos serviços propostos.

## 6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 6.1. Comprovação de qualificação técnica demonstrada através de:
- 6.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de desenvolvimento de software, com, no mínimo, 36.864 (trinta e seis mil oitocentos e sessenta e quatro) Unidades de Serviço Técnico (UST), correspondente a 30% (trinta por cento) do total de unidades de serviço desta contratação.
- 6.1.1.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento em projetos de grande porte, observado o quantitativo de 36.864 (trinta e seis mil oitocentos e sessenta e quatro) USTs, que correspondem a 30% (trinta por cento) do total solicitado.
- 6.1.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de desenvolvimento de software, com, no mínimo 9.180 (nove mil cento e oitenta) Pontos de Função (PF), correspondente a 30% (trinta por cento) do total de unidades de serviço desta contratação.
- 6.1.2.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento em projetos de grande porte, observado o quantitativo de mínimo 9.180 (nove mil cento e oitenta) Pontos de Função (PF), que correspondem a 30% (trinta por cento) do total solicitado.
- 6.1.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em



linguagem PHP versão 8.2 ou superior com volume não inferior a 2.500 (Dois mil quinhentos) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.3.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem PHP versão 8.2 ou superior, observado o quantitativo de a 2.500 (Dois mil quinhentos) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

6.1.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em linguagem Java versão 21 ou superior com volume não inferior a 24.413 (vinte e quatro mil, quatrocentos e doze) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.4.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem Java versão 21 ou superior, observado o quantitativo de 24.413 (vinte e quatro mil, quatrocentos e doze) Pontos de Função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

6.1.5. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento com bancos de dados Oracle 19c ou superior com volume não inferior a 25.273 (vinte e cinco mil duzentos e setenta e três) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.5.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento com banco de dados Oracle 19c ou superior, observado o quantitativo de a 25.273 (vinte e cinco mil duzentos e setenta e três) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

6.1.6. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em bancos de dados MySQL versão 8 ou superior com volume não inferior a 9.388 (nove mil trezentos e oitenta e oito) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.6.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento com banco de dados MySQL versão 8 ou superior, observado o quantitativo de 9.388 (nove mil trezentos e oitenta e oito) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

6.1.7. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento em linguagem Flutter versão 3.32 ou superior, compatíveis com sistema operacional iOS e Android com volume não inferior a 330 (trezentos e trinta) Pontos de Função correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto nesta contratação, com comprovação de publicação nas lojas AppleStore e PlayStore.



6.1.7.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento em linguagem Flutter versão 3.32 ou superior, observado o quantitativo de 330 (trezentos e trinta) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado, com comprovação de publicação nas lojas AppleStore e PlayStore.

6.1.8. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento na linguagem Oracle APEX versão v23.2 ou superior, com volume não inferior a 7.748 (sete mil setecentos e quarenta e oito) Pontos de Função correspondente a 50% (dez por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.8.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento na linguagem Oracle APEX versão v23.2 ou superior, observado o quantitativo de a 4.488 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e oito) pontos de função, que correspondem a 50% do total solicitado, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado.

6.1.9. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento de regras na plataforma KyeDrools versão 7.15.0 ou superior, com volume não inferior a 2.120 (dois mil cento e vinte) Pontos de Função correspondente a 50% (dez por cento) do total previsto nesta contratação.

6.1.9.1. É necessária a garantia de que a empresa possua experiência em desenvolvimento de regras na plataforma KyeDrools versão 7.15.0 ou superior, observado o quantitativo de a 2.120 (dois mil cento e vinte) pontos de função, que correspondem a 50% (cinquenta por cento) do total solicitado, que correspondem a 50% do total solicitado.

6.1.10. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços por 12 (doze) meses consecutivos em desenvolvimento metodologias ágeis, descrevendo pelo menos cinco das cerimônias e/ou artefatos produzidos, conforme lista abaixo:

- Histórias de usuário ou Casos de uso;
- Behavior Driven Development (BDD);
- Domain Driven Design (DDD);
- Documentos de regras de negócio ;
- Modelo de dados;
- Daily meeting ;
- Product Backlog ;
- Sprint Backlog ;
- Sprint Planning ;
- Sprint Review;
- Sprint Retrospective.



- 6.2. Além dos requisitos acima, os atestados deverão contemplar em até 80% das tecnologias e versões que compõem a base tecnológica utilizada pelo Plano SC Saúde, de acordo com [ANEXO –I-C – REQUISITOS TÉCNICOS](#);
- 6.3. A equipe alocada na contratação dos serviços contratados, deverá obedecer minimamente os perfis contidos nos anexos [ANEXO I-G – PERFIS DOS PROFISSIONAIS](#) e [ANEXO I-H – QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PROFISSIONAIS](#) ;
- 6.4. Não será aceito a conversão de métricas diferentes de Ponto de Função.

## 7. DO MODO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1. Os serviços de SUSTENTAÇÃO e ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA serão executados nas dependências da CONTRATADA, no formato remoto.
- 7.2. Os serviços de MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE USUÁRIO, MENSAGERIA E EVOLUÇÃO serão executados da seguinte forma:
  - 35% (trinta por cento) da equipe em formato híbrido, considerando 03 (três) dias nas dependências da CONTRATANTE e 02 (dois) dias nas dependências da CONTRATADA com aprovação de cronograma por parte da CONTRATANTE;
  - 65% (sessenta e cinco por cento) da equipe em formato remoto, nas dependências da CONTRATADA;
- 7.3. Apenas quando solicitada pela CONTRATANTE, em casos justificados, tais como reuniões, levantamento de requisitos, implantações, treinamentos, ou outras situações que exigirem a interação presencial, a CONTRATADA deverá executar os serviços nas dependências da CONTRATANTE ou em local indicado, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
- 7.4. Para viabilização dos serviços de SUPORTE TÉCNICO a CONTRATANTE deverá disponibilizar:
  - 7.4.1. canal de atendimento via telefone. Horário de funcionamento das 08:00 as 19:00 horas em dias úteis;
  - 7.4.2. Canal de atendimento via chat ou aplicativo. Horário de funcionamento das 08:00 as 19:00 horas em dias úteis.
- 7.5. Para viabilização e acompanhamento de chamados a CONTRATANTE deverá disponibilizar e ferramenta ágil para monitorar as solicitações, ou ainda disponibilizada pela CONTRATADA, desde que, sem ônus e previamente autorizada pela Administração
- 7.6. Para fins de atendimento a CONTRATADA deverá disponibilizar nos horários previstos neste Termo de Referência:
  - 7.6.1. Canal de atendimento via chat ou aplicativo.
- 7.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar histórico dos atendimentos sempre que solicitada pela CONTRATANTE;
- 7.8. A CONTRATADA providenciará às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.
- 7.9. Quando necessário, a CONTRATADA deverá se conectar à rede da CONTRATANTE, expressamente autorizada, sendo sua atribuição providenciar às suas expensas os recursos de hardware, software e comunicação necessários para o acesso, sem custos adicionais para a CONTRATANTE. Neste caso, todas as normas de segurança e acesso aos sistemas e ambientes definidos pela CONTRATANTE.
- 7.10. Caberá à CONTRATADA, garantir os equipamentos e softwares para execução dos serviços, ficando a CONTRATANTE responsável pelo acesso necessário, sempre que os serviços forem realizados nas instalações da CONTRATANTE.



- 7.11. A critério da CONTRATANTE poderá ser definida a necessidade de acompanhamento da execução de qualquer serviço por técnicos da CONTRATANTE.
- 7.12. Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as políticas de segurança da informação de controle de acesso da CONTRATANTE e manter sigilo dos dados e informações confidenciais a que tiverem acesso.

## 8. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 8.1. Os indicadores de níveis de serviço serão:
  - 8.1.1. Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA;
  - 8.1.2. Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA;
  - 8.1.3. Percentual de finalização de atendimento no prazo para solução de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE BAIXA;
  - 8.1.4. Percentual de finalização de atendimento no prazo para MANUTENÇÃO CORRETIVA;
  - 8.1.5. Percentual de disponibilidade da solução;
  - 8.1.6. Percentual de entrega das evoluções no prazo;
- 8.2. Para fins desta contratação, entende-se como:
  - 8.2.1. INCIDENTE DE PRODUÇÃO: comportamentos ou eventos incompatíveis com os requisitos funcionais e não funcionais que causem interrupção ou redução da qualidade da operação da solução;
  - 8.2.2. PROBLEMA: a causa raiz para um ou mais Incidentes de Produção;
  - 8.2.3. SOLUÇÃO DE CONTORNO: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.
  - 8.2.4. DEFEITO: Qualquer imperfeição ou inconsistência no produto do software ou em seu processo. O Defeito faz parte do produto, é algo que está implementada no código de maneira errada, chamado também de não conformidade.

## 9. REQUISITOS DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

### 9.1. CARACTERIZAÇÃO DOS TEMPOS:

- 9.1.1. T0 – data, hora e minuto da abertura do chamado. Neste momento o chamado ficará com a situação “Aberto”;
- 9.1.2. T1 – data, hora e minuto da finalização do atendimento caracterizado pela mudança do chamado para a situação “Finalizado”;
- 9.1.3. Intervalos do Acordo de Nível de Serviço: Intervalo entre a data e hora do registro do chamado (T0) e a data e hora da conclusão do atendimento (T1);
- 9.1.4. Para fins de medição dos intervalos serão considerados:
- 9.1.5. A data, hora e minuto da abertura do chamado, registrado automaticamente pelo sistema fornecido pela CONTRATADA.
- 9.1.6. A data, hora e minuto da finalização do chamado, registrado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE.



## 9.2. SEVERIDADE DOS INCIDENTES DE PRODUÇÃO

9.2.1. Os chamados de INCIDENTES DE PRODUÇÃO serão caracterizados com base nas seguintes definições de SEVERIDADE DO INCIDENTE:

9.2.1.1. SEVERIDADE ALTA: INCIDENTE DE PRODUÇÃO que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da solução.

9.2.1.2. SEVERIDADE MÉDIA: INCIDENTE DE PRODUÇÃO que comprometa a utilização de alguma funcionalidade crítica para a operação do sistema. O objetivo primário de uma funcionalidade não é alcançado ou mais de uma funcionalidade é afetada pelo INCIDENTE DE PRODUÇÃO, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do CONTRATANTE e órgãos usuários de forma claramente observável;

9.2.1.2.1. São Considerar a seguinte lista de funcionalidades críticas:

9.2.1.2.1.1. Impossibilidade de efetuar a gestão do cadastro de beneficiários;

9.2.1.2.1.2. Impossibilidade de o usuário acessar e/ou finalizar um atendimento de um beneficiário;

9.2.1.2.1.3. Impossibilidade de acessar os relatórios gerenciais;

9.2.1.2.1.4. Impossibilidade de realizar um agendamento para a medicina clínica;

9.2.1.2.1.5. Impossibilidade de registrar o prontuário de um paciente;

9.2.1.2.1.6. Impossibilidade de acessar o histórico de atendimentos de um paciente;

9.2.1.2.1.7. Impossibilidade digitar as guias para envio da produção do prestador;

9.2.1.2.1.8. Impossibilidade de importar/processar os arquivos XML para envio da produção do prestador;

9.2.1.2.1.9. Impossibilidade de os usuários de acessar a produção médica para realizar as análises de contas;

9.2.1.2.1.10. Impossibilidade de sincronizar o app do módulo Auditoria Concorrente com o módulo Web;

9.2.1.2.1.11. Impossibilidade de realizar a transcrição de guias;

9.2.1.2.1.12. Impossibilidade de consultar os atendimentos solicitados;

9.2.1.2.1.13. Impossibilidade de auditar as guias para autorização;

9.2.1.2.1.14. Impossibilidade de realizar a certificação de pagamento;

9.2.1.2.1.15. Impossibilidade de criar ou alterar uma regra de negócio;

9.2.1.2.1.16. Impossibilidade de realizar o faturamento de coparticipação;

9.2.1.2.1.17. Impossibilidade de realizar restituição ao beneficiário;

9.2.1.2.1.18. Impossibilidade de realizar o pagamento das guias.

9.2.1.3. SEVERIDADE BAIXA: INCIDENTE DE PRODUÇÃO do software que não comprometa uma atividade de negócio do CONTRATANTE;



9.2.2. A Classificação dos atendimentos será inserida pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado. Eventuais divergências serão tratadas após a solução do atendimento;

### 9.3. TEMPOS DE ATENDIMENTO INCIDENTE DE PRODUÇÃO

9.3.1. Os prazos exigidos na Solução de INCIDENTES DE PRODUÇÃO serão:

**Tabela 4 – Tempos exigidos INCIDENTES DE PRODUÇÃO**

SEVERIDADE	INTERVALO DE TEMPO FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO (t1-t0)		
	ALTA	MÉDIA	BAIXA
<b>Tempo</b>	4 horas	8 horas	2 dias

9.3.2. Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA e BAIXA consideram apenas dias úteis. Caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 19h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

9.3.3. Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA consideram qualquer dia e hora, independente do calendário de dias úteis. Nesses casos será considerado para início da contagem do Nível de Serviço exigido, a data e hora do chamado, independente do calendário e do horário de expediente.

9.3.4. Admite-se a adoção de solução de contorno. Neste caso a empresa deverá emitir, no prazo de 1 (um) dia útil, parecer com o prazo para resolução do problema raiz da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado;

9.3.5. Caso a solução apresentada pela CONTRATADA não seja eficaz para restabelecer o serviço, nem surta o efeito paliativo a que se propôs, a CONTRATANTE fará a comunicação do não aceite da solução e a contagem do tempo para resolução do incidente será retomada do ponto e severidade em que foi interrompida;

9.3.6. No caso de solução de contorno o prazo para a resolução do problema com a remoção da causa raiz do incidente, será acordado entre as partes;

9.3.7. O CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE;

9.3.8. A empresa CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente o CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

9.3.9. A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

9.3.10. A prorrogação de prazo será realizada por chamado, sendo sua aprovação totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE.

9.3.11. A finalização do chamado será registrada pela CONTRATADA, ainda que a posteriori, com base na data, hora e minuto em que o problema se apresentou resolvido. O CONTRATANTE aprovará ou rejeitará a finalização. Caso o CONTRATANTE não execute a aprovação ou rejeição em até 48 horas o chamado será considerado “Fechado”, validando o horário informado pela CONTRATADA.



- 9.3.12. Deverão ser observados todos os prazos estabelecidos deste Termo de Referência podendo ser aplicadas penalidades à CONTRATADA em caso de inconformidades ou não observância dos prazos.
- 9.3.13. Os chamados para o tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO abertos pela CONTRATANTE poderão ser atendidos pela CONTRATADA por meio de acesso remoto.
- 9.3.14. Os procedimentos para acesso remoto deverão ser acordados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 9.3.15. Na impossibilidade de acesso remoto pela CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE, o decurso do prazo para atendimento ao nível mínimo de serviço para a gestão e tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO fica suspenso.
- 9.3.16. Os chamados abertos que não puderem ser resolvidos remotamente deverão ser atendidos presencialmente.

#### 9.4. TEMPO DE ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA.

- 9.4.1. O prazo exigido no atendimento das MANUTENÇÕES CORRETIVAS será:

	<b>INTERVALO DE TEMPO</b>	
	<b>Finalização do Atendimento (t1-t0)</b>	
Tipo de Atendimento	CORRETIVA	
Tempo	2 Dias	

- 9.4.2. Aplicam-se aos chamados de manutenção CORRETIVA a mesma caracterização dos tempos, listadas para SUSTENTAÇÃO.
- 9.4.3. Para os chamados de manutenção CORRETIVA, os prazos para atendimento consideram apenas dias úteis. Caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 19h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.
- 9.4.4. O CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE;
- 9.4.5. A empresa CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente o CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.
- 9.4.6. A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 9.4.7. A prorrogação de prazo será realizada por chamado, sendo sua aprovação totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE.

#### 9.5. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

- 9.5.1. Observada a indisponibilidade total da solução, será contabilizado para fins de apuração o tempo entre a abertura do chamado e o seu fechamento. Serão contabilizados apenas os chamados relacionados aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA.

#### 9.6. TEMPO ENTREGA DAS EVOLUÇÕES



9.6.1. Após acordado o prazo de entrega das evoluções, será contabilizada para fins de apuração, a data de assinatura da Ordem de Serviço e a data do Aceite da EVOLUÇÃO por parte da CONTRATANTE.

## 10. METAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO.

10.1. Os Indicadores de Nível de Serviço se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço e estão dispostos na tabela abaixo:

ITEM	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
1	INCIDENTE DE PRODUÇÃO DE ALTA – Chamados ALTA	(Quantidade de chamados ALTA finalizados em até 4horas/Total de chamados ALTA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 95
2	INCIDENTE DE PRODUÇÃO DE MÉDIA – Chamados MÉDIA	(Quantidade de chamados MÉDIA finalizados em até 8horas/Total de chamados MÉDIA)*10	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
3	INCIDENTE DE PRODUÇÃO DE BAIXA – Chamados BAIXA	(Quantidade de chamados BAIXA finalizados em até 2dias/Total de chamados BAIXA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
4	Manutenção Corretiva	(Quantidade de chamados Corretivas finalizados em até 2dias/Total de chamados Corretivas)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
5	Disponibilidade da Solução	(Total de minutos aplicação disponível mês/Total de minutos no mês)*100	% (Percentual de disponibilidade)	≥ 99
6	Entrega das Evoluções	(Total de ordem de serviço de evolução entregue no mês/Total de ordem de serviço de evolução entregue no prazo)	% (Percentual de entrega no prazo)	≥ 90
7	Resolução de Falhas de Mensageria (disparos)	(Quantidade de chamados BAIXA finalizados em até 2dias/Total de chamados BAIXA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90

10.1.1. No caso de descumprimento das metas exigidas nos Indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes multas:

10.1.1.1. No caso de descumprimento de qualquer um dos indicadores, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida a CONTRATADA. Estes percentuais de multa não se acumulam no caso de descumprimento de mais de um indicador;



- 10.1.2. Multa de 0,01% (zero virgula zero um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento das metas previstas, somando-se todos os pontos percentuais não cumpridos em todos os indicadores
- 10.2. Chamados de MANUTENÇÃO CORRETIVA poderão ser priorizados, mediante justificativa da área solicitante na ferramenta oficial de chamados, bem como, da fiscalização do contrato;
- 10.3. Para fins de apuração mensal dos níveis de serviço, o quantitativo de chamados priorizados poderá ser deduzido do quantitativo de chamados atendidos no prazo.

**Exemplo** (para melhor entendimento no caso de descumprimento):

**Apuração de mês:**

- 93% de atendimento para o item 01
- 89% para o item 02
- 85% para o item 03.

**Multa:**

- 5% por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço
- 0,02% por descumprimento de 2% do item 01
- 0,01% por descumprimento de 1% do item 02
- 0,05% por descumprimento de 5% do item 03

**Multa total:** 5,08% do valor total do faturamento do mês.

## 11. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 11.1. Os serviços constantes deste termo serão recebidos sempre na forma definitiva, mensalmente após a homologação do CONTRATANTE e aceite do fiscal do contrato.
- 11.2. A homologação do CONTRATANTE e aceite definitivo dos serviços estão condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:
  - 11.2.1. Adequação às necessidades do usuário;
  - 11.2.2. Total integração com os sistemas já existentes se for o caso;
  - 11.2.3. Base de dados totalmente convertida, se houver necessidade de migração de dados;
  - 11.2.4. Solução livre de erros nos testes realizados;
  - 11.2.5. Documentação conforme Plano de Trabalho, escrita em português, como falada no Brasil;
  - 11.2.6. Treinamento executado e homologado.
- 11.3. A realização dos testes pela equipe técnica do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de efetuar os devidos testes antes da entrega, a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos;
- 11.4. Os artefatos entregues deverão obedecer aos modelos e padrões definidos na metodologia pactuada entre as partes no Plano de Trabalho;
- 11.5. O CONTRATANTE reserva-se no direito de suspender ou cancelar serviços de acordo com a sua conveniência. Nesse caso, será devido à CONTRATADA o valor correspondente às etapas ou respectivas frações concluídas, desde que devidamente comprovado e homologado.
- 11.6. Após definição das estimativas de Pontos de Função ou Horas/Homem a serem utilizadas na execução da OS, as demandas deverão passar pela autorização do CONTRATANTE, eximindo-a de qualquer obrigação relativa a serviços executados sem autorização;
- 11.7. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE;



- 11.8. Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das evoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos serviços;
- 11.9. Para fins desta contratação, serão consideradas alterações de escopo as mudanças solicitadas pela CONTRATANTE durante a execução de uma OS aprovada, decorrente de revisão das necessidades de negócio.
- 11.10. Nos casos em que a alteração de escopo solicitada pela CONTRATANTE gere descarte ou retrabalho, a CONTRATADA mensurará em OS específica o esforço até então realizado.
- 11.11. Para fins de novo planejamento, a CONTRATADA deverá suspender a execução da OS para a qual houve a alteração do escopo, realizar nova estimativa de esforço e prazo, levando em consideração as fases e entregas aprovadas e ainda não executadas.
- 11.12. Para todo e qualquer encaminhamento de mudança de escopo, a CONTRATANTE formalizará a solicitação de alteração de escopo.

## 12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 12.1. A CONTRATADA deverá entregar até o 5º (quinto) dia útil do mês o Relatório de Acompanhamento Mensal, que deve conter:
  - 12.1.1. Listagem detalhada dos chamados atendidos;
  - 12.1.2. Apuração das quantidades de chamados atendidos;
  - 12.1.3. Apuração dos Indicadores de Nível de Serviço;
  - 12.1.4. Valor da Medição;
- 12.2. A CONTRATANTE fará a validação do Relatório de Acompanhamento Mensal e emitirá o respectivo parecer até 05 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos, conforme Relatório de Acompanhamento Mensal;
- 12.3. Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo o valor mensal devido, descontados os valores da apuração do Acordo de Nível de Serviço;
- 12.4. O pagamento está condicionado à apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA;
- 12.5. O pagamento, após a valiação do Relatório de Acompanhamento Mensal, será efetuado de acordo com o Cronograma de Transmissão de Ordens Bancárias/SIGEF;
- 12.6. O prazo de envio tardio do Relatório de Acompanhamento Mensal, poderá acarretar atraso de pagamento da referida competência.

## 13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 13.1. Providenciar a abertura dos chamados para resolução dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, MANUTENÇÕES CORRETIVAS e EVOLUÇÕES;
- 13.2. Homologar ou rejeitar os orçamentos prévios elaborados pela CONTRATADA.
- 13.3. Autorizar as Ordens de Serviço;
- 13.4. Homologar ou rejeitar os serviços entregues;
- 13.5. Disponibilizar as informações e a documentação necessárias à execução dos serviços;
- 13.6. Autorizar o acesso às dependências do CONTRATANTE dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no projeto, desde que devidamente identificados;
- 13.7. Acompanhar a execução do contrato e verificar a conformidade com os prazos e padrões de qualidade definidos;



- 13.8. Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas;
- 13.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início da vigência, as modificações realizadas nas Metodologia aplicadas em manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que impliquem em mudanças de artefatos ou aplicativos.
- 13.10. Comunicar à CONTRATADA sobre a necessidade de alteração os profissionais responsáveis pela execução dos serviços que porventura não atendam aos requisitos institucionais, não apresentem resultados, tenham comportamentos não adequados de acordo com os padrões de governo;
- 13.11. Disponibilizar servidor com certificação *Product Owner - CSPO®* e *Scrum Master - CSM®*, para atuar nas decisões sobre priorização e desenvolvimento do produto alinhados com o objetivos institucionais;
- 13.12. Registrar em atas as decisões tomadas em reuniões com a área de negócio.

#### **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 14.1. Mensurar os serviços conforme descrito neste Termo de Referência;
- 14.2. Executar os serviços conforme solicitado nas Ordens de Serviço, de acordo com os critérios, prazos, padrões de qualidade e de documentação definidos neste Termo de Referência;
- 14.3. Corrigir, sem ônus para o CONTRATANTE, os defeitos, omissões ou quaisquer irregularidades dos serviços executados, ainda que identificados após o teste dos serviços pelo CONTRATANTE;
- 14.4. Disponibilizar para a CONTRATANTE os códigos-fonte, bibliotecas, ferramentas e outros componentes de software sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrições para uso na manutenção e execução.
- 14.5. Com o objetivo de garantir a posse dos códigos-fonte da versão instalada no ambiente de produção as entregas devem ser periódicas, em intervalos condizentes com o volume de alterações. A cada entrega serão executadas vistorias/testes da qualidade dos códigos-fonte entregues, incluída a geração ( build/deploy ) para produção, sob demanda da CONTRATANTE;
- 14.6. Disponibilizar toda documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos ou mantidos, em software compatível com o do CONTRATANTE;
- 14.7. Providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do CONTRATANTE pelos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços, conforme [Anexo I – I](#);
- 14.8. Guardar sigilo sobre as informações a que tiver acesso em razão dos serviços prestados, respondendo pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato;
- 14.9. Cumprir e garantir que seus profissionais obedeçam às disposições da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 14.10. Manter durante toda a vigência contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital;
- 14.11. Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 14.12. Manter preposto nas dependências da CONTRATANTE nos dias e horários de expediente da CONTRATANTE;
  - 14.12.1. O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;



- 14.12.2. O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CONTRATANTE;
  - 14.12.3. O preposto deve garantir a participação da equipe de projeto devidamente qualificada nas reuniões citadas acima;
  - 14.12.4. O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
  - 14.12.5. O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados;
  - 14.12.6. O preposto é responsável pelo gerenciamento dos níveis de serviço pactuados no instrumento contratual.
- 14.13. A CONTRATADA deverá garantir que o Preposto detenha, cumulativamente, a seguinte qualificação técnica:
- 14.13.1. Formação de nível superior em qualquer área, preferencialmente com curso de extensão em gestão na área de administração ou tecnologia;
  - 14.13.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em Gestão de Projetos de desenvolvimento e Manutenção de Software, preferencialmente em times ágeis;
  - 14.13.3. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de Gestão de Contratos e Serviços;
  - 14.13.4. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades desenvolvidas com certificação *Product Owner - CSPO®* e *Scrum Master - CSM®*;
  - 14.13.5. A critério e com autorização da CONTRATANTE os critérios de formação podem ser flexibilizados.
- 14.14. A CONTRATADA deverá adotar, obrigatoriamente, o framework Scrum como metodologia de gestão ágil no planejamento, desenvolvimento, entrega e acompanhamento dos serviços contratados, em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência.
- 14.15. Dispor de equipe técnica de SUPORTE, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos Serviços nas quantidades e horários previstos neste Termo com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
- 14.16. Permitir aos servidores designados pelo CONTRATANTE, para fins de fiscalização, acesso às instalações da CONTRATADA onde são executados os serviços;
- 14.17. Responder por quaisquer danos causados a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros que tenham sido causados por seus profissionais em razão da execução dos serviços;
- 14.18. Encaminhar ao CONTRATANTE as Notas Fiscais/Faturas referentes aos serviços prestados, acompanhadas de documentação que comprove a execução contratual e mais as dispostas em cláusulas contratuais;
- 14.19. A empresa deverá executar diretamente os serviços para os quais foi CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação dos serviços objeto deste contrato, exceto para os itens 07 e 08, relativos aos serviços de mensagens (WhatsApp, SMS), cuja subcontratação parcial poderá ser admitida, desde que previamente autorizada pela Administração e observações dos limites e condições definidas neste Termo de Referência."
- 14.20. Informar o CONTRATANTE sobre qualquer impossibilidade de prestação dos serviços relativos ao contrato, com antecedência. Caso não ocorra, é de sua inteira responsabilidade eventuais transtornos ocasionados pela omissão, sendo passível a aplicação de sanções;



- 14.21. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 14.22. Assumir também a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços inerentes ao contrato ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do contratante;
- 14.23. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 14.24. A inadimplência da licitante vencedora, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não poderá ser transferida ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a licitante vencedora deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE;
- 14.25. A CONTRATADA se responsabilizará por todos os ônus decorrentes dos serviços contratados, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como todos os benefícios previstos nas leis trabalhistas, previdenciárias e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta contratação;
- 14.26. Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CONTRATANTE.
- 14.27. A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.
- 14.28. Constitui obrigação da CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, comprovar que a plataforma de mensageria via WhatsApp a ser utilizada na execução contratual é operada por Business Solution Provider (BSP) certificado pela Meta, em conformidade com as políticas vigentes da WhatsApp Business Platform e com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 14.29. A comprovação poderá se dar mediante apresentação de certificação própria válida ou por meio de comprovação de vínculo formal com provedor devidamente certificado, apto a assegurar a regularidade, continuidade e legalidade da solução de mensageria ofertada.

## 15. DA GARANTIA

### 15.1. GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 15.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer garantia dos serviços executados durante todo o período de vigência contratual e pelo prazo adicional de 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato, assegurando, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, a correção de quaisquer falhas, vícios, inconsistências ou desconformidades verificadas nos serviços prestados, em conformidade com as especificações constantes neste instrumento, no Termo de Referência e nas normas técnicas aplicáveis, observado o disposto no art. 92, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021;
- 15.1.2. O prazo de garantia não implica prorrogação da vigência contratual, restringindo-se às obrigações de correção dos serviços executados.
- 15.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer garantia técnica sobre os serviços executados, assegurando a correção de falhas, erros ou inadequações identificadas, sem ônus



adicional à CONTRATANTE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

15.1.4. A garantia técnica abrangerá, no mínimo:

15.1.4.1. os serviços de EVOLUÇÃO e ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias após o aceite formal, contemplando a correção de falhas decorrentes das alterações realizadas;

15.1.4.2. os serviços de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA e SUPORTE, durante toda a vigência contratual, conforme os níveis de serviço estabelecidos.

15.1.5. A prestação de manutenção e assistência técnica durante o período de garantia não ensejará qualquer forma de remuneração adicional, desde que as falhas estejam relacionadas aos serviços cobertos pela garantia.

## 16. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

16.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados do(a) sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a natureza continuada dos serviços.

## 17. DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1. São de propriedade do CONTRATANTE todos os produtos gerados na vigência deste contrato, incluindo os dados, documentos e elementos de informação tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, em conformidade a Lei Federal nº 9.609/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da CONTRATADA.

17.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE, entregues sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrição para uso na manutenção e execução;

17.3. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades desempenhadas, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

## 18. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

18.1. Após a assinatura do contrato, os profissionais responsáveis pela execução dos serviços deverão assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo perante o CONTRATANTE, conforme modelo do [Anexo I – I](#), comprometendo-se a preservar as informações a que tiverem acesso em virtude dos serviços prestados.

## 19. SANÇÕES APLICÁVEIS

19.1. SANÇÕES TÉCNICAS

19.1.1. Pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos, serão aplicadas as sanções previstas no Acordo de Nível de Serviço;



- 19.1.2. Os artefatos entregues em desconformidade com a metodologia do acordada no Plano de Trabalho estabelecido ou com padrão de qualidade insatisfatório serão devolvidos à CONTRATADA para correção. Caso os mesmos artefatos retornem contendo irregularidades, será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da OS, devendo ser efetuadas correções até que os artefatos sejam validados pelo CONTRATANTE;
- 19.1.3. A cada reincidência da ocorrência descrita no item anterior, multiplica-se por dois o valor da multa anteriormente aplicada;
- 19.1.4. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente;

## 20. TABELA DE REFERÊNCIA DE UST

- 20.1. Para estimativa de esforço de manutenção, no âmbito desta contratação, será utilizado como referência a Tabela de Referência de UST apresentada no [Anexo I – E](#);
- 20.2. Nos casos em que a tabela não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinada demanda, o SC Saúde e Contratada buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
  - 20.2.1. Analogia com outros itens do Repertório.
  - 20.2.2. Analogia com pontos de função e/ou “itens não mensuráveis” previstos no Roteiro de Métricas de Software do SISP.
  - 20.2.3. Descrição detalhada dos passos necessários à execução da atividade, estimando o esforço de cada um dos passos, de forma que fique demonstrado o esforço necessário da atividade por inteiro.
  - 20.2.4. Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal do SC Saúde, do trabalho da Contratada.
- 20.3. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério do SC Saúde, ser incorporado à tabela para utilização em demandas futuras.
- 20.4. O SC Saúde é o responsável final por definir o tamanho (em UST) de qualquer nova atividade que venha a ser incorporada à tabela de referência de UST. As justificativas da Contratada deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.
- 20.5. Excepcionalmente, a Contratada poderá propor ao SC Saúde o redimensionamento de determinada atividade da tabela de referência de UST, observando que:
  - 20.5.1. Deverá demonstrar claramente a inadequação da estimativa tabela, com o detalhamento do passo a passo para realizar tal atividade.
  - 20.5.2. Caberá aos fiscais, com a concordância do SC Saúde, a decisão pelo redimensionamento solicitado.
  - 20.5.3. Nesses casos, deve-se observar a magnitude das alterações, para que as bases de valores contratuais não sejam alteradas significativamente.
  - 20.5.4. A atualização da tabela só valerá para Ordens de Serviço ainda não iniciadas.
- 20.6. O SC Saúde poderá realizar, a seu critério e a cada 6 meses, revisões e aprimoramentos na tabela de referência, de forma a adequar as estimativas de esforço às evoluções das tecnologias utilizadas no desenvolvimento, bem como adequar à maturidade adquirida pelas duas partes (SC Saúde e Contratada) no decorrer do contrato.
- 20.7. Para revisões da tabela de referência serão observados os seguintes princípios:
  - 20.7.1. Busca de consenso entre as partes.
  - 20.7.2. O SC Saúde é o responsável final pelas decisões.



20.7.3. As razões para a alteração deverão ser motivadas e detalhadas pela Contratada.

20.7.4. Busca pela manutenção da base de valores contratuais.

## **21. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **21.1. ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

#### **21.1.1. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

- 21.1.1.1. O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;
- 21.1.1.2. A critério do CONTRATANTE poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

### **21.2. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

#### **21.2.1. DO RECEBIMENTO**

- 21.2.1.1. A transição inicial ou final dos serviços refere-se ao processo de absorção, pelo CONTRATADO, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.
- 21.2.1.2. A CONTRATADA terá prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, para apresentar o seu Plano de Transição, a ser aprovado pela CONTRATANTE, para início da absorção dos serviços a serem executados, evitando qualquer impacto na disponibilidade e qualidade dos serviços.
- 21.2.1.3. A CONTRATADA deverá iniciar em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, a execução do Plano de Transição, previamente aprovado pela CONTRATANTE.
- 21.2.1.4. A conclusão do Plano de Transição deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância da CONTRATANTE.
- 21.2.1.5. O Plano de Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:
  - 21.2.1.5.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Transição, seus papéis e responsabilidades.
  - 21.2.1.5.2. Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.
  - 21.2.1.5.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
  - 21.2.1.5.4. Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição.
  - 21.2.1.5.5. Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos dos sistemas/projetos, quando for o caso.



- 21.2.1.5.6. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a Transição.
  - 21.2.1.5.7. Disponibilização de ferramenta de acompanhamento do processo de transição pela CONTRATANTE, em todas as suas fases.
  - 21.2.1.5.8. Solicitação do cadastramento e regularização de acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes da CONTRATANTE, com as devidas permissões de acesso e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso.
  - 21.2.1.5.9. Finalizada a transição de um serviço, a CONTRATADA emitirá o respectivo Termo de Compromisso de responsabilidade e confidencialidade.
  - 21.2.1.5.10. A emissão do Termo de Compromisso obriga a CONTRATADA a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega e
  - 21.2.1.5.11. Desembolso, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CONTRATANTE não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.
  - 21.2.1.5.12. A aplicação dos Fatores de Níveis de Serviço (FNS) previstos no ANMS, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do
  - 21.2.1.5.13. Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do ANMS durante este período.
- 21.2.1.6. O aceite dos serviços não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela manutenção e assistência técnica durante o período de garantia, quando for o caso.
  - 21.2.1.7. Eventuais falhas identificadas após o aceite e dentro do prazo de garantia deverão ser corrigidas pela CONTRATADA no prazo definido pela fiscalização do contrato, sem ônus adicional, observados os níveis de serviço aplicáveis.

## 21.2.2. DO REPASSE

- 21.2.2.1. A CONTRATADA compromete-se, em conformidade ao parágrafo único do art. 111 da Lei Federal n. 14.133/2021, a promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa indicada pelo CONTRATANTE, todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.
- 21.2.2.2. A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 21.2.2.3. O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.
- 21.2.2.4. O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e prazo da transição, bem



- como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CONTRATANTE.
- 21.2.2.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.
- 21.2.2.6. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 21.2.2.7. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.
- 21.2.2.8. O processo de transição deverá ocorrer em até 60 dias após a finalização do contrato.
- 21.2.2.9. O repasse previsto consiste no fornecimento dos artefatos produzidos ou modificados durante a vigência contratual, considerando todos os elementos necessários para a continuidade da manutenção da solução. São considerados artefatos:
- 21.2.2.9.1. Modelo de dados;
  - 21.2.2.9.2. Manuais de treinamento;
  - 21.2.2.9.3. Documentação de especificação de requisitos;
  - 21.2.2.9.4. Descrição dos chamados atendidos;
  - 21.2.2.9.5. Pacotes de componentes (código-fonte).
- 21.2.2.10. A entrega dos artefatos será realizada mediante Ordem de Serviço específica e deverá ser realizada no prazo de 30 dias, a contar da data de abertura da OS. O envio poderá ser online e remoto (e-mail, disponibilização em FTP, etc.) ou em mídia gravada (pen drive ou CD/DVD).
- 21.2.2.11. Caso seja necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de Ordem de Serviço específica, transferência de conhecimento, que consistirá no fornecimento de informações e subsídios para que a equipe técnica da nova CONTRATADA obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento do funcionamento dos códigos, arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação da solução;
- 21.2.2.12. A atividade de transferência de conhecimento poderá prever palestras, treinamentos e repasses, presenciais ou remotos, a critério da equipe técnica da CONTRATANTE. Para atendimento dessa atividade, poderá ser necessário estimativa de esforço, negociação de prazo e elaboração de orçamento comercial específico.



## ANEXO I – A DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM USO

### 1. RELAÇÃO DOS SISTEMAS DO PLANO SC SAÚDE

Na tabela a seguir, é apresentada a relação dos módulos do sistema a serem mantidos, contidas nesta contratação:

#### 1.1. SISTEMA PORTAL SC SAÚDE

##### 1.1.1. MÓDULO CADASTRO

Responsável por gerenciar o cadastro de beneficiários, contratos e planos da operadora.

- Responsável pelo armazenamento de todos os beneficiários da operadora;
- Possibilita o cadastro, exclusão e movimentação cadastral do beneficiário;
- Cadastro da operadora;
- Define os planos, contratos, abrangências, acomodações e coberturas utilizadas;
- Possui API para integração com outros sistemas;
- Automatiza a criação do número das carteirinhas;
- Possibilita a isenção de coparticipação de determinado beneficiário;
- Gestão de carências por plano, contrato e beneficiário.
- Disparos automatizados via sistema.

##### Funções do MÓDULO CADASTRO

- 1.1.1.1. Permite o controle cadastral dos beneficiários, titulares e dependentes;
- 1.1.1.2. Permite implantar os módulos de beneficiários via WEB;
- 1.1.1.3. Permite o gerenciamento dos beneficiários, possibilitando a integração com outros sistemas da CONTRATANTE;
- 1.1.1.4. Permite incluir, alterar e cancelar dados de titulares, inclusive de forma retroativa, por meio de aplicação online, assim como por meio de interfaces diárias com outros sistemas do CONTRATANTE, gerando relatório/arquivo de crítica em que deverão constar os dados que possam identificar erro cadastral. Deve-se manter o histórico e ter atualização diária;
- 1.1.1.5. Permite gerar, a partir das informações cadastrais oriundas das interfaces, inclusive do histórico de afastamento para titulares;
- 1.1.1.6. Permite extração do demonstrativo de despesas do titular via serviços WEB e APP;
- 1.1.1.7. Permite o envio de resposta às solicitações dos titulares (inclusão/alteração/exclusão de beneficiários), confirmando a efetivação do pedido ou solicitando a complementação da documentação;
- 1.1.1.8. Permite a geração de arquivo de correspondência para impressão e postagem pela CONTRATANTE, com texto incluído no sistema, com opção diferenciada de destinatários (titulares ativos ou aposentados, dependentes, etc.);
- 1.1.1.9. Permite cadastrar os beneficiários (titulares, ativos e inativos, dependentes e aposentados) e documentos pertinentes às inscrições, bem como, acompanhar toda a movimentação cadastral, a saber: inscrição, alteração de dados, recadastramento, suspensão, desligamento, reinscrição e transferência; as informações dos demais dependentes são inseridas diretamente no Sistema;



- cada beneficiário deverá ter uma identificação única; em toda a movimentação cadastral deverá ocorrer crítica de acordo com as normas do sistema;
- 1.1.1.10. Permite emitir relatórios de beneficiários com filtro por matrícula, CPF, tipo de dependência, lotação do beneficiário, faixa etária, perfil de utilização, tipo de vínculo empregatício, tipo de vínculo familiar, tipo de plano, forma de cobrança;
  - 1.1.1.11. Permite cadastro dos dados de Endereço dos Titulares e Dependentes – Logradouro, número, complemento, Bairro, CEP, Cidade, Estado, DDD e telefone (comercial, celular e residencial), endereço para correspondência;
  - 1.1.1.12. Permite incluir, alterar e excluir indicativo de que os créditos ou débitos para o titular deverão ser efetivados em conta de depósito ou em folha de pagamento;
  - 1.1.1.13. Permite alterar a remuneração base, para fins de recálculo de mensalidade, mantendo o histórico;
  - 1.1.1.14. Permite cobrar 2ª via de cartão de beneficiários, disponibilizando campo para inclusão da solicitação de 2ª via, que poderá ser feita pelo próprio titular ou pela CONTRATANTE.
  - 1.1.1.15. Permite registro, manutenção e gerenciamento das informações afetas aos beneficiários vinculados ao CONTRATANTE, com parametrização flexível;
  - 1.1.1.16. Permite alterar os dados pessoais dos beneficiários – nome completo, data de nascimento, data de óbito, estado civil, filiação, sexo, e-mail (pessoal e corporativo), grau de instrução e demais campos definidos pela CONTRATANTE;
  - 1.1.1.17. Permite possibilitar cadastro de PIS, RG, CPF, NIT, Título de Eleitor, Cartão Nacional de Saúde, Matrícula Funcional, Indicador de deficiência permanente ou incapaz e demais campos definidos pela CONTRATANTE;
  - 1.1.1.18. Permite cadastro do tipo de categorias do servidor, status (p. ex.: ativo, titular, pensionista, aposentado);
  - 1.1.1.19. Permite cadastro das datas de adesão e desligamento do CONTRATANTE;
  - 1.1.1.20. Permite cadastro dos dados profissionais – data de admissão, data de demissão, motivo da demissão (p.ex. sem justa causa, justa causa ou aposentadoria);
  - 1.1.1.21. Permite cadastro das formas de Cobrança/Pagamento: folha de pagamento ou débito em conta ou boleto;
  - 1.1.1.22. Permite cadastro dos dados dos Dependentes do número de declaração de nascido vivo, termo (adoção, tutela, menor sob guarda), vigência do termo, grau de parentesco com o titular;
  - 1.1.1.23. Permite cadastro dos dados dos Dependentes, da data de adesão e de desligamento do CONTRATANTE;
  - 1.1.1.24. Permite identificação pelo código do beneficiário, como chave para registro dos Beneficiários;
  - 1.1.1.25. Permite registrar ou recuperar o status do cadastro do beneficiário, conforme caso, tais como: carência, afastado, normal, inadimplente, em negociação, suspenso e cancelado;
  - 1.1.1.26. Permite efetivar a inscrição do titular ou dependente ou alteração cadastral frente a apresentação dos documentos exigidos, emitindo aviso eletrônico aos Beneficiários e ao gestor do cadastro sobre a pendência;



- 1.1.1.27. Permite integração com o sistema de RH, processo de importação de dados cadastrais dos beneficiários (p.ex.: dados pessoais, descrição de lotação, motivo de demissão) e demais campos definidos pela CONTRATANTE, sendo o layout definido em conjunto com a empresa escolhida;
- 1.1.1.28. Permite gerar automaticamente arquivo para a emissão da carteira de identificação com numeração própria após cadastramento de novos Beneficiários, com data de vencimento parametrizável;
- 1.1.1.29. Permite gerar automaticamente arquivo para a emissão de carteira de identificação por grupos de vencimentos;
- 1.1.1.30. Permite gerar arquivo de emissão de 2a via da carteira de identificação com numeração própria, por meio de integração com o portal de serviços web ou via central de atendimento;
- 1.1.1.31. Permite gerar a carteira de identificação atualizada no site e aplicativo;
- 1.1.1.32. Permite impressão do demonstrativo através do Portal de Serviços Web e APP;
- 1.1.1.33. Permite definir o cumprimento de carências de acordo com o art. 47 da Lei Estadual nº 17.477/2017;
- 1.1.1.34. Permite definições de CPT por patologia, CID ou Eventos. O sistema permite a inserção da CPT via entrevista qualificada da Declaração de Saúde ou inclusão manual por alçada de usuários;
- 1.1.1.35. Permite incluir ou atualizar dados cadastrais dos beneficiários e dependentes através de rotinas de atualizações em leiaute variável e via Web diretamente pelo Titular do plano;
- 1.1.1.36. Permite a integração com o Portal de Serviços Web para visualizar os valores de coparticipação pelos Beneficiários;
- 1.1.1.37. Permite demonstrar integração com o Portal de Serviços Web para visualizar os valores de coparticipação pelos Beneficiários;

### 1.1.2. MÓDULO FATURAMENTO

Responsável pela gestão financeira do beneficiário.

O módulo garante o cálculo e faturamento de mensalidade e coparticipação dos beneficiários cadastrados nos planos de saúde.

O que o módulo de faturamento faz:

- 1.1.2.1. Efetua o cálculo de mensalidade;
- 1.1.2.2. Realiza o cálculo de coparticipação com regras dinâmicas;
- 1.1.2.3. Possibilidade de integração bancária (Banco do Brasil);
- 1.1.2.4. Permite a emissão de boletos para os beneficiários do plano;
- 1.1.2.5. Possui API para integração com outros sistemas;
- 1.1.2.6. Calcula juros e multas para os pagamentos em atraso, com campos parametrizáveis;
- 1.1.2.7. Disponibiliza anualmente o extrato de pagamentos para fins de declaração de imposto de renda;
- 1.1.2.8. Permite a geração de relatórios contendo o extrato de utilização relativo às despesas realizadas pelo beneficiário;
- 1.1.2.9. Gestão do saldo devedor do beneficiário.
- 1.1.2.10. Apurar as contas médicas através da integração com o módulo PAGAMENTO, onde as guias prontas para pagamento são importadas para o faturamento permitindo agilidade e segurança;



- 1.1.2.11. Permite consultar procedimentos realizados pelos beneficiários, agrupados pelo grupo familiar e/ou por beneficiário;
- 1.1.2.12. Permite gerar mensalidades devidas ao CONTRATANTE (grupo familiar e dependente indireto) e, havendo mudança de formato de custeio do plano do titular ou alteração de cadastro que implique em alteração na cobrança da mensalidade, reprocessar os valores cobrados. Deve-se manter o histórico e ter atualização diária;
- 1.1.2.13. Permite gerar via FTP remessa e controle de arquivos para emissão de boletos de cobrança, integrando com os sistemas de tesouraria e de contabilidade, com o respectivo registro em provisão de valores a receber;
- 1.1.2.14. Permite calcular multa e juros para os pagamentos em atrasos, com campos parametrizáveis;
- 1.1.2.15. Permite demonstrar cobrança mensalmente da coparticipação e contribuição devida pelos Beneficiários e o total do grupo familiar, conforme a regra estabelecida no regulamento do CONTRATANTE;
- 1.1.2.16. Permite demonstrar as seguintes formas de arrecadação: Desconto em folha; boleto, depósito identificado e DARE;
- 1.1.2.17. Permite demonstrar remessa e controle de arquivos para emissão de boletos de cobrança, integrando com os sistemas de tesouraria, de contabilidade e sistema bancário;
- 1.1.2.18. Permite demonstrar faturamento de mensalidade e coparticipação separados na competência;
- 1.1.2.19. Permite geração do demonstrativo de movimentação financeira relativa à receita/recuperação (contribuição e coparticipação) e despesa realizada, por Beneficiários e grupo familiar;
- 1.1.2.20. Permite gerar arquivo com Demonstrativo Mensal de Coparticipação e Demonstrativo Anual para Declaração do Imposto de Renda para impressão e postagem pela CONTRATANTE, cujo layout de impressão deverá ser acordado com a área de produção da CONTRATANTE. Os demonstrativos deverão estar disponíveis, também, para consulta on-line, mantendo o histórico sendo rotina mensal/anual;
- 1.1.2.21. Permite a geração do demonstrativo de imposto de renda aos titulares relativos aos valores de contribuição e coparticipação, reembolso e restituição devidos, nos moldes da legislação vigente;
- 1.1.2.22. Permite a definição de teto máximo de coparticipação por período (Mês/Anual) por beneficiário e/ou grupo familiar;
- 1.1.2.23. Permite apurar e cobrar mensalmente a coparticipação devida pelos Beneficiários e o total do grupo familiar, conforme a regra estabelecida no regulamento do plano;
- 1.1.2.24. Permitir o cadastro de lançamentos como: ajuste, desconto financeiro, crédito financeiro e itens transferidos de competência é possível em Conta Corrente de competência vigentes ou futura.
- 1.1.2.25. Emitir relatórios que proporcione gerenciamento de todas as ações realizadas no sistema e facilite a gestão dos pagamentos.
- 1.1.2.26. Permite emissão de boleto bancário de cobrança física, a ser impresso diretamente pelo portal de serviços web, inclusive segunda via de boleto;



### 1.1.3. MÓDULO ATENDIMENTO

Responsável por fazer frente ao atendimento, todos os prestadores. Através deste módulo, é possível solicitar algum tipo de atendimento (consulta, internação, exame). É através dele que o prestador realiza a consulta de elegibilidade do beneficiário, o mesmo modulo possui regras de validação automática permitindo conforme o tipo de exame ou procedimento, a sua autorização ou negação automática pelo sistema, gerando eficiência, segurança e transparência nas solicitações de procedimentos médicos.

#### Funções do MÓDULO ATENDIMENTO

- 1.1.3.1. Permite a simulação de críticas de quantidade máxima, excludência, pré-requisito, dentre outras. A funcionalidade deverá consultar a base de dados do beneficiário, para verificação da ocorrência de crítica;
- 1.1.3.2. Permite a comunicação entre a guia de atendimento do PRESTADOR com a OPERADORA;
- 1.1.3.3. Permite a execução dos procedimentos autorizados;
- 1.1.3.4. Permite que a solicitação/execução de procedimentos, definidos pela CONTRATANTE, sejam feitos através do Autorizador Web;
- 1.1.3.5. Permite a pesquisa de autorizações realizadas na rede externa e acompanhamento do prazo de resposta das autorizações.
- 1.1.3.6. Permite monitorar regulação das auditorias com filtro para selecionar somente as pendências de auditoria e com parecer final do auditor;
- 1.1.3.7. Permite integração da OPERADORA via webservice;

### 1.1.4. MÓDULO AUTORIZAÇÃO

Módulo exclusivo da operadora. Sua utilização se dá quando o segurado ou beneficiário precisa realizar determinado procedimento e necessita de autorização prévia para isso. Também é neste módulo que as autorizações que ficam em análise são auditadas por médicos, enfermeiros ou especialistas em determinada área, como por exemplo, órteses e materiais especiais.

Essa ação humana é necessária devido ao alto custo de procedimentos e medicamentos que podem ser solicitados dependendo da necessidade médica.

#### Funções do MÓDULO AUTORIZAÇÃO

- 1.1.4.1. Permite que o prestador solicite autorização para procedimentos de consulta, S.A.D.T., cirurgias, internações e home care, através da plataforma web online;
- 1.1.4.2. Permite que a autorização solicitada por meio do portal de serviços Web, seja visualizada na Central de Atendimento;
- 1.1.4.3. Permite o cadastro de autorização, com diferenciação do tipo de modalidade de atendimento, ou seja, eletivo/normal, Urgência e Emergência;
- 1.1.4.4. Permite para internações, com definição da quantidade de diárias e visitas hospitalares, sem a necessidade de especificação do procedimento;
- 1.1.4.5. Permite a realização de procedimentos que tenham, na Tabela de Procedimentos, o parâmetro de exigência da autorização, mantendo o histórico;
- 1.1.4.6. Permite identificar os procedimentos que necessitam de autorização prévia por tipo (exames básicos, procedimentos básicos, exames especiais e de alta complexidade e procedimentos especiais e de alta complexidade);



- 1.1.4.7. Permite controlar e conciliar a realização dos procedimentos autorizados, bem como das diárias e visitas, quando da inclusão do atendimento;
- 1.1.4.8. Permite gerar senha para cada autorização prévia incluída no Sistema, permitindo mais de uma autorização, com número de senha diferente, dentro do mesmo período de tempo;
- 1.1.4.9. Permite disponibilizar ao prestador o status e andamento da autorização;
- 1.1.4.10. Permite o download e upload de arquivos de documentos necessários para análise da autorização;
- 1.1.4.11. Permite o acompanhamento dos prazos das autorizações pela CONTRATANTE, de acordo com o andamento e o tipo da solicitação: SADT (eletivo/urgência), internação eletiva, internação emergência, solicitações de cirurgia; Andamento da solicitação: enviadas pelo prestador e ainda não analisadas, em análise, em análise de OPME (inserir cotações e fazer o download das cotações), aguardando liberação da CONTRATANTE, respondidas, perícia presencial; permitir a reanálise da autorização pelo prestador, devendo o status da guia ser alterado para "reanálise";
- 1.1.4.12. Permite acompanhar todas autorizações, por data, de acordo com o prazo estipulado pela CONTRATANTE: devendo ser informadas as atrasadas e as respondidas dentro do prazo para acompanhamento diário pela CONTRATANTE;
- 1.1.4.13. Permite prover regras para liberação de Autorizações Administrativas;
- 1.1.4.14. Permite permitir a integração do sistema com redes de captura de autorização eletrônica com a rede de atendimento;
- 1.1.4.15. Permite possibilitar o lançamento e controle de tratamentos seriados por período de execução ou de forma livre;
- 1.1.4.16. Permite a regulação de diminuição de quantidade autorizadas, troca de profissionais, troca de padrão de conforto, evolução clínica e registro de anotações de histórico;
- 1.1.4.17. Permite meios de respostas ao beneficiário e prestador após aprovação da autorização inicialmente analisada;
- 1.1.4.18. Permite regulação por meio de dois mecanismos. Autorização Administrativa: Autorização codificada (senha) integrada com a solicitação formulada por meio do Portal de Serviços Web ou da Central de Relacionamento, concedida automaticamente ao credenciado pelo sistema de regulação, previamente à realização dos procedimentos, conforme disposições contidas na Tabela de Procedimentos do CONTRATANTE; Autorização Técnica: Autorização codificada (senha) integrada com a solicitação formulada pelo credenciado por meio do Portal de Serviços Web, para análise e parecer da auditoria médica e de enfermagem, previamente a realização do procedimento, conforme disposições contidas na Tabela de Procedimentos TUSS;
- 1.1.4.19. Permite que todos os pedidos de autorização administrativa ou técnica passem por análise de consistência automática do pedido para verificação de: status dos Beneficiários; validade da carteira de identificação; limites de utilização permitidos; valores contratados; status do credenciado; histórico do Beneficiário; regras dos serviços de assistência à saúde; procedimentos contratados com o credenciado; condições do contrato com o credenciado; validação da abrangência geográfica de cobertura do plano; liberação do CONTRATANTE para determinados procedimentos de acordo; As informações



- deverão ser acessíveis para análise técnica e registro de comentários e justificativa para deferimento, revisão de análise e indeferimento;
- 1.1.4.20. Permite prever para cada autorização concedida, administrativa ou técnica, o registro dos códigos e descrição dos procedimentos em banco de dados e liberar uma "senha" ao credenciado. Quando a guia chegar para análise em contas médicas, ela será analisada via sistema, consistida automaticamente e liberada para o pagamento quando não houver restrição;
  - 1.1.4.21. Permite que a decisão sobre os pedidos de autorização que dependam de análise técnica seja informado Status do processo (p.ex: em análise, pedido deferido, pedido indeferido). Quando a decisão for negativa, deverá ser informada também a justificativa do indeferimento;
  - 1.1.4.22. Permite manter para cada Beneficiários o histórico de todos os procedimentos solicitados, autorizados administrativa ou tecnicamente, bem como os pedidos não autorizados;
  - 1.1.4.23. Permite checar o histórico dos procedimentos iguais já utilizados pelos Beneficiários para os pedidos de autorização administrativa. Se houver repetição elevada (parametrização flexível), do procedimento, o pedido deverá ser encaminhado automaticamente para análise técnica;
  - 1.1.4.24. Permite prever glosa automática para os procedimentos constantes em uma guia que exigir autorização, administrativa ou técnica, e que não tiver a senha, emitindo alerta eletrônico para a ocorrência;
  - 1.1.4.25. Permite prever a informação para cada pedido de autorização do status (concedido, negado, aguardando documentos do credenciado, em análise pela auditoria médica, análise da enfermagem) para acompanhamento do credenciado e beneficiários;
  - 1.1.4.26. Permite que a auditoria médica e de enfermagem solicite informações complementares ao credenciado, a partir do pedido de autorização;
  - 1.1.4.27. Permite emitir alerta aos gestores para pedidos de autorização pendentes e ainda não decididos;
  - 1.1.4.28. Permite estabelecer indicações e prazos mínimos para repetição de exames e procedimentos médicos hospitalares, de acordo com o padrão da CONTRATANTE;
  - 1.1.4.29. Permite prever formulários próprios e customizáveis com workflow, que permitem a interação da CONTRATADA e auditor, com o registro do solicitado, negado e autorizado de cada serviço, além dos motivos e descritivo da negação;
  - 1.1.4.30. Permite demonstrar identificação de Beneficiários e prestadores de serviços por nome, matrícula, número de carteira de identificação, CPF, RG, CRM, CNPJ;
  - 1.1.4.31. Permite demonstrar solicitação/execução de consulta / exames feitos através do Autorizador Web ou realizada através de um operador do software;
  - 1.1.4.32. Permite demonstrar a localização rápida e simplificada de atendimentos anteriores e pendentes através de critérios condicionais;
  - 1.1.4.33. Permite parametrização das regras de auditoria para regulação dos procedimentos;
  - 1.1.4.34. Permite demonstrar limites de utilização para realização de procedimentos médicos;
  - 1.1.4.35. Permite demonstrar histórico dos Beneficiários dos atendimentos/internações solicitados, autorizados e realizados no período desejado;



- 1.1.4.36. Permite demonstrar para cada Beneficiários o histórico de todos os procedimentos solicitados, autorizados administrativa ou tecnicamente, bem como os pedidos não autorizados;
- 1.1.4.37. Permite inserir anexos na autorização com classificação de documentos e visualização;
- 1.1.4.38. Permite demonstrar a diminuição da quantidade solicitação x autorizada e manter o histórico.

### **1.1.5. MÓDULO REEMBOLSO**

Compreende as funcionalidades desenvolvidas para otimizar o gerenciamento de solicitações de reembolso e negativas de procedimento, além de gerar os dados necessários para envio da DMED (Declaração de Serviços Médicos e da Saúde).

O objetivo do módulo é garantir que a supervisão realize a análise e o processamento das solicitações de forma ágil e integrada com os demais sistemas (SGPe, SIGEF e Portal SC Saúde), automatizando os fluxos de trabalho.

#### **1.1.5.1. Funções do MÓDULO DE SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO**

- 1.1.5.1.1. Permite que o segurado solicite e acompanhe suas solicitações de reembolso de despesas médicas, judicial ou cobrança indevida;
- 1.1.5.1.2. Permite criar nova solicitação;
- 1.1.5.1.3. Permite anexar documentos digitalizados;
- 1.1.5.1.4. Permite o acompanhamento da solicitação e visualização do trâmite;
- 1.1.5.1.5. Permite a visualização de solicitações anteriores/históricos;
- 1.1.5.1.6. Permite o recebimento e validação preliminar;
- 1.1.5.1.7. Permite a criação de filas de análise;
- 1.1.5.1.8. Permite registro de decisão;
- 1.1.5.1.9. Permite a comunicação automatizada.
- 1.1.5.1.10. Permite integrações com SGPe (Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos) e SIR (Sistema Integrado de Relacionamento);

#### **1.1.5.2. Funções do MÓDULO DE CARTA NEGATIVA DE PROCEDIMENTO**

- 1.1.5.2.1. Permite formalizar e comunicar ao segurado o indeferimento de coberturas ou procedimentos, garantindo transparência e cumprimento das normas vigentes do plano;
- 1.1.5.2.2. Permite a geração automatizada da carta baseada na decisão;
- 1.1.5.2.3. Permite a configuração de modelos;
- 1.1.5.2.4. Permite o registro e rastreabilidade;
- 1.1.5.2.5. Permite a comunicação automatizada.

#### **1.1.5.3. Funções do MÓDULO DMED**

- 1.1.5.3.1. Permite atender às exigências fiscais e regulatórias referente à Declaração de Despesas Médicas referente aos pagamentos de reembolsos de acordo com leiautes e requisitos da Receita Federal;



- 1.1.5.3.2. Permite garantir a integridade e consistência dos dados antes da geração e envio final;
- 1.1.5.3.3. Permite a geração do Arquivo DMED;
- 1.1.5.3.4. Permite integrações com SIGEF (Sistema de Gestão Financeira);

### **1.1.1. MÓDULO AUDITORIA**

Módulo da operadora, onde profissionais como médicos e enfermeiros, de posse de um determinado grupo de pacientes (censo hospitalar) realizam auditorias médicas in loco, no leito do paciente, confrontando se as solicitações de autorização realizada pelo prestador, realmente serão utilizadas pelo paciente em questão, eliminando com isso alguma chance de cobrança de algum material, medicamento ou diária excessiva para aquele atendimento. A auditoria é realizada de posse de um tablet sincronizado com as mesmas informações sobre os pacientes que constam nos sistemas do prestador X operadora.

#### **Funções do MÓDULO AUDITORIA**

- 1.1.1.1. Permite o recebimento, análise, controle de faturamento e pagamento de guias de consumo de serviços, consultas, internações e outras despesas encaminhadas pelos Credenciados;
- 1.1.1.2. Permite por meio do Portal de Serviços Web, o upload de arquivos em formato XML;
- 1.1.1.3. Permite a digitação de guias/procedimentos no Portal de Serviços Web pelos credenciados que não enviam o faturamento em arquivo em formato XML; o sistema efetua consistência eletrônica prévia na entrada da informação, validando estrutura dos arquivos (hash) através de serviço de upload de XML pelo Portal de Serviços Web, impedindo a sua entrada no banco de dados caso encontre inconformidades. Consequentemente após validar a estrutura do arquivo XML, o sistema realiza a elegibilidade e gerar as inconsistências (glosas e negações), observando os seguintes requisitos mínimos: verificar o status dos Beneficiários;
- 1.1.1.4. Permite verificar a validade da carteira de identificação dos Beneficiários;
- 1.1.1.5. Permite verificar os limites de utilização permitidos;
- 1.1.1.6. Permite verificar os valores contratados;
- 1.1.1.7. Permite verificar status do credenciado;
- 1.1.1.8. Permite verificar as regras de assistência à saúde;
- 1.1.1.9. Permite verificar os procedimentos contratados com o credenciado;
- 1.1.1.10. Permite verificar as condições estabelecidas no contrato com o credenciado;
- 1.1.1.11. Permite recepcionar as guias de prestação de serviço com o documento fiscal (NF/RPA);
- 1.1.1.12. Permite efetuar o processamento de verificação de consistência;
- 1.1.1.13. Permite separar o movimento consistido do não consistido (glosa);
- 1.1.1.14. Permite efetuar o pagamento ao credenciado pelo valor consistido;
- 1.1.1.15. Permite solicitar a substituição do documento fiscal pelo valor indicado;
- 1.1.1.16. Permite o registro de entrada de guias em papel para digitação manual;
- 1.1.1.17. Permite ao longo do processo de análise das guias, o workflow do status conforme a evolução dos processos;



- 1.1.1.18. Permite para os procedimentos pré-autorizados, mas com quantidade diferente, que estes sejam glosados automaticamente e encaminhados para análise administrativa não automática;
- 1.1.1.19. Permite importar arquivos de materiais e medicamentos para atualização de preços;
- 1.1.1.20. Permite autorização de alçada superior para a liberação dos pagamentos aos prestadores de serviços;
- 1.1.1.21. Permite a construção de calendário de pagamento por grupos de credenciados;
- 1.1.1.22. Permite calcular tributos de acordo com a legislação específica, segregando honorários e materiais e identificar o valor líquido de pagamento;
- 1.1.1.23. Permite fechar o movimento consistido por prestador e movimento geral, integrando com o sistema de tesouraria e contabilidade, observando a constituição das devidas previsões de valores a pagar;
- 1.1.1.24. Permite receber arquivos de retorno da tesouraria e registrar efetuar as baixas dos valores a pagar por prestador de serviço;
- 1.1.1.25. Permite registrar a matrícula/nome do técnico que realiza as análises das contas liberadas para pagamento;
- 1.1.1.26. Permite consulta de guias por status (digitada, conferida, pronta, faturada) por credenciada, por data e por nota fiscal;
- 1.1.1.27. Permite disponibilizar demonstrativos de análise de contas médicas, de pagamentos e demonstrativo de IR para consulta do credenciado;
- 1.1.1.28. Possui ferramenta específica para a criação de formulários e relatórios personalizados ao prestador que informe a produtividade dos auditores, as causas, justificativas e a natureza das glosas;
- 1.1.1.29. Permite demonstrar por meio do portal de serviços web, o upload de arquivos em formato XML;
- 1.1.1.30. Permite demonstrar a digitação de guias / procedimentos no portal de serviços web pelos Credenciados que não enviam o faturamento em arquivo em formato XML. A demonstração preve guias no modelo TISS de Consulta, SADT, Internação e Honorários;
- 1.1.1.31. Permite demonstrar a consistência eletrônica prévia na entrada da informação, validando estrutura dos arquivos (hash) através do serviço de Upload de XML pelo Portal de Serviços Web, impedindo a sua entrada no banco de dados caso encontre inconformidades como glosas ou negações, sendo necessário confirmação do prestador com relação as críticas, realizando o ajuste ou não antes do envio oficial do XML.

### **1.1.2. MÓDULO AIS – ATENÇÃO INTEGRAL A SAUDE**

A gestão do cuidado ou Atenção integral à Saúde tem um papel muito importante dentro da empresa, implantar ações que promovem saúde e previnem doenças, por meio de estratégias que buscam orientar as pessoas sobre a importância do autocuidado e empoderamento.

O software de Atenção Integral à Saúde (AIS) é um sistema web utilizado para auxiliar nesta importante tarefa, servir de suporte para os enfermeiros e telemonitores no atendimento e coleta de dados dos beneficiários através de visitas domiciliares realizadas com portadores de doenças crônicas.



O sistema AIS é composto por sete Menus de Funcionalidades. Desta forma, o escopo deste manual é abordar essas funcionalidades de acordo com a classificação por menus no sistema:

- 1.1.2.1. Painel: Apresenta as informações principais de indicadores dos beneficiários. Com base nos filtros é possível consultar pelo nome da operadora, tipo de atendimento, endereço, nível de complexidade, profissional e período.
- 1.1.2.2. Beneficiários: No menu dos beneficiários é possível importar arquivos xlsx para inclusão de novos beneficiários, com os seus respectivos níveis de complexidade e se desejar, é possível consultar os mesmos no sistema. Se necessitar dentro da ferramenta é possível incluir um beneficiário, criar grupo de beneficiários e incluir no grupo o beneficiário que desejar.
- 1.1.2.3. Protocolos: Menu responsável pelo gerenciamento e cadastro das linhas de cuidado. Dentro do sistema, as linhas de cuidado podem ser cadastradas por operadora, com o objetivo de enquadrar os beneficiários em linhas de cuidado específica.
- 1.1.2.4. Questionários: Através deste menu é possível criar questionários para ser utilizado em atendimento telefônico e atendimento domiciliar.
- 1.1.2.5. atendimentos: neste menu é possível fazer a gestão dos atendimentos de telemonitorias e visitas domiciliares. Nos atendimentos é possível agendar um atendimento, incluir um questionário vinculado, para que o profissional possa aplicar ao beneficiário. Durante o atendimento é possível cadastrar medicamentos, médicos assistentes, problemas referidos, procedimentos realizados e imprimir um atendimento realizado ao beneficiário.
- 1.1.2.6. Profissionais: realiza a gestão dos profissionais da saúde junto com os seus atendimentos, onde é possível pesquisar os profissionais, o tipo de atendimento que realiza e as operadoras que atendem. Os profissionais podem ser cadastrados com dados pessoais, formação e horário de trabalho. Os profissionais podem ser vinculados à carteira de beneficiários por campos como Operadora, nível de
- 1.1.2.7. complexidade, atendimento tele/visita, sexo, estado e agrupamento de matrícula (família).
- 1.1.2.8. Administração: Neste menu encontra-se todas as particularidades do sistema.
- 1.1.2.9. Relatórios: relatórios criados dentro do sistema, com o intuito de ser gerado para consulta.

### 1.1.3. MÓDULO ANÁLISE DE CONTAS

Para o perfil de prestador, este módulo é utilizado para complementação de guias de cobrança, lançamento de materiais e medicamentos utilizados durante o atendimento e tratamento médico, também possui motor de regras capaz de validar tipos de procedimentos autorizados em contrato para o determinado tipo de prestador, através deste módulo ainda, o prestador é capaz de enviar toda sua conta apurada durante a competência que realizaram-se os atendimentos médicos, o envio poderá ser feito em lote através de um arquivo xml ou por meio de digitação de guias no próprio sistema.

Os prestadores enviam a cobrança da produção realizada, via digitação de guias ou importação de arquivo xml. As guias passam pela fase de postagem (fase1) onde são aplicadas regras negativas diretamente ao prestador, que precisará realizar os tratamentos necessários conforme as regras para que a produção seja aceita. Após fase 1 o sistema irá precificar os itens conforme tabela



vigente do prestador e regras de precificação (se couber), e em seguida aplica regras de auditoria (fase2), onde entra análise pelos auditores internos, que fazem a comunicação direta com o prestador para esclarecimentos das dúvidas e aplicação das glosas cabíveis.

A operadora também possui um perfil para o acesso ao módulo do contas, com este acesso a operadora realiza análise daquelas contas que, por algum motivo, é necessário a intervenção humana, onde o motor de regras não consegue fazer de forma automática

- 1.1.3.1. Permite demonstrar corte de produção médica por data de pagamento para cobrança das coparticipações;
- 1.1.3.2. Permite demonstrar glosa automática para os procedimentos constantes em uma guia que exigir autorização, administrativa ou técnica, e que não tiver a senha;
- 1.1.3.3. Apurar as contas médicas através da integração com o sistema Regulação, onde as guias prontas para pagamento são importadas para o pagamento permitindo agilidade e segurança.

#### **1.1.4. MÓDULO PAGAMENTO**

Módulo utilizado pela operadora. Responsável pelo Pagamento da produção realizada pela rede credenciada do plano através das seguintes funcionalidades:

- 1.1.4.1. Consulta os Lotes de serviços realizados pela Rede Credenciada da Operadora;
- 1.1.4.2. Apura o valor a ser pago para os prestadores da Rede, de acordo com a competência em que os serviços foram realizados;
- 1.1.4.3. Emite arquivos para Operadoras efetivarem o Pagamento da Rede;
- 1.1.4.4. Possibilita a gestão do processo de Pagamento e seus resultados.
- 1.1.4.5. Este módulo irá integrar com Faturamento para geração da coparticipação aos beneficiários e com o sistema Credencia
- 1.1.4.6. Calcular o pagamento conforme exceções do prestador relacionadas a impostos, recursos, direcionamento e cortes por tetos orçamentários, essas informações são validadas via integração com o sistema Credenciamento.
- 1.1.4.7. Gerar arquivos pertinentes a Operadora para efetivação do pagamento, por exemplo, SIGEF, EMP, PED, LIQ.
- 1.1.4.8. Gerar o Demonstrativo de pagamento e envio via integração para apresentação no sistema Credencia. O envio deve ser completo para que seja possível a apresentação do demonstrativo detalhado (todos os lançamentos), geração do analítico em XLS e XML, informações dos itens não pagos e das glosas de competências anteriores.
- 1.1.4.9. Cadastrar, controlar e validar as Notas fiscais por prestador; CREDENCIA
- 1.1.4.10. Possibilitar o controle dos lançamentos do prestador por competência através do Conta Corrente.
- 1.1.4.11. Apurar as contas médicas através da integração com o sistema Regulação, onde as guias prontas para pagamento são importadas para o pagamento permitindo agilidade e segurança. Disponibilizar o total controle do pagamento da produção do Prestador.



### **1.1.5. MÓDULO GESTÃO BASE LEGADO**

Sistemas legados. Disponibilizada na aplicação do SC Saúde através de relatórios dinâmicos. Ambos disponíveis para consultas e gestão interna da Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores.

### **1.1.6. MÓDULO EDITOR DE REGRAS**

Refere-se aos arquivos de regras de negócios automatizadas, desenvolvidas com a tecnologia IDE Kie-Drools, que consiste em Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de Defeitos no funcionamento das regras de negócio, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do funcionamento esperado de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

Na plataforma são desenvolvidas todas as regras de negócio do plano, passando pelos processos de Elegibilidade, Autorização, ValidaçãoXML, Precificação, Auditoria e Coparticipação. As regras são desenvolvidas em linguagem mista com base em java, e integram com as aplicações do sistema via chamadas do motor de regras.

### **1.1.1. MÓDULO RELATÓRIOS**

Módulo de relatórios dinâmicos que permite a geração de arquivos nos formatos PDF e XLSX a partir de views (visões) previamente configuradas nos bancos de dados dos sistemas. Essa funcionalidade possibilita flexibilidade na construção e extração de relatórios personalizados, de acordo com as necessidades dos usuários.

### **1.1.2. MÓDULO CORE**

Módulo utilizado pelos usuários do PLANO SC SAUDE, TI e USUÁRIOS ESPECÍFICOS DA OPERADORA. Criado devido ao fato de que a suíte de aplicações do sistema serem separadas em softwares especialistas. Tem como objetivo centralizar as informações, cadastros e configurações comuns que transitam entre as aplicações. O CORE é principalmente uma aplicação de CRUD (Create, Read, Update e Delete), ou seja, baseada nas operações de criação, consulta, atualização e inativação de dados. Todos os cadastros criados no CORE são disponibilizados para as demais aplicações através de serviço REST.

### **1.1.3. MÓDULO GESTÃO**

Refere-se ao módulo utilizado para a realização de gestão de processos institucionais, administrativos e financeiros do PLANO SC SAUDE. Envolve características voltadas à processos de liminares, controle de cobranças, entre outros.

### **1.1.4. MÓDULO SETUP**

Módulo utilizado pelos usuários do PLANO SC SAUDE, TI e USUÁRIOS ESPECÍFICOS DA OPERADORA. Módulo responsável pelo cadastro e permissões de acesso de usuários no sistema.

## **1.2. SISTEMA CREDENCIA**

O módulo de credenciamento tem a finalidade de:

- 1.2.1. Automatizar o processo de credenciamento via Workflow, de maneira gradual para o prestador e para a Operadora;



- 1.2.2. Possibilitar a customização das informações;
- 1.2.3. Permitir a definição independente e dinâmica de regras em cada passo, com a utilização do Motor;
- 1.2.4. Obrigar a inclusão de documentação, podendo ser definida de acordo com a necessidade de cada grupo de prestadores;
- 1.2.5. Emitir contrato, contendo anexo dos valores negociados e dados particulares de cada prestador.
- 1.2.6. Interagir em um canal único de comunicação;
- 1.2.7. Registrar e Formalizar todas as interações;
- 1.2.8. Organizar agendas e eventos;
- 1.2.9. Convidar os diversos usuários a participar das interações;
- 1.2.10. Informar o prestador sobre seus Demonstrativos e todas documentações pertinentes;
- 1.2.11. Gerar o Analítico em XLS e XML para a validação do pagamento.
- 1.2.12. Permitir a geração dinâmica de questionários, divididos por Capítulos, Categorias e Perguntas;
- 1.2.13. Calcular automaticamente a nota de Qualificação, definido através de parâmetros configurados pelo usuário;
- 1.2.14. Agendar de visitas para vistoria;
- 1.2.15. Permitir a criação de plano de ações, sugerido pela Operadora, para aumentar a qualificação de seus prestadores;
- 1.2.16. Armazenar histórico para verificação da evolução dos prestadores, referente às suas Qualificações.
- 1.2.17. Atender integralmente à Lei 13003 - Resolução Normativa 365 da ANS;
- 1.2.18. Possuir Workflow e Centralização das pendências de substituição;
- 1.2.19. Sugerir prestadores para substituição, de acordo com os critérios de equivalência mencionados na Legislação, em tabela e mapa;
- 1.2.20. Simular o descredenciamento de prestadores, prevendo as possíveis necessidades de substituição
- 1.2.21. Possuir alertas dinâmicos de prazos para substituição;
- 1.2.22. Permitir Pagamento por Qualificação;
- 1.2.23. Permitir negociação pontual, a nível de item por prestador, com réplicas e gravação do histórico de negociação;
- 1.2.24. Possibilitar o credenciamento por grupos da tabela de preço;
- 1.2.25. Registrar o histórico do motivo de não-credenciamento a nível de item.
- 1.2.26. Permitir importação de tabelas através de layout pré-definido;
- 1.2.27. Permitir customização das tabelas importadas para caracterização por rede/plano;
- 1.2.28. Permitir comparar duas ou mais tabelas do mesmo tipo, exibindo dados de diferenças, de forma consolidada e analítica.
- 1.2.29. Permitir criação de pacotes (kits) por item, grupos ou preço fechado;
- 1.2.30. Possibilitar permissões de serviços ofertados por especialidade ou tipo de prestador;
- 1.2.31. Possibilitar a criação de tabelas com deflatores específicos por grupos de prestadores;
- 1.2.32. Permitir a cobrança de serviços por CH ou Porte.
- 1.2.33. Permite especificar o tipo, valores e nomes dos fornecedores de materiais (materiais especiais, órteses e prótese) que foram autorizados na utilização de procedimentos médicos cirúrgicos;
- 1.2.34. Disponibilizar o total controle do pagamento da produção do Prestador.



- 1.2.35. Cadastrar, controlar e validar as Notas fiscais por prestador;
- 1.2.36. Permite cadastro dos dados Bancários – banco (número e nome do Banco), agência (número/dígito e nome da agência), número/dígito/tipo da conta dos titulares e dependentes;
- 1.2.37. Permite consultar a rede por especialidade, procedimento, categoria do prestador, qualificação, regime (internação ou ambulatorio) e a região do atendimento;

### 1.3. SITE

Permite a divulgação na internet dos serviços estabelecidos na Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores, informando:

- 1.3.1. Quem somos, estrutura administrativa, legislação – segurado, legislação – prestador;
- 1.3.2. Area restrita do Segurado: Guia médico, medicina preventiva, exclusão, comunicados, acesso Gov.br, carteira do Plano de Saúde de titulares e dependentes;
- 1.3.3. Adesão/Inclusão: adesão/inclusão, reassociação, inclusão de dependentes e agregados, situação cadastral, carta de carência, consulta de autorizações, rastreo de cartão;
- 1.3.4. Demonstrativos: despesas médicas, IRPF;
- 1.3.5. Formulários: alteração cadastral, requerimentos, declaração de segurados, checklist de reembolso, declaração de licenciados e reingresso;
- 1.3.6. Ajuda: negativa de procedimento, reembolso, perguntas frequentes, orientações para novas adesões, orientações para inclusão de dependentes, simulador de contribuição.
- 1.3.7. Permite consultar, por meio de aplicativos disponíveis na internet informações de interesse dos titulares do SC Saúde, tais como: Demonstrativo de Utilizações Médicas, Comprovante Anual para Declaração do Imposto de Renda, Relação de Credenciados, Cancelamento, Exclusão do plano, etc.;
- 1.3.8. Permite emissão de boleto bancário de cobrança física, a ser impresso diretamente pelo portal de serviços web, inclusive segunda via de boleto;
- 1.3.9. Permite demonstrar tela para consulta da Rede atendimento: Possibilidade de procurar em um raio de X km (durante a amostra será solicitado o raio de KM para simulação); Consultar por nome do prestador; Consultar por urgência/emergência; Consultar por qualificação; Consultar por nome do procedimento (Especialidade); Ordenar por nome ou proximidade; Demonstrar geração de Relatório de Extrato de Utilização pelo Beneficiário, por competência atual, últimos 30 dias ou selecionar data inicial e final; Demonstrar downloads e upload Documentos pelo Beneficiário; Demonstrar que o beneficiário realize movimentações de cadastro diretamente no Portal Web: Inclusão de dependente; Cancelamento de dependente (Conforme legislação vigente); Alteração de cadastro; Reativação de cancelamento; Demonstrar Histórico de Coparticipação pelo Beneficiário; Demonstrar Consulta de Status de Autorização; Demonstrar Prévia de Coparticipação; Demonstrar Histórico Financeiro pelo Beneficiário; Demonstrar saldo devedor do Beneficiário; Demonstrar solicitar 2ª Via de carteira de identificação pelos Beneficiários; Demonstrar 2ª Via de Boleto pelo responsável financeiro; Demonstrar solicitar Demonstrativo de Rendimento de IR; Demonstrar solicitação de protocolos de atendimento, por Tipo de Serviço e Classificação; Demonstrar solicitação de Reclamações e Sugestões;
- 1.3.10. Permite consultar a rede por especialidade, procedimento, categoria do prestador, qualificação, regime (internação ou ambulatorio) e a região do atendimento;
- 1.3.11. Integrado com sistemas do Plano SC Saúde.



#### 1.4. SISTEMA INTEGRADO DE RELACIONAMENTO – SIR

Sistema utilizado nos Centros de Atenção ao Segurado – CAS. Permite cadastrar um protocolo de atendimento, vinculando beneficiários e prestadores.

- 1.4.1. Permite gerar protocolo no início do atendimento realizado pelo beneficiário e/ou credenciado por meios como: ligação telefônica, e-mail ou SMS. O protocolo do beneficiário será gerado conforme padrão definido na RN 395 da ANS;
- 1.4.2. Permite que o protocolo seja vinculado ao histórico do atendimento e com a possibilidade de pesquisa futura pelo gestor de atendimento;
- 1.4.3. Permite que na tela de atendimento sejam registradas as informações dos Meios de comunicação (correio, telefone);
- 1.4.4. Permite a criação de Ordem de Serviços sobre demandas que precisam de ação de outra área da operadora;
- 1.4.5. Permite encaminhar demandas para Ouvidoria e permitir a geração do acompanhamento e finalização;
- 1.4.6. Permite a classificação de todo atendimento realizado na central de atendimento, sejam atendimentos de dúvidas, reclamações, solicitações, elogios e Ordem de Serviços;
- 1.4.7. Permite consultar registro do tempo médio de atendimento de cada atendimento da central;
- 1.4.8. Permite a visualização de demandas solicitadas pelo beneficiário via Portal Web. Consulta por protocolo de atendimento e visualizar sua classificação para seguir o fluxo operacional;
- 1.4.9. Permite monitorar as demandas abertas pela Central de Atendimento (Ordem de Serviço) com a visualização de setores que estão tratando a demanda; SIR
- 1.4.10. Permite a inserção de anexos via Central de Atendimento, classificando o tipo de atendimento;
- 1.4.11. Permite parametrizar Ordem de Serviços com prazos de resolução; SIR
- 1.4.12. Permite visualizar o histórico dos últimos atendimentos da Central assim que informar o beneficiário;
- 1.4.13. Permite a localização de atendimentos anteriores e pendentes, permitindo alterar o status do atendimento;
- 1.4.14. Permite o acompanhamento dos prazos de resposta às demandas;
- 1.4.15. Identificação do beneficiário durante ligações recebidas, bem como disponibilização imediata e durante a ligação de protocolos de atendimento;
- 1.4.16. Possibilidade de realizar a escuta de ligações gravadas.
- 1.4.17. Inclusão parametrização de prazos de reposta às demandas.

#### 1.5. APLICATIVO

Permite consultar, por meio de aplicativos disponíveis na internet, serviços estabelecidos na Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores e de interesse dos titulares/dependentes do PlanoSC Saúde, tais como:

- 1.5.1. Visualizar cartão, perfil de saúde e dados cadastrais do segurado;
- 1.5.2. Serviços: guia médico, autorizações, utilização e dúvidas frequentes, demonstrativos IRPF;



- 1.5.3. Informações: notícias, dicas de saúde, dúvidas, fale conosco, informações sobre CAS;
- 1.5.4. Fale Conosco;
- 1.5.5. Integrado com sistemas do Plano SC Saúde.

## 1.6. DASHBOARDS

Plataforma atualmente contemplando os seguintes *dashboards*:

- 1.6.1. Gestão do Plano SC Saúde:
  - 1.6.1.1. Indicadores
  - 1.6.1.2. Servidores Ativos e Inativos
  - 1.6.1.3. Avaliação dos Prestadores
  - 1.6.1.4. Quantidade de Procedimentos
- 1.6.2. Gestão, Regulação e Auditoria
  - 1.6.2.1. TOP - Valores Liberados
  - 1.6.2.2. TOP - Custos Médio por Internação
  - 1.6.2.3. Ofensores de Custo Itens Detentos de Maior Custo/Impacto
  - 1.6.2.4. Ofensores de Custo
  - 1.6.2.5. Gráfico de Custo/Tempo Medio por Internação
  - 1.6.2.6. Gráfico de Quantidade de Pacientes Atendidos Internados
  - 1.6.2.7. Comparativo Anual de Prestadores
  - 1.6.2.8. Indicadores por Sexo X Faixa Etária
  - 1.6.2.9. Comparativo de Prestadores
  - 1.6.2.10. TOP valores liberados Anual
  - 1.6.2.11. Custo Medio por Internação Anual
  - 1.6.2.12. Tempo médio por Internação Anual
  - 1.6.2.13. Itens de Consumo por Beneficiario
  - 1.6.2.14. Relatorio - Itens Pagos
  - 1.6.2.15. Relatório Atuarial
  - 1.6.2.16. Gráfico Barra Atuarial
  - 1.6.2.17. Gráfico Faixa Etária Atuarial
- 1.6.3. Rede Credenciada:
  - 1.6.3.1. Rede prestadora, participações
  - 1.6.3.2. Sinistralidade
  - 1.6.3.3. Gráfico Sinistralidade
  - 1.6.3.4. Utilização de itens
  - 1.6.3.5. Utilização CAS
  - 1.6.3.6. Atendimentos por Benef.
  - 1.6.3.7. Hiper utilizador / Hiper gastador
  - 1.6.3.8. Atendimentos por Benef. com Grupos
  - 1.6.3.9. Problemas Referidos
  - 1.6.3.10. Utilizações por Benef.
  - 1.6.3.11. Gastos por Benef.
  - 1.6.3.12. Gastos com Exames por Benef., Prestador
  - 1.6.3.13. Gastos por Benef., Prest e CAS Filtrado Part.
  - 1.6.3.14. Dimensionamento da Rede:
  - 1.6.3.15. Modalidade Especialidade Médica(Eletiva)
  - 1.6.3.16. Resumo Insuficiência de Credenciados
  - 1.6.3.17. Prestador e data de Contrato



## 2. DIMENSÕES DO PATRIMÔNIO DE SOFTWARE A SER MANTIDO

2.1. A seguir, são apresentados dados referentes ao patrimônio de software para o qual são requeridos os serviços de SUSTENTAÇÃO e SUPORTE abrangidos nesta contratação:

1.1. Média diária de aproximadamente 1.800 (hum mil e oitocentos) usuários utilizando os sistemas, sendo 45.405 mensal acessos [scsaude.sea.sc.gov.br](http://scsaude.sea.sc.gov.br) e 7.947 mensal acessos [portal.scsaude.sc.gov.br](http://portal.scsaude.sc.gov.br);

1.2. Bancos de Dados em 7 instâncias, com 8.912 tabelas, 345.948 atributos, 5.473 relacionamentos, 18.982 índices, 16.472 visões, com aproximadamente 3 terabytes de tamanho;

2.1.1. Patrimônio documental na ordem de 3.6 terabytes.

2.1.2. Quantidade de chamados de INCIDENTES DE PRODUÇÃO e MANUTENÇÃO CORRETIVA – média de 160 chamados por mês.

2.1.3. Inventário de Sistemas, ou seja, tamanho dos sistemas em Ponto de Função:

	Nome	Plataforma	Banco	Tamanho Baseline
Admin		PHP	MySQL	655
Análise de Contas		JAVA	ORACLE	88
Aplicativo Mobile		Flutter	-	198
Atenção Integral a Saúde		JAVA	ORACLE	102
Atendimento		JAVA	ORACLE	53
Auditoria Concorrente		JAVA	ORACLE	179
Autorização		JAVA	ORACLE	466
Cadastro		JAVA	ORACLE	1.757
Core		JAVA	ORACLE	468
Credencia		JAVA	MYSQL	2.755
Faturamento		JAVA	ORACLE	1.700
Motor de Regras		DROOLS	-	848
Pagamento		JAVA	ORACLE	415
Painel BI		BI	-	1.156
Portal SC-SAUDE		JAVA	ORACLE	249
Reembolso		APEX	ORACLE	1.034
Relacionamento Beneficiário		JAVA	ORACLE	830
Relatórios Dinâmicos		JAVA	ORACLE	211
Relatórios Dinâmicos RBeneficiários		JAVA	ORACLE	122
SETUP - PORTAL		JAVA	ORACLE	242
SETUP - RBeneficiário		JAVA	ORACLE	128
SIR		APEX	ORACLE	1.683
Site SC-SAUDE		APEX	ORACLE	382
Site SC-SAUDE		WORDPRESS	-	339
Site SC-SAUDE		PHP	MySQL	345,1
<b>TOTAL</b>				<b>16.405</b>



## ANEXO I – B TABELA DAS FONTES

MENU	NOME	VERSÃO	LINGUAGEM	BANCO DE DADOS
Acessos dos segurados	portal-sc-saude	3.8.11	PHP5.2	MySQL5.7
Acessos dos segurados	portal-site	portal-site	PHP8.2	MySQL8
Acessos dos segurados	Aplicativo Móvel	2.2.25	Flutter	MySQL
Análise de Contas	contas	4.54.1	Java	Oracle
Análise de Contas	fila	1.0.3	Java	Oracle
Análise de Contas	motor	4.52.0	Java	Oracle
Analítico	analitico	1.0.0	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais	1.88.0	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais-api	3.4.0	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais-api-integracao	1.6.0	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais-proc-atendimentos	1.0.1	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais-proc-det-cuidado	1.2.3	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	ais-proc-endereco	1.2.3	Java	Oracle
Atenção Integral da Saúde	Aplicativo Móvel	1.0.0	Java	Oracle
Atendimento	atendimento	4.56.0	Java	Oracle
Auditoria Concorrente	Aplicativo Móvel	1.0	C#	Oracle
Auditoria Concorrente	auditoria	3.14.0	Java	Oracle
Autorização/Regulação	regulacao	4.55.3	Java	Oracle
Bucketservice	bucketservice	1.0.0	Java	Oracle
Cadastro	cadastro	2.70.2	Java	Oracle
Cadastro	cadastro-api	2.46.1	Java	Oracle
Cadastro	rtcep-cadastro	2.4.0	Java	Oracle
Core	core	1.15.1	Java	Oracle
Credenciamento	cred-rtcep	2.0.0	Java	MySQL
Credenciamento	credencia	8.6.4	Java	MySQL
Credenciamento	credencia_motor	2.0.0	Java	MySQL
Dmed	dmed	-	Apex	Oracle
Editor de Regras	editor_regras_coparticipacao	7.5.0	Drools	Oracle/MySQL
Editor de Regras	editor_regras_regulacao	7.6.0	Drools	Oracle/MySQL
Eventos	eventos	1.0.5	Java	Oracle
Faturamento	copart-api-pagamento	1.0.10	Java	Oracle
Faturamento	copart-motor-core	1.0.83	Java	Oracle
Faturamento	copart-pagamento-processamento	1.0.16	Java	Oracle
Faturamento	copart-processamento	1.0.38	Java	Oracle
Faturamento	copart-regulacao-etl	1.1.65-2	Java	Oracle
Faturamento	faturamento	4.7.3	Java	Oracle
Faturamento	faturamento_api	1.0.13	Java	Oracle
Gateway	gateway	1.0	Java	Oracle
Intrest	intrest	4.30.5	Java	Oracle
Medicina Clínica	medigestao	2.68.0	Java	Oracle
Pagamento	pagamento	1.57.1	Java	Oracle
Pagamento	pagamento_procesamento	1.0.16	Java	Oracle
Pagamento	pagamento_procesamento	1.0.16	Java	Oracle
Portal Admin	adminsitrativo site	-	Apex	Oracle
Rbeneficiario	rbeneficiario	1.64.5	Java	Oracle
Rabbitmq	rabbitmq	1.0.0	Java	Oracle
Relacionamento com o Beneficiário	relatorios	1.17.0_ssl	Java	Oracle
Relatórios	relatorios_dinamicos	1.19.1	Java	Oracle
Segurado	guia medico	-	Apex	Oracle
Setup	setup	4.35.3	Java	Oracle
Setup_Rbeneficiario	setup_rbeneficiario	4.29.2	Java	Oracle
Sir	rbeneficiario	1.0.0	Apex	Oracle
Sso	sso	4.53.0	Java	Oracle
Sso_rbeneficiario	sso_rbeneficiario	2.26.0	Java	Oracle
Suare	faturamento	-	Apex	Oracle
Tiss	tiss	4.29.0-11	Java	Oracle



## ANEXO I – C REQUISITOS TÉCNICOS

### 1. Padrões tecnológicos da solução a ser mantida

- 1.1. Banco de Dados: SGBD ORACLE 19C (19.27.0 Enterprise Edition), Mysql 8.0.42
- 1.2. Arquitetura de Aplicação:
  - 1.2.1. Camada do servidor de aplicação compatível com o padrão Java e PHP;
  - 1.2.2. Composto pelas camadas de apresentação (navegador web, responsável pela interface de usuário), servidor de aplicação (camada de processamento e regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações dos sistemas);
  - 1.2.3. Aplicações móveis desenvolvidas com tecnologia Java, C# e Ionic, Qualizap;
- 1.3. Servidor de aplicação:
  - 1.3.1. JBoss EAP 6.4 ou superior;
  - 1.3.2. Tomcat 8 ou superior;
  - 1.3.3. LAMP;
  - 1.3.4. NGINX proxy reverso;
  - 1.3.5. Windows Server 2019;
- 1.4. Servidor WEB:
  - 1.4.1. Apache Tomcat 7
  - 1.4.2. Jboss 6.4
  - 1.4.3. Nginx v1.16.1 e v1.28.0 (proxy e proxy reverso)
  - 1.4.4. Wildfly 10 e 11
  - 1.4.5. Apex ORDS (Oracle Rest Data Service) v23.2
  - 1.4.6. Apex ORDS (Oracle Rest Data Service) v23.2
- 1.5. Camada de apresentação:
  - 1.5.1. HTML - Hypertext Markup Language;
  - 1.5.2. JavaScript;
  - 1.5.3. JQuery;
  - 1.5.4. JSF – Java Server Faces;
  - 1.5.5. Wordpress;
  - 1.5.6. Flutter;
  - 1.5.7. Oracle APEX/ORDS 23.2;
- 1.6. Linguagens de Programação:
  - 1.6.1. Java 8 e Java 21
  - 1.6.2. PHP 5.4 e PHP 8.2
  - 1.6.3. Flutter v3.32
  - 1.6.4. Yaml v1.2
  - 1.6.5. Shell Bash e Shell script v4.2 e v5.3
  - 1.6.6. Json
  - 1.6.7. Oracle Apex (Application Express) v23.2
  - 1.6.8. SQL v2023
  - 1.6.9. PL/SQL v16.06.0
  - 1.6.10. HTML, CSS e Java Script
  - 1.6.11. APIS REST
  - 1.6.12. APEX Plug-ins



- 1.7. Sistema operacional e Virtualização: CentOS 7 (v7.4.1708), Oracle Linux 9.6 ou superior, Windows Server 2019 ou superior, Docker v19.03 e v28.3, Docker Compose v1.26 e v2.35;
- 1.8. Sistema de Arquivos distribuído: GlusterFS (v4.1.2) ou superior;
- 1.9. Estrutura de dados em memória: Redis;
- 1.10. Segurança e controle de acesso: Picketlink; Https/SSL Let's Encrypted;
- 1.11. Camada de negócio/controle;
- 1.12. Monitoramento: Grafana v11.6.0, Zabbix v7.4, Elastic Search (ELK) v7.9.2;
- 1.13. Automações e Motores: Jenkins v2.56, Rabbitmq v3.7.2 Erlang 20.1.7, Kie Drools v7.15.0, Portainer v2.18;
- 1.14. Repositórios: Nexus v3.65.0-02, GITLAB 15.4.2, Harbor (Registry) v2.1.1-5f52168e;
2. Os referidos sistemas e softwares estão hospedados em ambiente computacional “onpremise” nas estruturas do CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.
3. Além das tecnologias acima mencionadas, por decisão estratégica de inovação, a CONTRATANTE poderá incorporar novas tecnologias. Quando isso acontecer, será dado prazo de até 90 (noventa) dias para a CONTRATADA se adaptar ao novo modelo.



## ANEXO I – D REGISTRO DE ACEITE DO CLIENTE

<b>Nº da Ordem de Serviço</b>	<Número da OS que originou o projeto>
<b>Nome do Sistema</b>	<Nome do sistema por extenso>
<b>Fase</b>	<Fase do Projeto (Iniciação, Elaboração, Construção ou Transição)>
<b>Data</b>	<Data do aceite no formato dd/mm/aaaa>
<b>Nome do(s) Artefatos(s) Entregue(s) e Homologado(s)</b>	<Lista de artefatos entregues>

Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram executados conforme o solicitado pela área demandante.

<b>Gestor da CONTRATADA</b>	<Nome do Gerente Técnico da CONTRATADA>
<b>Data</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gerente Técnico da CONTRATADA>

Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram entregues em conformidade com o que foi solicitado.

<b>Gestor de Negócio</b>	<Nome do Gestor de Negócio da área demandante>
<b>Data</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor de Negócio da área demandante>

Declaro que a execução da Ordem de Serviço acima referenciada foi por mim acompanhada e que os serviços foram executados e entregues em conformidade com o que foi solicitado.

<b>Gestor Técnico do CONTRATANTE</b>	<Nome do Gestor Técnico do CONTRATANTE responsável pelo projeto>
<b>Data</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor Técnico do CONTRATANTE>



## ANEXO I – E

### TABELA DE REFERÊNCIA DE UST

1. A existência de uma atividade na Tabela de UST não obriga o SC Saúde a utilizá-la. A equipe de fiscalização do contrato é sempre a responsável final pela decisão de quais atividades se aplicam para resolver determinado problema de implementação, e deve analisar a razoabilidade na utilização dessas atividades, buscando o consenso com a Contratada.
2. Atividades remuneradas indiretamente:
  - 2.1. As seguintes atividades serão remuneradas **INDIRETAMENTE** (devem estar embutidas nas demais), pois permeiam todo o processo de desenvolvimento, ou devem fazer parte da definição de pronto:
    - 2.1.1. Testes unitários automatizados;
    - 2.1.2. Ao menos um cenário de testes para cada OS, especificado do ponto de vista do negócio;
    - 2.1.3. Validações padrão dos elementos da tela (tamanho de campo, máscara, domínio e obrigatoriedade de preenchimento);
    - 2.1.4. Participação em reuniões;
    - 2.1.5. Atividades de gerência/liderança;
    - 2.1.6. Atividades relacionadas ao controle de versão (exemplos: criação de tag, geração de release);
    - 2.1.7. Documentação sucinta das funcionalidades desenvolvidas, do ponto de vista do negócio, incluindo, ao menos: Propósito da funcionalidade, restrições de acesso, principais regras de negócio implementadas. A documentação deve ser anexada na OS referente ao serviço ou disponibilizada em local definido pelo SC Saúde (podendo ser uma Wiki);
    - 2.1.8. Pequenos ajustes visuais (exemplos: mudança de label, alterar texto de mensagem de erro, reposicionamento de elementos na tela, alterar cor de um botão).
3. Remuneração de manutenções em funcionalidades pré-existentes:
  - 3.1. A Tabela 2 - Serviços de Manutenção descreve atividades relacionadas à manutenção de código pré-existente. Essas atividades estão relacionadas a alteração ou exclusão de funcionalidades em aplicações implantadas.
  - 3.2. A contagem de USTs para esse tipo de trabalho é inspirada no Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.2), seção “4.2 - Projeto de Melhoria”;
  - 3.3. Desta forma, a contagem de USTs para alteração de código será feita da seguinte forma:
    - 3.3.1. Mapeamento dos locais do sistema (ex: páginas, campos específicos) em que haverá alteração de código;
    - 3.3.2. Contagem da quantidade de USTs que seriam devidas à contratada caso aquelas funcionalidades estivessem sendo construídas (baseado na Tabela 1 – Mapeamento do Código);
    - 3.3.3. A partir dessa contagem, será aplicado um Fator de Impacto (FI), especificado na Tabela 2 - Serviços de Manutenção.
    - 3.3.4. Exemplo:
      - Alteração numa Página de Listagem (#1), com impacto também nos Filtros (#7):
      - Qtd de USTs de acordo com o mapeamento do código:  $5 + 1 = 6$
      - Qtd de USTs para Manutenção =  $6 * FI$



**TABELA 1 – MAPEAMENTO DO CÓDIGO**

#	Disciplina	Tarefa	USTs	Detalhes (memória de cálculo)
1	Codificação	Página de listagem padrão (frontend/backend), incluindo ordenação dos campos na tabela	5	Deve permitir a seleção e exclusão de objetos da lista.
2	Codificação	Página de detalhe padrão de entidade (html/java), com opções de criação, visualização e alteração dos dados.	1-25 campos: 7 > 25: 9	Campos com algum comportamento (ex: autocomplete) serão remunerados a parte.
3	Codificação	Elaboração de tela (html/css/js/java), quando não há template, ou que exija diagramação única	9	Tela com design diferenciado do padrão, que não sejam listagem nem detalhe de entidade. Ex. dashboard. Campos com algum comportamento (ex: autocomplete) serão remunerados a parte.
4	Codificação	Elaboração de componente de tela (html/css/js/java), quando não há template, ou que exija diagramação única	4	Similar ao item anterior, mas para situações em que apenas parte da tela (um componente) será customizado.
5	Codificação	Programação de 1 operação de banco (criação, leitura, atualização, remoção) no back-end, com dados submetidos pelo front-end. (Programação completa, incluindo validação do campo, sanitização das "strings" etc.)	4	Ex. Para uma tela de cadastro de cliente a programação completa do CRUD no backend para os dados do cliente.
6	Codificação	Programação de 1 funcionalidade simples de usabilidade, no front-end (exemplos: uma caixa de diálogo; em Javascript)	2 para o primeiro (se não houver componente pronto); 0,5 para os demais repetidos no mesmo sistema	
7	Codificação	Filtros na página de listagem	1	Filtrar usando atributos das entidades listadas.
8	Codificação	Programação de validação de campos de formulário, baseado em regras de negócio simples	0,5 por campo	Não inclui validações padrão de formulários (ex: tamanho e formato de campo, máscara, obrigatoriedade de preenchimento)



9	Codificação	Componentes diferentes de caixa de texto livre (ex: combo box, autocomplete) (html/java), incluindo a sua documentação	A cada cinco componentes: 0,5	Pela maior complexidade, esse tipo de objeto não está incluído na página de listagem ou de detalhe, devendo ser pago à parte. Componentes corporativos já existentes e reutilizáveis serão considerados como caixa de texto livre.
10	Codificação	Comportamento de elementos da tela (tabela, grid, combo) que dependa de outros inputs	0,5 por comportamento	Idem ao anterior.
11	Codificação	Implementação de operação de regra de negócio complexa, a partir de determinado evento.	2 por operação Caso envolva integração com outro sistema: +1	Operação que executa uma regra de negócio complexa. Ex: ao clicar num botão. Pode ser usada também para criação de tarefas assíncronas (tasks). Não pode ser usada para remunerar funcionalidades 'CRUD'.
12	Codificação	Incluir input para upload de arquivo e fazer o tratamento do arquivo no servidor (banco, fileSystem, repositório)	1	Incluir campo na tela e na tabela do banco de dados.
13	Codificação	Implementar Painel de cadastro (html/java), dentro de uma página de detalhe, que apresenta o objeto pai e seus objetos filhos, com possibilidade de adicionar, remover ou alterar. (ex: MasterDetail)	4 por Painel ou tela	
14	Codificação	Atribuição de ações de autorização (permissões) em partes específicas de telas (botões, divs, etc).	A cada dois: 0,5	Utilizar os serviços providos por algum cadastro do próprio sistema (ex: usuário está cadastrado como administrador do sistema)
15	Codificação	Alteração de labels / tooltips em telas existentes	A cada cinco alterações: 0,5	Inclui alteração dos nomes no Java e no Banco de Dados.



16	Codificação / Banco de Dados	Criar uma nova entidade (Java/SQL), incluindo sequence, relacionamentos e garantindo o versionamento nos ambientes de homologação/produção.	Estrutura inicial: 0,5 A cada cinco atributos: + 0,5 A cada dois relacionamentos mapeados: +0,5	Inclui relacionamentos de cardinalidade, cascades e fetchs. Entidades meramente associativas, criadas apenas para normalização do banco ou que não são 'visíveis' para o negócio NÃO serão remuneradas por essa atividade. Envolve a criação da entidade Java, mapeamento dos relacionamentos no Java, criação dos scripts de banco para gerar tabela, sequence, etc, e versionamento do banco.
17	Codificação / Banco de Dados	Criar nova procedure ou function ou package do banco de dados	3 e em caso de package 2 por cada método dentro do pacote	Criar o código DDL no banco de dados e gerar script para versionamento e rodar nas bases de homologação e produção.
18	Codificação / Banco de Dados	Busca complexa, ainda não implementada, que envolve mais de uma entidade ou coleções de atributos, atributos filhos, JOINS, etc.	2	Buscas simples estão embutidas nas outras atividades, e não serão pagas num item específico.
19	Codificação / Banco de Dados	Busca textual "Oracle text"	8	Recurso do Oracle para usar campos de texto longo nas cláusulas where.
20	Codificação / PDF	Diagramar e implementar arquivo PDF a ser gerado pelo sistema (relatório simples)	5	Modelo baseado em relatórios já implementados no sistema ou baseado em modelos preexistentes.
21	Codificação / PDF	Diagramar e implementar arquivo PDF a ser gerado pelo sistema (relatório complexo)	15	Mais que 25 campos de dados, ou quando não há um modelo similar para ser reutilizado.
22	Integração de Sistemas	Disponibilizar funcionalidade do sistema para acesso externo, via Webservice, Swagger ou similar	1 por operação	Exemplo de operação: método de um webservice. Incluir a documentação da operação (parâmetros, retorno, etc).



23	Integração de Sistemas	Integração do produto com o repositório de arquivos	6	Integração de um sistema (produto) interno ou externo com um servidor para armazenar arquivos quando não quiser armazenar os arquivos no banco. A programação das operações de ler e escrever no disco. Pode ser também um sistema para armazenar arquivos.
24	Integração de Sistemas	Configuração inicial da integração com outro sistema via Web Services, API Swagger ou similar	2	A configuração da aplicação que vai consumir o serviço externo, caso necessário. Um sistema pode não ter as libs para acessar um webservice por exemplo, esse tempo seria para o programador preparar a aplicação.
25	Banco de Dados	Criação de script para operação direta em banco de dados para inserção em lote de dados, ou devido a alteração da estrutura das tabelas.	2	
26	Banco de Dados	Criação de VIEW, utilizando dados de tabelas distintas e operações DML e funções do Banco de Dados	1,5	
27	Monitoramento de Aplicação	Criação de processo automático de monitoramento dos servidores.	9	Monitoramento dos servidores de aplicação no que diz respeito a disponibilidade, desempenho, logs e outros. Emitindo alertas automaticamente para os responsáveis.
28	Motor de Regras	Criação de nova regra de negócio	2	Criação de um novo arquivo de regra utilizando a tecnologia Drools.
29	Treinamento / Consultoria	Horas de Treinamento / Consultoria / Tarefas não previstas	1 por hora de trabalho (pré-aprovado pelo SC Saúde)	Tarefas não possíveis de serem previstas, ou de complexidade não estimável a priori. Deverá ser usado esporadicamente, com a devida justificativa. Poderá ser usada também para apoio aos gestores do plano de saúde nos treinamentos realizados



				para usuários e/ou gestores de negócio.
30	Outros	Execução de atividades especificadas em Ordem de Serviço específica e com planejamento previamente aprovado pelo SC Saúde (exemplo: UX)	1 UST por hora prevista no planejamento	

**TABELA 2 – LISTA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO**

#	DISCIPLINA	TAREFA	USTs	Memória de cálculo
1	Alteração de Código	Refactoring: Melhoria em código existente, não desenvolvido pela contratada, sem alteração de funcionalidade/requisito. Ao final, a funcionalidade deve ser documentada e o código deve estar aderente aos critérios de qualidade do contrato.	FI = 50%	Será utilizado apenas mediante justificativa. Exemplo: uma nova funcionalidade será desenvolvida, e dependerá de um código pré-existente, que precisa se tornar mais “confiável”.
2	Alteração de Código	Alterar funcionalidade/requisito existente, desenvolvida ou mantida pela contratada.	FI = 50%	Fator similar ao Roteiro de Métricas do SISP v2.2
3	Alteração de Código	Alterar funcionalidade/requisito existente, não desenvolvida ou mantida pela contratada.	FI = 75%	Fator similar ao Roteiro de Métricas do SISP v2.2
4	Alteração de Código	Alterar funcionalidade/requisito existente, não desenvolvida ou mantida pela contratada, com necessidade de documentação e Refactoring.	FI = 90%	Ao final, o código deve estar aderente aos critérios de qualidade do contrato. FI = 90% representa a adição de 15% ao Fator de Impacto anterior (75%), em decorrência do refactoring.
5	Alteração de Código	Exclusão de Funcionalidade/Requisito	FI = 30%	Fator similar ao Roteiro de Métricas do SISP v2.2. Inclui o mapeamento dos efeitos gerados pela exclusão em outros pontos do código.



6	Análise e correção de bugs	Análise, testes e debug para identificar causa de problema ou defeito em módulos do sistema não desenvolvidos ou mantidos pela contratada. O resultado desta atividade poderá ser: 1) Problema resolvido; 2) Problema não resolvido, mas diagnóstico feito; 3) Problema não resolvido, e causa não identificada. Neste caso, pode-se autorizar nova análise exploratória, mediante a devida justificativa.	Problema Simples: 2 UST Problema Complexo: 6 UST	Deverá incluir descrição das atividades realizadas para o pagamento. O padrão é 'Simples'. Será considerado Complexo quando: não há causa aparente, é intermitente, ou em fronteiras com outros sistemas/infraestrutura.
7	Estudo de Código	Estudo de código legado (não desenvolvido pela contratada), para posterior manutenção e/ou evolução.	1,5 UST por Entidade mapeada no código fonte	Deve resultar numa apresentação (com documentação auxiliar) de como as funcionalidades do sistema estão organizadas no código, incluindo dados técnicos e de negócio. Deve apontar, se for o caso, pontos do código com necessidade de Refatoração.



## ANEXO I – F

### SERVIÇO DE MENSAGERIA

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de envio de mensagens por meio de conexão via API, utilizando os canais WhatsApp e SMS e/ou outros que porventura possam ser adotados dentro do SC Saúde, com fornecimento de ferramenta/plataforma de gestão, operação por demanda e pagamento conforme a quantidade de disparos realizados;
2. Serviço de mensageria deverá possuir conexão com os Sistemas SC Saúde via API (Interface de Programação de Aplicação) de integração para o envio de SMS e WhatsApp automatizada via sistema;
3. A ferramenta poderá ser idêntica a utilizada atualmente. Caso contrário, os ajustes e portabilidade dos serviços na plataforma serão de responsabilidade da CONTRATADA. Caso haja alteração de plataforma, todos ajustes de evoluções ficarão sob responsabilidade da CONTRATADA;
4. A contratação visa otimizar a comunicação institucional com beneficiários e prestadores, viabilizando o envio automatizado de mensagens em larga escala por meio dos canais WhatsApp e SMS, integrando os sistemas internos da CONTRATANTE via API.
5. A CONTRATADA deverá:
  - 5.1. Disponibilizar API e documentação técnica completa para integração com sistemas da contratante;
  - 5.2. Oferecer plataforma web para acompanhamento, controle, relatórios e gestão dos envios;
  - 5.3. Permitir envio de mensagens de texto (SMS) e mensagens via WhatsApp;
  - 5.4. Oferecer suporte técnico para integração e operação da ferramenta;
  - 5.5. Realizar a tarifação por disparo realizado, sob demanda, com registros detalhados por canal (WhatsApp/SMS), número de destino, data e hora do envio, status da entrega.
6. O pagamento será efetuado por demanda, conforme a quantidade de disparos realizados mensalmente, de acordo com os seguintes critérios:
  - 6.1. Valor unitário por mensagem enviada via SMS;
  - 6.2. Valor unitário por mensagem enviada via WhatsApp;
  - 6.3. Relatório mensal de utilização detalhado deverá ser apresentado como base para a emissão de nota fiscal;
  - 6.4. Serão cobradas mensagens com status de “enviada” com sucesso (para o gateway/API da plataforma do canal) e “enviadas com respectivos códigos de erro” com anuência da CONTRATANTE, conforme exemplos: número móvel não válido, telefone está desligado ou indisponível, número destino está impedido de receber mensagem.
  - 6.5. Resolução de falhas técnicas no prazo máximo de 48h úteis;
  - 6.6. SLA de disponibilidade mínima de 98% mensal para o serviço prestado.
7. A plataforma de mensageria via WhatsApp a ser utilizada na execução contratual deverá observar integralmente as políticas vigentes da Meta (WhatsApp Business Platform).
  - 7.1. Para fins de formalização do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que a solução ofertada é operada por Business Solution Provider – BSP certificado pela Meta, mediante apresentação de documentação comprobatória válida, admitindo-se que:
    - 7.1.1. a própria CONTRATADA seja detentora da certificação BSP Meta; ou
    - 7.1.2. a CONTRATADA possua vínculo formal com provedor certificado BSP Meta, apto a assegurar a regularidade da solução de mensageria ofertada.
  - 7.2. A não comprovação da certificação nos termos acima impedirá a formalização do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas.



8. O serviço de mensageria via WhatsApp deverá ser executado por meio de plataforma compatível com a WhatsApp Business Platform, observadas as políticas de uso da Meta, conforme requisitos específicos estabelecidos no Anexo I-F – Serviço de Mensageria.





TABELA 1 – LISTA DE DISPAROS

Funcionalidades	Momento	Plataforma	Necessita Evolução?	Estimativa Disparos Mensal		Estimativa Anual		Observação
				Whatsapp	SMS	Whatsapp	SMS	
Recadastramento	Evento de recadastramento	Qualizap	Não	13.000	13.000	156.000	156.000	Somente quando houver a ação de recadastramento (aproximadamente de 2 em 2 anos). Quantitativo baseado no número de titulares.
Adesão/Reassociação	Evento de adesão/reassociação	----	Sim	1.625	1.625	19.500	19.500	-----
Exclusão/Exclusão Futura	Evento de exclusão	----	Sim	490	490	5.880	5.880	-----
Alteração Cadastral	Evento de Alteração	----	Sim	170	170	2.040	2.040	-----
Dependente atingiu Maioridade	1º dia de cada mês, ao meio-dia	Qualizap	Sim	490	490	5.880	5.880	-----
Site	Novo login	Qualizap	Não	27.300	27.300	327.600	327.600	Quando houve a ação de criar login e/ou alterar senha.
<b>TOTAL</b>				<b>43.075</b>	<b>43.075</b>	<b>516.900</b>	<b>516.900</b>	-----

**NOTAS:**

- Plataforma: poderá ser alterada conforme descrito no [ANEXO I-F](#);
- NECESSITA EVOLUÇÃO = SIM: indica que a estimativa de disparos será utilizada apenas após o desenvolvimento de nova funcionalidade;
- Os disparos poderão ser compartilhados entre os serviços.



## ANEXO I – G

### PERFIS DOS PROFISSIONAIS

1. De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 do Governo Federal este anexo define as qualificações técnicas mínimas por cargo ou função, bem como estabelece o agrupamento destes por perfil profissional;
2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes contendo minimamente as seguintes funções:
  - 2.1. Equipe de Analista de Dados/BI Pleno
  - 2.2. Equipe de Analista de Infraestrutura de Sistemas Pleno
  - 2.3. Equipe de Analista de Negócios Sênior
  - 2.4. Equipe de Analista de Negócios Pleno
  - 2.5. Equipe de Analista de Sistemas Sênior
  - 2.6. Equipe de Analista de Suporte N1 Pleno
  - 2.7. Equipe de Analista de Suporte Sênior N3
  - 2.8. Equipe de Analista de Testes Sênior
  - 2.9. Equipe de Desenvolvimento de Aplicativos Móveis Sênior atuando com
  - 2.10. Equipe de Desenvolvedores Full Stack Junior
  - 2.11. Equipe de Desenvolvedores Full Stack Senior
  - 2.12. Equipe de Desenvolvedores Full Stack Pleno
  - 2.13. Equipe de Devops
  - 2.14. Equipe de UX (Experiência do Usuário), atuando com
  - 2.15. Especialista de Requisitos Drooms
  - 2.16. Especialista de Banco de Dados
  - 2.17. Especialista Analista de Métricas
  - 2.18. Gerente de Projeto
3. No ato da assinatura do contrato deverão ser demonstradas pela CONTRATADA a qualificação todos profissionais que irão compor a equipe de trabalho;
4. A experiência deve ser comprovada em atividades pertinentes à função que será exercida no Plano SC Saúde, bem como à tecnologia a ser utilizada;
5. A falta de comprovação de experiência do time desabilitará a empresa classificada, sendo que a seguinte será habilitada;
6. Dentre as certificações desejáveis, pelo menos 01 (uma) deverá ser obrigatória;
7. As certificações devem ser emitidas por canal oficial. Todas as formações e certificações dos profissionais exigidas pela CONTRATANTE deverão ser comprovadas pela CONTRATADA por documentos fornecidos pelas entidades certificadoras ou instituições de ensino, e serem fornecidos novamente à CONTRATANTE quando da substituição de profissionais em atuação;
8. Os requisitos técnicos profissionais exigidos pela CONTRATANTE deverão ser comprovadas por documentos válidos para este fim (carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração do empregador, contrato social no qual figure como sócio, dentre outros) a serem fornecidos à CONTRATANTE, e novamente fornecidos quando da substituição de profissionais em atuação;
  - 8.1. Todas as declarações deverão constar de forma clara o nome, endereço eletrônico (e-mail), telefone de contato e cargo/função do declarante;
9. Para efeitos de comprovação de formação, capacitação e experiência profissional serão aceitas cópias não autenticadas em caso de apresentação das mesmas juntamente com suas versões originais;
10. A CONTRATANTE reserva-se no direito de efetuar diligências junto aos emitentes ou declarantes dos documentos com a finalidade de elucidação de dúvidas ou comprovação de sua autenticidade;



11. Os cursos considerados como pertencentes às áreas de informática serão avaliados pela CONTRATANTE e devem, no mínimo, possuir disciplinas relativas às áreas de:
  - 11.1. Banco de dados;
  - 11.2. Redes de computadores;
  - 11.3. Análise e desenvolvimento de sistemas.
12. Além do atendimento dos requisitos de formação, qualificação e experiência profissional exigidos dos profissionais que prestarão os serviços, a CONTRATANTE poderá efetuar análise curricular, reservando-se no direito de recusar o profissional indicado em caso de inadequação de perfil para a plena execução dos serviços;
13. Da comprovação dos requisitos de formação educacional dos perfis profissionais.
  - 13.1. Os cursos de nível superior ou de pós-graduação exigidos deverão ser aqueles relacionados à área de conhecimento ou de formação acadêmica do respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação – MEC (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>).
  - 13.2. Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.
14. Do banco de perfis profissionais habilitados
  - 14.1. Visando imprimir maior agilidade ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE, é altamente recomendável que a CONTRATADA mantenha um banco de perfis profissionais previamente habilitado para atender às requisições de serviço sob demanda – desde que isso não imponha custos adicionais a nenhuma das partes.



## ANEXO I – H

### QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PROFISSIONAIS

#### 1. FUNÇÃO ANALISTA DE DADOS/BI PLENO

- 1.1. Função responsável por:
  - 1.1.1. Desenvolver, implementar e manter soluções de Business Intelligence (BI) para atender às necessidades da empresa;
  - 1.1.2. Coletar, analisar e interpretar grandes volumes de dados de diferentes fontes;
  - 1.1.3. Criar relatórios, dashboards e visualizações para suportar a tomada de decisões gerenciais;
  - 1.1.4. Colaborar com diferentes departamentos para entender suas necessidades de dados e fornecer soluções adequadas;
  - 1.1.5. Monitorar a integridade e a qualidade dos dados, garantindo sua precisão e confiabilidade;
  - 1.1.6. Realizar análises ad hoc para responder a perguntas específicas e fornecer insights imediatos;
  - 1.1.7. Participar do desenvolvimento e aprimoramento de processos e sistemas de BI.
- 1.2. Requisitos técnicos desejáveis:
  - 1.2.1. Melhores práticas de mercado em ferramentas BI como Power BI, Tableau, QlikSense ou similares;
  - 1.2.2. Sólidos conhecimentos em SQL para manipulação e extração de dados;
  - 1.2.3. Experiência com ETL (Extração, Transformação e Carga) e ferramentas como Talend, Informatica, ou SSIS;
  - 1.2.4. Familiaridade com linguagens de programação como Python ou React;
  - 1.2.5. Entendimento de modelagem de dados e design de data warehouses;
  - 1.2.6. Conhecimentos em análise estatística e matemática aplicada.
- 1.3. Certificações desejáveis:
  - 1.3.1. Certificação em BI (Microsoft Certified: Data Analyst Associate, Tableau Desktop Specialist, Qlik Sense Business Analyst Certification)
  - 1.3.2. Certificação em SQL (Oracle Database SQL Certified Associate, Microsoft Certified: Azure Data Engineer);
  - 1.3.3. Certificação em Big Data (Cloudera Certified Associate -CCA- Data Analyst).

#### 2. FUNÇÃO ANALISTA DE INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS PLENO

- 2.1. Função responsável por:
  - 2.1.1. Gerenciamento de Servidores: Instalação, configuração, monitoramento e manutenção de servidores físicos e virtuais, utilizando sistemas operacionais Windows Server e distribuições Linux (CentOS e Oracle Linux);
  - 2.1.2. Virtualização de Ambientes: Implementação e administração de ambientes virtualizados, utilizando plataformas como VMware vSphere e/ou Microsoft Hyper-V, visando a otimização dos recursos de hardware;
  - 2.1.3. Segurança da Informação: Implementação e gerenciamento de políticas de segurança, incluindo a configuração de firewalls, sistemas de detecção de intrusão (IDS/IPS) e políticas de backup e recuperação de desastres;



- 2.1.4. Suporte Técnico Especializado: Atuação como suporte de segundo e terceiro nível para a resolução de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura de TI, além de orientar a equipe de suporte de primeiro nível;
  - 2.1.5. Monitoramento e Performance: Acompanhamento contínuo da saúde dos ativos de infraestrutura, analisando logs, monitorando o desempenho e propondo melhorias para garantir a alta disponibilidade dos serviços;
  - 2.1.6. Documentação Técnica: Elaboração e manutenção de documentação detalhada sobre a topologia da rede, configurações de servidores, procedimentos operacionais e políticas de segurança.
- 2.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 2.2.1. Sistemas Operacionais: Sólidos conhecimentos em administração avançada de distribuições Linux (CentOS e Oracle Linux);
  - 2.2.2. Redes de Computadores: Profundo conhecimento em protocolos de rede (TCP/IP), roteamento, switching, VLANs e VPNs;
  - 2.2.3. Virtualização: Experiência prática com as plataformas de virtualização VMware e/ou Hyper-V;
  - 2.2.4. Cloud Computing: Conhecimento em serviços de nuvem, preferencialmente em plataformas como Amazon Web Services (AWS) ou Microsoft Azure, incluindo o gerenciamento de máquinas virtuais, armazenamento e redes na nuvem;
  - 2.2.5. Scripting e Automação: Habilidade para desenvolver scripts em linguagens como PowerShell, Shell Script ou Python para automação de tarefas administrativas;
  - 2.2.6. Ferramentas de Monitoramento: Experiência com ferramentas de monitoramento de redes e servidores, como Zabbix, Nagios ou Grafana;
  - 2.2.7. Segurança de Redes: Conhecimentos em configuração de firewalls de próxima geração (NGFW) e soluções de segurança de endpoint;
  - 2.2.8. ITSM: Familiaridade com ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), como JIRA Service Management ou similar.
- 2.3. Certificações desejáveis:
- 2.3.1. Linux Professional Institute Certification (LPIC-1 ou LPIC-2). Red Hat Certified System Administrator (RHCSA). Oracle Linux 8 System Administrator;
  - 2.3.2. VMware Certified Professional (VCP-DCV);
  - 2.3.3. AWS Certified Solutions Architect – Associate ou AWS Certified SysOps Administrator – Associate;
  - 2.3.4. ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.

### 3. FUNÇÃO ANALISTA DE NEGÓCIO SENIOR

- 3.1. Função responsável por:
  - 3.1.1. Elicitação e Análise de Requisitos: Conduzir workshops, entrevistas e sessões de brainstorming com stakeholders de alto nível para levantar, analisar, documentar e validar os requisitos de negócio, funcionais e não funcionais de projetos complexos.
  - 3.1.2. Modelagem de Processos e Sistemas: Mapear e modelar os processos de negócio atuais (As-Is) e propor otimizações e novos fluxos (To-Be), utilizando notações padrão de mercado como BPMN e UML.



- 3.1.3. Tradução de Necessidades em Especificações Técnicas: Elaborar artefatos de análise de negócio, como especificações funcionais, épicos, histórias de usuário (User Stories) com critérios de aceitação bem definidos, e gerenciar o backlog do produto (Product Backlog).
  - 3.1.4. Análise de Viabilidade e Impacto: Realizar análises de viabilidade técnica, econômica e operacional para novas demandas, avaliando o impacto das mudanças propostas nos processos e sistemas existentes.
  - 3.1.5. Validação e Homologação: Atuar como ponto focal para o negócio durante a fase de desenvolvimento e testes, validando se as soluções entregues atendem aos requisitos especificados e coordenando os Testes de Aceite do Usuário (UAT).
  - 3.1.6. Gestão de Stakeholders: Gerenciar a comunicação e o alinhamento de expectativas entre as diversas partes interessadas, incluindo gestores, usuários finais e equipes técnicas, facilitando a negociação e a resolução de conflitos.
  - 3.1.7. Mentoria e Liderança: Orientar e mentorar analistas de negócio de níveis júnior e pleno, disseminando melhores práticas e atuando como referência técnica em análise de negócio para a equipe.
  - 3.1.8. Análise de Dados e Indicadores: Definir e acompanhar métricas de sucesso (KPIs) para as soluções implementadas e utilizar a análise de dados para embasar a tomada de decisão e identificar novas oportunidades de negócio.
- 3.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 3.2.1. Metodologias de Desenvolvimento: Domínio de metodologias e frameworks ágeis (Scrum, Kanban, Lean) e conhecimento em abordagens tradicionais (cascata) ou híbridas.
  - 3.2.2. Notações de Modelagem: Profundo conhecimento e aplicação prática de BPMN (Business Process Model and Notation) e UML (Unified Modeling Language).
  - 3.2.3. Ferramentas de Análise e Gestão: Experiência avançada em ferramentas de gestão de projetos e backlog (ex: Jira) e de documentação colaborativa (ex: Confluence).
  - 3.2.4. Ferramentas de Modelagem e Prototipação: Habilidade no uso de ferramentas para modelagem de processos (ex: Bizagi Modeler, Lucidchart) e criação de protótipos de baixa e média fidelidade (ex: Figma).
  - 3.2.5. Análise de Dados e BI: Conhecimento em linguagem SQL para realização de consultas em bancos de dados para análise de informações. Experiência com ferramentas de Business Intelligence (ex: Microsoft Power BI) para criação de relatórios e dashboards.
  - 3.2.6. Governança e Gestão de TI: Familiaridade com frameworks de mercado como COBIT e ITIL para garantir o alinhamento das soluções com as políticas de governança de TI.
  - 3.2.7. Gestão de Produtos: Conhecimento em técnicas de product discovery, priorização de backlog (ex: MoSCoW, RICE) e elaboração de roadmaps de produto.
- 3.3. Certificações desejáveis:
- 3.3.1. CBAP (Certified Business Analysis Professional).
  - 3.3.2. PMI-PBA (PMI Professional in Business Analysis).
  - 3.3.3. CSPO (Certified Scrum Product Owner), PSPO (Professional Scrum Product Owner)
  - 3.3.4. CBPP (Certified Business Process Professional).
  - 3.3.5. ITIL 4 Foundation.



#### 4. FUNÇÃO ANALISTA DE NEGÓCIO PLENO

- 4.1. Função responsável por:
- 4.1.1. Elicitação e Documentação de Requisitos: Conduzir reuniões com stakeholders para levantar, analisar e documentar os requisitos de negócio, funcionais e não funcionais, utilizando técnicas como entrevistas, workshops e análise de documentos.
  - 4.1.2. 4Modelagem de Processos: Mapear e modelar processos de negócio utilizando a notação BPMN (Business Process Model and Notation), identificando os fluxos atuais (As-Is) e propondo melhorias e novos fluxos (To-Be).
  - 4.1.3. Elaboração de Artefatos de Análise: Criar e manter artefatos de análise de negócio, como especificações funcionais, casos de uso, e principalmente, histórias de usuário (User Stories) detalhadas com critérios de aceitação claros e objetivos.
  - 4.1.4. Gestão do Backlog: Atuar em conjunto com o Product Owner (PO) para gerenciar e priorizar o backlog do produto, garantindo que os itens estejam bem definidos e prontos para o desenvolvimento.
  - 4.1.5. Interface entre Negócio e TI: Servir como o principal canal de comunicação entre as áreas de negócio e a equipe de desenvolvimento, traduzindo as necessidades de negócio em uma linguagem técnica compreensível para os desenvolvedores e esclarecendo dúvidas funcionais.
  - 4.1.6. Validação e Homologação: Planejar e executar os Testes de Aceite do Usuário (UAT), validando se a solução desenvolvida atende aos requisitos e às expectativas do negócio antes da implantação em produção.
  - 4.1.7. Análise de Impacto: Avaliar o impacto das solicitações de mudança no escopo do projeto, nos processos de negócio e nos sistemas existentes, fornecendo informações para a tomada de decisão.
- 4.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 4.2.1. Metodologias Ágeis: Sólida experiência de trabalho em ambientes que utilizam metodologias ágeis, especialmente Scrum, compreendendo seus papéis, cerimônias e artefatos;
  - 4.2.2. Engenharia de Requisitos: Conhecimento prático em técnicas de levantamento, análise, especificação e validação de requisitos;
  - 4.2.3. Modelagem de Processos e Sistemas: Experiência na utilização de BPMN e conhecimento em UML (Unified Modeling Language), especialmente em diagramas de casos de uso e de atividades.
  - 4.2.4. Ferramentas de Gestão e Documentação: Proficiência no uso de ferramentas para gerenciamento de backlog e projetos ágeis (ex: Jira, Azure DevOps) e para documentação colaborativa (ex: Confluence);
  - 4.2.5. Conceitos de Banco de Dados: Conhecimento em linguagem SQL para realizar consultas básicas em bancos de dados, a fim de analisar dados e auxiliar na validação de funcionalidades;
  - 4.2.6. Conceitos de API: Entendimento do que são APIs (especialmente RESTful) e como elas funcionam, para facilitar a especificação de requisitos de integração entre sistemas.
- 4.3. Certificações desejáveis:
- 4.3.1. PMI-PBA (PMI Professional in Business Analysis);
  - 4.3.2. ECBA (Entry Certificate in Business Analysis) ou CCBA® (Certification of Capability in Business Analysis).
  - 4.3.3. CSPO (Certified Scrum Product Owner), PSPO (Professional Scrum Product Owner).



## 5. FUNÇÃO ANALISTA DE SISTEMAS SÊNIOR

- 5.1. Função responsável por:
- 5.1.1. Sempre que possível propor os devidos refinamentos aos requisitos levantados;
  - 5.1.2. Analisar regras negócio e realizar a modelagem de dados, com objetivo de propor soluções, através de uma visão lógica;
  - 5.1.3. Realizar e acompanhar manutenções evolutivas e corretivas conforme necessidade tecnológica ou resultado desejado;
  - 5.1.4. Fomentar reuniões com o cliente para descoberta de requisitos funcionais e não funcionais.
  - 5.1.5. Estar atento para propor juntamente com a equipe técnica da CONTRATANTE melhoria nos fluxos de trabalho para sua melhor sistematização;
  - 5.1.6. Elaborar documentação técnica das implantações e manuais os usuários finais;
  - 5.1.7. Definir escopo de funcionalidade e seus devidos comportamentos;
  - 5.1.8. Planejar, especificar e implantar melhorias e novas funcionalidades;
  - 5.1.9. Estar atento a experiência do usuário nas questões sistêmicas e visuais, trabalhando de forma integrada com profissional de perfil UX/UI.
- 5.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 5.2.1. Melhores práticas de mercado em desenvolvimento de software (PMBOK, ISO 12207, ISO 9126, CMMI, MPS-BR, ITIL, COBIT, Governança de TI, SCRUM);
  - 5.2.2. Orientação a objetos;
  - 5.2.3. Modelagem de dados e informações;
  - 5.2.4. Integração entre sistemas;
  - 5.2.5. Técnicas de prototipação;
  - 5.2.6. Interações do usuário para uma melhor experiência;
  - 5.2.7. Conhecimento e experiência prática nas tecnologias referidas no perfil desenvolvedor.
- 5.3. Certificações desejáveis:
- 5.3.1. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior ou Certificação COBIT Foundation v4.1 ou superior;
  - 5.3.2. OCUP/OCUP 2 (OMG certified UML Professional – Foundation ou superior);
  - 5.3.3. UML - IBM Certified Solution Designer - Object Oriented Analysis and Design vUML 1 (Analysis);
  - 5.3.4. CPRE (Certified Professional for Requirements Engineering) - Advanced ou superior;
  - 5.3.5. CAPM (Certified Associate in Project Management);
  - 5.3.6. PMP (Project Management Professional);
  - 5.3.7. PMI-ACP (Agile Certified Practitioner)
  - 5.3.8. PSM (Professional Scrum Master);
  - 5.3.9. PSPO (Assessments Professional Scrum Product Owner);
  - 5.3.10. CBPP (Certified Business Process Professional);
  - 5.3.11. Certificação Information Security Foundation baseada na ISO/IEC 27001;
  - 5.3.12. Certificação ISO/IEC 27002 - Fundamentos da Segurança da Informação;
  - 5.3.13. Certificação BCS Foundation Certificate in Business Analysis.



## 6. FUNÇÃO ANALISTA DE SUPORTE PLENO N1

- 1.1. Função responsável por:
  - 6.1.1. Primeiro Ponto de Contato: Atuar como a linha de frente do suporte técnico, sendo o primeiro ponto de contato para os usuários que enfrentam problemas ou necessitam de serviços de TI.
  - 6.1.2. Registro e Classificação de Chamados: Registrar, categorizar e priorizar todos os incidentes e requisições de serviço na ferramenta de ITSM, garantindo a coleta de informações completas e precisas para o diagnóstico inicial;
  - 6.1.3. Resolução em Primeiro Nível: Solucionar problemas comuns e requisições padronizadas de forma imediata, utilizando scripts, documentação e artigos da base de conhecimento. O foco é a resolução rápida para questões como redefinição de senhas, configuração de e-mails, instalação de softwares homologados e solução de problemas básicos de conectividade;
  - 6.1.4. Gestão de Contas de Usuário: Executar procedimentos básicos de gerenciamento de contas, como desbloqueio de usuários e redefinição de senhas, seguindo estritamente as políticas de segurança;
  - 6.1.5. Escalonamento de Incidentes: Identificar rapidamente incidentes que não podem ser resolvidos no primeiro nível e escaloná-los de forma correta e eficiente para as equipes de Nível 2 ou Nível 3, fornecendo toda a documentação do diagnóstico inicial;
  - 6.1.6. Comunicação com o Usuário: Manter os usuários informados sobre o progresso e o status de seus chamados, garantindo uma comunicação clara, profissional e empática;
  - 6.1.7. Documentação Básica: Contribuir para a base de conhecimento, sugerindo novos artigos ou atualizações em procedimentos existentes com base nas interações diárias com os usuários;
  - 6.1.8. Realizar consultas SQL: consultas em bases de dados Oracle e MySQL.
- 6.2. Requisitos técnicos desejáveis:
  - 6.2.1. Sistemas Operacionais Cliente: Conhecimento na utilização e solução de problemas básicos do sistema operacional Microsoft Windows (versões 10 e 11);
  - 6.2.2. Aplicações de Escritório: Familiaridade com o suporte a aplicativos da suíte Microsoft 365, principalmente Outlook, Teams, Word e Excel;
  - 6.2.3. Hardware: Capacidade de identificar e diagnosticar problemas simples de hardware em desktops, notebooks e periféricos (teclados, mouses, monitores);
  - 6.2.4. Conectividade Básica: Noções fundamentais de redes e firewall para verificar a conectividade do usuário, como o uso de comandos ping e ipconfig;
  - 6.2.5. Ferramentas de ITSM: Habilidade para operar ferramentas de Service Desk (ex: Jira Service Management) na perspectiva do registro e acompanhamento de chamados.
- 6.3. Certificações desejáveis:
  - 6.3.1. ITIL 4 Foundation;
  - 6.3.2. CompTIA A+.



## 7. FUNÇÃO ANALISTA DE SUPORTE PLENO N3

### 7.1. Função responsável por:

- 7.1.1. Suporte Especializado de Último Nível: Atuar como a última linha de suporte técnico para incidentes e problemas complexos relacionados ao ecossistema de bancos de dados Oracle e MySQL, recebendo escalonamentos das equipes de N1 e N2;
- 7.1.2. Análise e Diagnóstico Avançado: Realizar diagnósticos aprofundados para identificar a causa raiz de problemas de performance, conectividade e disponibilidade dos bancos de dados. Analisar logs de alerta, traces e relatórios de performance (AWR, Performance Schema);
- 7.1.3. Execução de Rotinas de Administração: Executar, sob supervisão ou através de procedimentos pré-aprovados, rotinas de administração de banco de dados, como a execução de scripts de backup (RMAN, mysqldump), monitoramento de jobs, verificação de espaço em disco e gerenciamento básico de usuários e permissões;
- 7.1.4. Otimização de Consultas (Query Tuning): Analisar consultas SQL de baixa performance reportadas pelos sistemas ou usuários. Identificar gargalos e sugerir a criação ou recriação de índices e outras otimizações para as equipes de desenvolvimento;
- 7.1.5. Interface com a Equipe de DBAs: Servir como o ponto de contato técnico entre a equipe de suporte e os Especialistas de Banco de Dados (DBAs), traduzindo problemas operacionais em informações técnicas precisas para investigações mais profundas;
- 7.1.6. Gestão de Incidentes Críticos: Participar ativamente da sala de guerra e do gerenciamento de incidentes críticos que afetem a disponibilidade dos bancos de dados, contribuindo com a investigação e a aplicação de soluções de contorno;
- 7.1.7. Criação de Documentação e Procedimentos: Desenvolver e manter a base de conhecimento com artigos e procedimentos técnicos detalhados para o troubleshooting e a resolução de problemas comuns e complexos relacionados a bancos de dados, capacitando as equipes de N1 e N2.

### 7.2. Requisitos técnicos desejáveis:

- 7.2.1. Banco de Dados Oracle: Sólidos conhecimentos em arquitetura Oracle. Experiência prática na utilização de SQL\*Plus e ferramentas cliente como SQL Developer. Capacidade de interpretar logs e relatórios básicos de performance;
  - 7.2.2. Banco de Dados MySQL: Sólidos conhecimentos em arquitetura MySQL e seus principais storage engines (InnoDB). Experiência com ferramentas cliente como MySQL Workbench;
  - 7.2.3. Linguagem SQL: Proficiência em linguagem SQL para realizar consultas complexas, analisar dados e identificar problemas em queries. Conhecimento básico de PL/SQL (Oracle) é um diferencial;
  - 7.2.4. Sistemas Operacionais: Conhecimento prático em sistemas operacionais Linux (Oracle Linux, Red Hat, etc.), incluindo a navegação por diretórios, verificação de logs do sistema e monitoramento básico de recursos (CPU, memória, disco);
  - 7.2.5. Conceitos de Rede: Compreensão de conceitos de rede (TCP/IP, DNS, Firewall) para diagnosticar problemas de conectividade entre as aplicações e os bancos de dados;
- 7.3. Ferramentas de ITSM: Experiência com ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (ex: Jira Service Management) para o registro e o tratamento de incidentes e problemas;
- 7.4. Scripting Básico: Familiaridade com Shell Script para a análise e execução de scripts de automação de rotinas de banco de dados.

### 7.5. Certificações desejáveis:



- 7.5.1. Oracle Certified Associate (OCA): A certificação Oracle Database SQL Certified Associate ou a antiga Oracle Database 19c Administrator Certified Associate;
- 7.5.2. MySQL Database Administrator Certified Professional (OCP) e Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator;
- 7.5.3. ITIL 4 Foundation;
- 7.5.4. CompTIA Linux+ ou LPIC-1.

## 8. FUNÇÃO ANALISTA DE TESTE SENIOR

Função responsável por realizar o planejamento, execução e análise dos resultados da garantia da qualidade, assegurando que os produtos de trabalho e a execução dos processos pelos projetos de desenvolvimento de software estejam em conformidade.

- 8.1. São exemplos de atividades que esta função deverá executar:
  - 8.1.1. Elaborar plano de testes de forma ampla a partir dos requisitos levantados;
  - 8.1.2. Desenvolver planos de testes, relatar resultados, avaliar a qualidade técnica e funcional dos produtos, identificar riscos e possíveis falhas;
  - 8.1.3. Através de testes manuais ou automatizados, verificar a funcionalidade, desempenho, segurança das aplicações sejam elas desenvolvidas pela CONTRATADA ou não;
  - 8.1.4. Fomentar reuniões com o cliente para aprofundamento dos levantamentos descobertos;
  - 8.1.5. Estar atento para propor juntamente com a equipe técnica da CONTRATANTE melhorias que considerar adequadas;
  - 8.1.6. Manter a documentação de testes.
- 8.2. Requisitos técnicos desejáveis:
  - 8.2.1. Melhores práticas de mercado em desenvolvimento de software (PMBOK, ISO 12207, ISO 9126, CMMI, MPS-BR, ITIL, COBIT, Governança de TI, SCRUM, etc.);
  - 8.2.2. Metodologias ágeis;
  - 8.2.3. Práticas e princípios de engenharia de software;
  - 8.2.4. Análise/Projeto Orientado a Objetos.
- 8.3. Certificações desejáveis:
  - 8.3.1. CTFL Foundation Level;
  - 8.3.2. CTFL Agile Tester;
  - 8.3.3. CTFL Model Based Test.
  - 8.3.4. CTAL-TTA (Technical Test Analyst);
  - 8.3.5. CTAL-TA (Test Analyst);
  - 8.3.6. CTAL-TM (Test Manager);
  - 8.3.7. CTEL-ST (Security Testing);
  - 8.3.8. CTEL-TA (Test Automation);
  - 8.3.9. CTEL-TM (Test Management)
  - 8.3.10. CTEL-ITP (Improving the Test Process)
  - 8.3.11. iSQL Certified Agile Tester (CAT);
  - 8.3.12. Agile Testing Alliance Certified Professional – Automation Agile Testing (CP-AAT);
  - 8.3.13. CTAL (Certified Tester Advanced Level);
  - 8.3.14. CBTS (Certificação Brasileira de Teste de Software);
  - 8.3.15. ATC-NF (Certificação em Analista de Testes Nível Fundamental).



## 9. FUNÇÃO DESENVOLVEDOR DE APLICATIVOS MÓVEIS SENIOR

### 9.1. Função responsável por:

- 9.1.1. Arquitetura e Liderança Técnica: Liderar o desenho da arquitetura de soluções móveis, definindo padrões de projeto, bibliotecas e a estrutura geral do código para garantir a escalabilidade, manutenibilidade e performance do aplicativo. Atuar como referência técnica para a equipe de desenvolvimento.
- 9.1.2. Desenvolvimento Multiplataforma com Flutter: Desenvolver, a partir de um código-base único em Flutter, aplicações móveis de alta qualidade para as plataformas iOS e Android, implementando funcionalidades complexas e garantindo uma experiência de usuário fluida e consistente.
- 9.1.3. Implementação de Interfaces (UI/UX): Traduzir protótipos e designs de interface (UI) e experiência do usuário (UX) de alta-fidelidade em componentes visuais precisos e responsivos dentro do framework Flutter, colaborando diretamente com a equipe de design.
- 9.1.4. Integração com APIs e Serviços: Implementar a integração do aplicativo com APIs de back-end (RESTful, GraphQL) e serviços de terceiros, gerenciando a comunicação, autenticação e o armazenamento de dados de forma segura e eficiente.
- 9.1.5. Gestão de Estado e Performance: Aplicar as melhores práticas de gerenciamento de estado (ex: BLoC, Riverpod, Provider) para garantir a consistência dos dados na aplicação. Otimizar o código para garantir o baixo consumo de bateria, memória e um alto desempenho.
- 9.1.6. Desenvolvimento de Módulos Nativos: Quando necessário, desenvolver ou realizar a manutenção de módulos ou plugins nativos (em Kotlin/Java para Android e Swift/Objective-C para iOS) para acessar recursos específicos de cada plataforma que não sejam diretamente suportados pelo Flutter.
- 9.1.7. Publicação e Manutenção nas Lojas: Gerenciar todo o ciclo de vida da publicação dos aplicativos na Google Play Store e na Apple App Store, incluindo a geração de builds, gerenciamento de certificados, versionamento e conformidade com as diretrizes de cada loja.
- 9.1.8. Qualidade e Testes: Implementar testes unitários, de widgets e de integração para garantir a qualidade e a estabilidade do código. Realizar revisões de código (code reviews) para a equipe, garantindo a aderência aos padrões de qualidade definidos.

### 9.2. Requisitos técnicos desejáveis:

- 9.2.1. Flutter e Linguagem Dart: Domínio avançado do framework Flutter e da linguagem de programação Dart, incluindo seus principais conceitos, como widgets, gerenciamento de estado, rotas, e comunicação assíncrona (Futures, Streams).
- 9.2.2. Arquitetura de Software Móvel: Sólida experiência com padrões de arquitetura de software aplicados ao desenvolvimento móvel, como BLoC, Provider, Riverpod, ou outros padrões para separação de responsabilidades.
- 9.2.3. Integração Contínua e Entrega Contínua (CI/CD): Experiência prática na configuração de esteiras de CI/CD para automação de build, teste e publicação de aplicativos móveis, utilizando ferramentas como Codemagic, Bitrise, Azure DevOps ou Jenkins.
- 9.2.4. Conhecimento Nativo: Familiaridade com o ecossistema de desenvolvimento nativo Android (Kotlin/Java, Android Studio) e iOS (Swift, Xcode), suficiente para integrar SDKs e resolver problemas específicos de cada plataforma.
- 9.2.5. Armazenamento Local: Conhecimento em soluções de armazenamento de dados local, como bancos de dados (SQLite, Hive, Isar) e armazenamento de preferências.



- 9.2.6. Controle de Versão: Proficiência no uso de sistemas de controle de versão, especialmente Git, com experiência em estratégias de ramificação (branching strategies) como GitFlow.
- 9.2.7. Consumo de APIs: Profundo conhecimento em padrões de API (RESTful, GraphQL) e experiência com bibliotecas de cliente HTTP em Dart/Flutter (ex: Dio, http).
- 9.2.8. Gerenciamento de Dependências: Experiência no gerenciamento de dependências e pacotes externos através do pub.dev.
- 9.3. Certificações desejáveis:
  - 9.3.1. Google Associate Android Developer.
  - 9.3.2. AWS Certified Developer.
  - 9.3.3. Google Associate Cloud Engineer.

## 10. FUNÇÃO DESENVOLVEDOR FULL STACK JUNIOR

- 10.1. Função responsável por:
  - 10.1.1. Desenvolvimento Assistido: Auxiliar no desenvolvimento e manutenção de funcionalidades para aplicações web, tanto no back-end, utilizando tecnologias como Java com Spring Framework e JPA, quanto em sistemas baseados em PHP, incluindo a customização de temas e plugins em plataformas WordPress;
  - 10.1.2. Desenvolvimento Front-End: Codificar interfaces de usuário e componentes visuais utilizando HTML, CSS e JavaScript, garantindo a fidelidade aos layouts e protótipos definidos;
  - 10.1.3. Desenvolvimento de APIs: Colaborar na criação e consumo de APIs REST que utilizam o formato JSON, auxiliando na integração entre o front-end, o back-end e outros sistemas;
  - 10.1.4. Manutenção em Bancos de Dados: Executar scripts e consultas SQL básicas para manipulação e verificação de dados em bancos de dados Oracle e MySQL, dando suporte às necessidades das aplicações;
  - 10.1.5. Desenvolvimento Low-Code: Auxiliar na criação e manutenção de relatórios, formulários e aplicações simples utilizando a plataforma de desenvolvimento de baixo código Oracle APEX;
  - 10.1.6. Correção de Defeitos: Realizar a depuração (debug) e a correção de bugs de baixa complexidade em sistemas existentes, aprendendo a navegar em diferentes bases de código;
  - 10.1.7. Testes e Documentação: Apoiar na criação de testes unitários para validar as funcionalidades desenvolvidas e contribuir para a elaboração da documentação técnica dos componentes e sistemas.
- 10.2. Requisitos técnicos desejáveis:
  - 10.2.1. Tecnologias Front-End: Conhecimento fundamental em HTML5, CSS3 e JavaScript (ES6+);
  - 10.2.2. Ecossistema Java: Familiaridade com a linguagem de programação Java e noções do Spring Framework (especialmente Spring Boot) e JPA para persistência de dados;
  - 10.2.3. Ecossistema PHP: Conhecimento básico da linguagem PHP e familiaridade com a estrutura de sistemas de gerenciamento de conteúdo como WordPress;
  - 10.2.4. Bancos de Dados: Conhecimento em bancos de dados relacionais e habilidade para escrever consultas SQL básicas para Oracle e MySQL;
  - 10.2.5. APIs e Formato de Dados: Entendimento dos conceitos fundamentais de APIs REST e do formato de dados JSON;



- 10.2.6. Plataforma Low-Code: Conhecimento básico ou grande interesse em aprender e atuar com a plataforma Oracle APEX.
- 10.2.7. Ferramentas Gerais: Conhecimento prático de Git para controle de versão.
- 10.3. Certificações desejáveis:
  - 10.3.1. Oracle APEX Cloud Developer Certified Foundations Associate.
  - 10.3.2. ORACLE CERTIFIED ASSOCIATE, JAVA SE PROGRAMMER (OCAJP);
  - 10.3.3. ORACLE CERTIFIED PROFESSIONAL, JAVA SE PROGRAMMER (OCPJP);
  - 10.3.4. Oracle Certified Expert, EE Java Persistence API Developer (OCEJPAD);
  - 10.3.5. Oracle Certified Master, Java EE Enterprise Architect (OCMJEA);
  - 10.3.6. Oracle Certified Professional, Java EE Application Developer;
  - 10.3.7. Oracle Certified Foundations Associate, Java.
  - 10.3.8. HTML5 Developer Certificate da W3Schools;
  - 10.3.9. CSS Developer Certificate da W3Schools;
  - 10.3.10. JavaScript Developer Certificate da W3Schools;
  - 10.3.11. PCEP™ – Certified Entry-Level Python Programmer;
  - 10.3.12. PCAP™ – Certified Associate Python Programmer.

## 11. FUNÇÃO DESENVOLVEDOR FULL STACK PLENO

### 11.1. Função responsável por:

- 11.1.1. Desenvolvimento Full Stack Autônomo: Projetar e implementar funcionalidades de ponta a ponta (end-to-end), abrangendo desde a interface de usuário até o back-end e o banco de dados. O trabalho envolverá aplicações construídas com Java, Spring Framework e JPA, bem como sistemas em PHP, como portais e sites em WordPress;
- 11.1.2. Construção e Manutenção de APIs: Desenvolver e manter APIs REST robustas e seguras, definindo os contratos de serviço, utilizando JSON para a comunicação de dados e garantindo a performance das integrações;
- 11.1.3. Desenvolvimento Avançado em Banco de Dados: Criar e otimizar lógicas de negócio diretamente no banco de dados Oracle através do desenvolvimento de procedures, functions e triggers complexas em PL/SQL. Realizar a modelagem de dados e a otimização de consultas em ambientes Oracle e MySQL;
- 11.1.4. Desenvolvimento Especializado em Oracle APEX: Desenvolver aplicações e relatórios complexos na plataforma Oracle APEX. Estender as capacidades da plataforma através da criação e customização de APEX Plug-ins para atender a requisitos específicos;
- 11.1.5. Desenvolvimento de Front-End: Implementar interfaces de usuário (UI) ricas e responsivas utilizando HTML, CSS e JavaScript, garantindo uma excelente experiência para o usuário;
- 11.1.6. Automação e Scripting: Criar e manter scripts de automação em Shell (Bash / Script) para otimizar rotinas de build, deploy, migração de dados e outras tarefas operacionais;
- 11.1.7. Configuração e DevOps: Colaborar com a equipe de infraestrutura na configuração de ambientes e pipelines de CI/CD, trabalhando com arquivos de configuração em formato YAML;
- 11.1.8. Qualidade e Mentoria: Realizar revisões de código (code reviews) para desenvolvedores juniores, garantindo a aderência às boas práticas e aos padrões de qualidade.

### 11.2. Requisitos técnicos desejáveis:



- 11.2.1. Tecnologias Front-End: Proficiência em HTML5, CSS3, e JavaScript (ES6+), e experiência prática com um framework moderno (React, Angular ou Vue.js);
  - 11.2.2. Ecossistema Java: Sólida experiência com a linguagem Java e o ecossistema Spring, incluindo Spring Boot para criação de APIs e JPA/Hibernate para persistência de dados;
  - 11.2.3. Ecossistema PHP: Experiência prática com a linguagem PHP e desenvolvimento ou customização de temas e plugins para WordPress;
  - 11.2.4. Bancos de Dados Oracle: Profundo conhecimento em banco de dados Oracle, com proficiência em SQL e PL/SQL para o desenvolvimento de lógicas de negócio no banco.
  - 11.2.5. Banco de Dados MySQL: Sólida experiência com MySQL, incluindo modelagem de dados e otimização de consultas;
  - 11.2.6. Banco de Dados NoSQL: MongoDB ou Redis, incluindo design de schema e otimização.
  - 11.2.7. Plataforma Oracle APEX: Experiência comprovada no desenvolvimento de aplicações com Oracle APEX, incluindo a criação ou customização de APEX Plug-ins;
  - 11.2.8. APIs e Formatos de Dados: Proficiência no desenho e implementação de APIs RESTful e na manipulação de dados em formato JSON e YAML;
  - 11.2.9. Automação e Scripting: Habilidade na criação de scripts de automação utilizando Shell (Bash / Script);
  - 11.2.10. Ferramentas Gerais: Domínio de Git e de estratégias de versionamento como GitFlow;
  - 11.2.11. Resolução de Problemas: Diagnosticar e solucionar problemas de média e alta complexidade em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;
  - 11.2.12. Práticas DevOps: Contribuir para a melhoria das esteiras de integração e entrega contínua (CI/CD) e utilizar contêineres (Docker) para o ambiente de desenvolvimento;
  - 11.2.13. Contêineres: Experiência na criação e gerenciamento de contêineres com Docker e familiaridade com o conceito de orquestração (Kubernetes);
  - 11.2.14. CI/CD: Conhecimento prático em ferramentas de CI/CD como Jenkins, GitLab CI;
  - 11.2.15. Qualidade de Código: Experiência com práticas de TDD/BDD e diferentes tipos de testes (unitários, integração, E2E).
- 11.3. Certificações desejáveis:
- 11.3.1. Oracle Certified Professional, Java SE Programmer (OCP);
  - 11.3.2. Oracle Database PL/SQL Developer Certified Professional;
  - 11.3.3. Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator (OCP);
  - 11.3.4. Oracle APEX Cloud Developer Certified Foundations Associate;
  - 11.3.5. ORACLE CERTIFIED ASSOCIATE, JAVA SE PROGRAMMER (OCAJP);
  - 11.3.6. Oracle Certified Expert, EE Java Persistence API Developer (OCEJPAD);
  - 11.3.7. Oracle Certified Master, Java EE Enterprise Architect (OCMJEA);
  - 11.3.8. Oracle Certified Professional, Java EE Application Developer.

## 12. FUNÇÃO DESENVOLVEDOR FULL STACK SENIOR

### 12.1. Função responsável por:

- 12.1.1. Liderança Técnica e Arquitetura de Soluções: Liderar o desenho da arquitetura de software para sistemas complexos, definindo a stack tecnológica e os padrões de projeto para aplicações que utilizam Java/Spring/JPA, PHP/WordPress, e Oracle APEX;



- 12.1.2. Desenvolvimento de Componentes Críticos: Projetar e codificar os componentes mais desafiadores e de maior impacto do sistema, servindo como referência de excelência técnica e qualidade de código para a equipe;
  - 12.1.3. Estratégia de Integração e Mensageria: Arqueitar soluções de integração resilientes e escaláveis entre sistemas, utilizando APIs REST e definindo a estratégia de comunicação assíncrona com sistemas de mensageria como RabbitMQ;
  - 12.1.4. Otimização Avançada de Banco de Dados: Liderar iniciativas de otimização de performance em bancos de dados Oracle e MySQL, desenvolvendo lógicas complexas e de alta performance com PL/SQL e realizando o tuning avançado de consultas;
  - 12.1.5. Governança de Regras de Negócio: Conduzir a implementação e a governança de regras de negócio complexas com a plataforma KIE Drools, garantindo a manutenibilidade, a rastreabilidade e a separação de responsabilidades da lógica de decisão;
  - 12.1.6. Estratégia DevOps e Automação: Definir e evoluir a estratégia de CI/CD, otimizando os pipelines no Jenkins e promovendo a cultura de automação de infraestrutura com Shell (Bash / Script), docker-compose e arquivos de configuração YAML;
  - 12.1.7. Extensibilidade e Inovação em Oracle APEX: Liderar o desenvolvimento de soluções complexas em Oracle APEX e inovar através da arquitetura e criação de APEX Plug-ins reutilizáveis para a organização;
  - 12.1.8. Mentoria e Liderança de Equipe: Atuar como mentor técnico para desenvolvedores plenos e juniores, realizando revisões de código de alto nível, disseminando conhecimento e promovendo o crescimento técnico da equipe.
- 12.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 12.2.1. Arquitetura de Software: Profundo conhecimento em padrões de arquitetura de software (Microserviços, Arquitetura Orientada a Eventos, DDD - Domain-Driven Design);
  - 12.2.2. Ecossistemas Java e PHP: Maestria no desenvolvimento com Java/Spring/JPA e PHP/WordPress;
  - 12.2.3. Plataforma Oracle APEX: Expertise no desenvolvimento e na arquitetura de soluções complexas com Oracle APEX, incluindo a criação de APEX Plug-ins.
  - 12.2.4. Bancos de Dados: Domínio de bancos de dados Oracle e MySQL, com maestria em SQL e PL/SQL para otimização e desenvolvimento de lógicas de negócio;
  - 12.2.5. DevOps e Automação: Experiência avançada na configuração de pipelines Jenkins, automação com Shell Script, orquestração de ambientes com docker-compose e uso de YAML;
  - 12.2.6. Mensageria e Regras de Negócio: Sólida experiência na arquitetura de soluções com RabbitMQ e na implementação de regras de negócio com KIE Drools;
  - 12.2.7. APIs e Formatos de Dados: Domínio completo no desenho e implementação de APIs RESTful seguras e performáticas, manipulando JSON e YAML;
  - 12.2.8. Cloud-Native Expertise: Vasta experiência no desenvolvimento e implantação de aplicações em ambientes de nuvem (AWS, Azure), utilizando serviços de computação serverless, contêineres orquestrados (Kubernetes) e bancos de dados gerenciados;
  - 12.2.9. Segurança da Informação: Conhecimento aprofundado das principais vulnerabilidades de segurança (OWASP Top 10) e experiência na implementação de mecanismos de defesa e "hardening" de aplicações;



12.2.10. Observabilidade: Experiência na implementação de soluções de monitoramento, logging e tracing para garantir a saúde e a performance de sistemas em produção (ex: Prometheus, Grafana, ELK Stack).

12.3. Certificações desejáveis:

- 12.3.1. Certified Kubernetes Administrator (CKA);
- 12.3.2. Oracle Certified Master, Java EE Enterprise Architect (OCMJEA);
- 12.3.3. Oracle Certified Professional, Java EE Application Developer;
- 12.3.4. Oracle Certified Expert, Java EE Persistence API Developer (OCEJPAD);
- 12.3.5. Oracle Certified Professional, Java SE Programmer (OCP);
- 12.3.6. Oracle Certified Associate, Java SE Programmer (OCAJP);
- 12.3.7. Oracle Database PL/SQL Developer Certified Professional;
- 12.3.8. Oracle APEX Cloud Developer Certified Professional;
- 12.3.9. Oracle APEX Cloud Developer Certified Foundations Associate;
- 12.3.10. Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator (OCP).

### 13. FUNÇÃO DEVOPS

13.1. Função responsável por:

- 13.1.1. Gestão do Ciclo de Vida de Software (SDLC): Projetar, implementar, manter e otimizar esteiras de Integração Contínua, Entrega Contínua e Implantação Contínua (CI/CD/CD) para um vasto portfólio de aplicações, automatizando os processos de build, teste e deploy;
- 13.1.2. Arquitetura e Gestão de Infraestrutura como Código (IaC): Liderar a estratégia e desenvolver a infraestrutura em nuvem (AWS, Azure) utilizando ferramentas de IaC como Terraform e de gerenciamento de configuração como Ansible, garantindo que os ambientes sejam seguros, escaláveis, reproduzíveis e versionados;
- 13.1.3. Cultura e Colaboração: Atuar como um agente da cultura DevOps na organização, promovendo a colaboração, a comunicação e a integração entre as equipes de desenvolvimento, qualidade, segurança e operações;
- 13.1.4. Orquestração de Contêineres: Gerenciar o ciclo de vida de aplicações containerizadas com Docker, incluindo a arquitetura, implantação, monitoramento e escalabilidade de clusters Kubernetes (K8s) em ambientes de produção;
- 13.1.5. Observabilidade e Confiabilidade (SRE): Implementar e gerenciar soluções robustas de monitoramento, logging centralizado e tracing distribuído (ex: Prometheus, Grafana, ELK Stack, Jaeger). Aplicar princípios de SRE para garantir a alta disponibilidade e performance dos sistemas, definindo SLOs/SLIs e gerenciando o "error budget";
- 13.1.6. Automação de Processos: Desenvolver scripts e automações (em Python, Go, ou Shell Script) para eliminar tarefas manuais e repetitivas, otimizando a eficiência operacional e reduzindo a possibilidade de erro humano;
- 13.1.7. Segurança Integrada (DevSecOps): Arquitetar e integrar práticas e ferramentas de segurança em todo o pipeline de desenvolvimento, incluindo análise estática e dinâmica de código (SAST/DAST), análise de composição de software (SCA) e "hardening" de infraestrutura;
- 13.1.8. Liderança Técnica e Mentoria: Atuar como referência técnica, pesquisando e introduzindo novas tecnologias. Mentorear outros membros da equipe, realizar revisões de código (IaC, scripts) e disseminar conhecimento através de documentação e workshops.

13.2. Requisitos técnicos desejáveis:



- 13.2.1. Contêineres e Orquestração: Domínio de Docker para criação e gerenciamento de contêineres e experiência prática comprovada na administração de clusters Kubernetes e/ou Docker Swarm;
  - 13.2.2. Ferramentas de CI/CD: Experiência sólida na administração e criação de pipelines como código em ferramentas como GitLab CI e Jenkins;
  - 13.2.3. Servidores de Aplicação Java: Sólida experiência na administração, otimização e troubleshooting de servidores de aplicação JBoss EAP e WildFly;
  - 13.2.4. Plataformas de Virtualização: Experiência com a plataforma de virtualização VMware vSphere, incluindo o gerenciamento de máquinas virtuais, storage e redes virtuais;
  - 13.2.5. Bancos de Dados: Conhecimento prático na administração operacional de bancos de dados Oracle e MySQL, compreendendo sua arquitetura e necessidades de infraestrutura;
  - 13.2.6. Controle de Versão: Domínio de Git e de estratégias de versionamento para gerenciamento de código-fonte e configuração;
  - 13.2.7. Linguagem e Ecossistema Java: Bom conhecimento da linguagem Java e do ecossistema de desenvolvimento (Maven, Gradle) para facilitar a colaboração com as equipes de desenvolvimento e otimizar os processos de build;
  - 13.2.8. Scripting: Habilidade em scripting com Shell (Bash) ou Python para automação de tarefas;
  - 13.2.9. Sistemas Operacionais: Domínio de sistemas operacionais Linux (Debian, Red Hat) e conhecimento em ambientes Windows Server;
  - 13.2.10. Infraestrutura como Código: Proficiência em Terraform e/ou Ansible para provisionamento e configuração de infraestrutura;
  - 13.2.11. Cloud Computing: Experiência prática e aprofundada nos principais serviços de provedores de nuvem como AWS (EC2, S3, RDS, VPC, IAM, EKS) e/ou Azure (VMs, App Service, Azure SQL, VNet, Entra ID, AKS);
  - 13.2.12. Redes e Segurança: Conhecimento sólido de conceitos de redes (TCP/IP, DNS, HTTP, roteamento, firewalls) e de segurança de infraestrutura em nuvem.
  - 13.2.13. Observabilidade: Experiência prática com ferramentas do ecossistema de monitoramento e logging, como Prometheus, Grafana e o stack ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana).
- 13.3. Certificações desejáveis:
- 13.3.1. AWS Certified SysOps Administrator/Developer – Associate;
  - 13.3.2. AWS Certified DevOps Engineer – Professional;
  - 13.3.3. Microsoft Certified: Azure Administrator Associate;
  - 13.3.4. Microsoft Certified: DevOps Engineer Expert (AZ-400);
  - 13.3.5. Certified Kubernetes Administrator (CKA);
  - 13.3.6. Certified Kubernetes Security Specialist (CKS);
  - 13.3.7. HashiCorp Certified: Terraform Associate;
  - 13.3.8. VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV);
  - 13.3.9. Certified Jenkins Engineer (CJE);
  - 13.3.10. Oracle Certified Professional, Java SE Programmer (OCP);
  - 13.3.11. CompTIA Linux+ ou LPIC-1.



## 14. FUNÇÃO UX

### 14.1. Função responsável por:

- 14.1.1. Realizar pesquisa com usuários e stakeholders visando identificar as necessidades dos aplicativos/sistemas/portais;
- 14.1.2. Realizar análise das informações coletadas durante a fase de pesquisa;
- 14.1.3. Identificar o fluxo principal e fluxos auxiliares dos processos de negócio, direcionando-os para a criação dos protótipos;
- 14.1.4. Identificar os desafios e oportunidades na concepção dos aplicativos/sistemas/portais no que se refere à experiência do usuário;
- 14.1.5. Realizar design de protótipos e teste de usabilidade com usuários para validar o resultado da fase de pesquisa;
- 14.1.6. Participar de reuniões com os usuários para discussão de requisitos para aplicativos/sistemas/portais;
- 14.1.7. Participar do ciclo de desenvolvimento garantindo que o produto esteja aderente às necessidades do usuário;
- 14.1.8. Materializar os protótipos criados durante o processo de experiência do usuário (UX) respeitando os padrões W3C, visando à futura implementação;
- 14.1.9. Definir alinhamento e tipografia das funcionalidades das aplicações;
- 14.1.10. Evoluir e adequar o design das páginas e telas criadas pelos desenvolvedores de software para atender aos usuários dos aplicativos/sistemas/portais, respeitando os padrões de W3C;
- 14.1.11. Zelar pela aderência do design visual dos aplicativos/sistemas/portais aos insumos gerados pelo processo de experiência do usuário (UX);
- 14.1.12. Apoiar a melhoria contínua da experiência de uso dos aplicativos/sistemas/portais (UX) com base no feedback dos próprios usuários e demais stakeholders;
- 14.1.13. Garantir que as interfaces sejam totalmente responsivas e acessíveis a pessoas com deficiência;
- 14.1.14. Propor padrões de layout e componentes visuais dos aplicativos/sistemas/portais através de Design Systems e planejamento de framework e biblioteca reutilizável para desenvolvimento das interfaces;
- 14.1.15. Orientar e garantir a aderência aos padrões propostos, da implementação de framework e biblioteca reutilizável de componentes visuais pela equipe de desenvolvimento front-end;
- 14.1.16. Adequar as páginas dos aplicativos/sistemas/portais aos requisitos e aos padrões propostos;
- 14.1.17. Definir/criar/desenvolver identidades visuais para os aplicativos/sistemas/portais, o que inclui, entre outras características dessa atividade, palheta de cores, imagens, logotipos e ícones;
- 14.1.18. Realizar atividades de design digital, tais como criação de páginas web, hotsites, demos virtuais, apresentações multimídia, teaser, email marketing, ou outras peças promocionais digitais de apoio a endomarketing e processos de persuasão referentes aos sistemas/aplicativos/portais;

### 14.2. Requisitos técnicos desejáveis:

- 14.2.1. Conhecimento dos processos de experiência do usuário (UX) para desenvolvimento de software;



- 14.2.2. Conhecimento em técnicas de experiência do usuário (UX) na fase de pesquisa: testes de usabilidade, questionários on-line, entrevistas com clientes e stakeholders, card sorting, A/B testing e avaliação heurística;
  - 14.2.3. Conhecimento de técnicas de experiência do usuário (UX) na fase de análise: triangulação, jornada do usuário e da aplicação, blueprint, storytelling, user stories, diagrama de afinidades, personas, mapas de empatia, business model canvas, canvas de proposta de valor, entre outros;
  - 14.2.4. Conhecimento de técnicas de experiência de usuários na fase de design: arquitetura da informação, wireframing, protótipos interativos, navegação, design de interação;
  - 14.2.5. Conhecimento de princípios e padrões para design de protótipos;
  - 14.2.6. Capacidade de entender requisitos de usuários e materializá-los na usabilidade dos aplicativos/sistemas/ portais;
  - 14.2.7. Experiência com Adobe XD e/ou Figma;
  - 14.2.8. Conhecimento de ferramenta de análise de interação do usuário (Clarity, Hotjar, ou similar);
  - 14.2.9. Conhecimento de HTML5, CSS3, LESS, SASS;
  - 14.2.10. Conhecimento de processos de desenvolvimento de software e metodologias ágeis;
  - 14.2.11. Conhecimento de criação de designs responsivos;
  - 14.2.12. Experiência com ferramentas de Design Thinking;
  - 14.2.13. Experiência em atividades de design digital, tais como criação de páginas web, hotsites, demos virtuais, apresentações multimídia, teaser, email marketing, ou outras peças promocionais digitais de apoio a endomarketing e processos de persuasão;
  - 14.2.14. Noções de HTML semântico, CSS, LESS, SASS, JQuery e Javascript;
  - 14.2.15. Conhecimento dos processos e técnicas de experiência do usuário (UX): pesquisa, análise e design, principalmente prototipação e teste de usabilidade;
  - 14.2.16. Noções de frameworks de desenvolvimento front-end Vue, React ou Angular;
  - 14.2.17. Conhecimentos na criação de designs responsivos e acessíveis a pessoas com deficiência;
  - 14.2.18. Experiência em trabalhar em equipes multidisciplinares orientando o desenvolvimento de front-end web;
  - 14.2.19. Noção sobre o funcionamento de webservices, parâmetros de entrada e saídas (JSON e XML) com o front-end.
- 14.3. Certificações desejáveis:
- 14.3.1. Certificação N/A.

## 15. FUNÇÃO ESPECIALISTA ANALISTA DE MÉTRICAS

- 15.1. Função responsável por:
- 15.1.1. Liderança em Medição de Software: Liderar e ser a autoridade técnica no programa de medição de software da organização, definindo e implementando os processos de coleta, análise e reporte de métricas de software.
  - 15.1.2. Análise de Pontos de Função (APF): Planejar e executar a contagem de Pontos de Função, utilizando o método do IFPUG (International Function Point Users' Group), para medir o tamanho funcional de projetos de desenvolvimento e manutenção de software, tanto para estimativas quanto para medição final.
  - 15.1.3. Definição de Indicadores Chave (KPIs): Definir, documentar e gerenciar um portfólio de indicadores de desempenho (KPIs) para todo o ciclo de vida do desenvolvimento



- de software, abrangendo produtividade (ex: Horas/Ponto de Função), qualidade (ex: Defeitos/Ponto de Função), velocidade (velocity) e prazos (lead time, cycle time).
- 15.1.4. Análise de Dados e Melhoria de Processos: Realizar análises estatísticas e de tendências sobre os dados coletados para identificar gargalos, oportunidades de melhoria nos processos de desenvolvimento e calibração de modelos de estimativa.
  - 15.1.5. Criação de Dashboards e Relatórios: apresentar as métricas de forma clara e objetiva para diferentes públicos (equipes técnicas, gerência de projetos, diretores e clientes) no que diz respeito a contagem de Pontos de Função;
  - 15.1.6. Suporte à Gestão de Contratos e Projetos: Fornecer dados objetivos de medição de software para apoiar a elaboração de propostas, a negociação de contratos baseados em escopo, o acompanhamento do progresso de projetos e a gestão de mudanças.
  - 15.1.7. Mentoria e Governança: Atuar como mentor e principal ponto de referência para a organização em práticas de medição de software e Análise de Pontos de Função;
  - 15.1.8. Garantir a consistência e a qualidade das medições realizadas.
- 15.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 15.2.1. Análise de Pontos de Função (APF): Domínio comprovado do manual de práticas de contagem do IFPUG (CPM - Counting Practices Manual) e experiência prática na aplicação da técnica em diferentes tipos de projetos (desenvolvimento, melhoria);
  - 15.2.2. Outros Métodos de Medição: Familiaridade com outras técnicas de medição de tamanho de software, como Pontos de Função NESMA, COSMIC ou Pontos de Caso de Uso, para análise comparativa;
  - 15.2.3. Análise Estatística: Conhecimento em técnicas de análise estatística (média, desvio padrão, correlação, regressão) e habilidade no uso de ferramentas para essa finalidade (ex: Microsoft Excel avançado, R, ou Python com bibliotecas de dados);
  - 15.2.4. Ferramentas de Business Intelligence (BI): Experiência sólida na criação de relatórios e dashboards em ferramentas como Microsoft Power BI.
- 15.3. Certificações desejáveis:
- 15.3.1. Certified Function Point Specialist (CFPS);
  - 15.3.2. Certified SNAP Specialist (CSP);
  - 15.3.3. Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate (PL-300);
  - 15.3.4. Lean Six Sigma (Green Belt ou Black Belt).

## 16. FUNÇÃO ESPECIALISTA DE BANCO DE DADOS

- 16.1. Função responsável por:
- 16.1.1. Arquitetura e Desenho de Soluções: Liderar o desenho e a arquitetura de soluções de banco de dados Oracle e MySQL, projetando ambientes para alta disponibilidade (HA), escalabilidade, segurança e recuperação de desastres (DR);
  - 16.1.2. Administração e Manutenção Avançada: Realizar a instalação, configuração, migração e atualização de instâncias e clusters de bancos de dados Oracle e MySQL, aplicando patches e seguindo as melhores práticas do fabricante;
  - 16.1.3. Otimização de Performance e Tuning: Atuar como a autoridade máxima em otimização de performance, realizando tuning proativo e reativo de instâncias (memória, I/O), otimização de consultas SQL complexas e análise de planos de execução. Utilizar ferramentas como AWR, ASH, SQL Tuning Advisor (Oracle) e Performance Schema (MySQL);



- 16.1.4. Estratégia de Backup e Recuperação: Definir, implementar e gerenciar políticas robustas de backup e recuperação, utilizando ferramentas como Oracle RMAN e mysqldump/xtrabackup. Conduzir testes periódicos de restore e recuperação de desastres para garantir a resiliência dos dados;
  - 16.1.5. Segurança e Conformidade: Implementar e auditar as políticas de segurança do banco de dados, incluindo o gerenciamento de usuários e privilégios, criptografia de dados (TDE), mascaramento de dados e conformidade com as normas de segurança da informação;
  - 16.1.6. Alta Disponibilidade e Replicação: Configurar e administrar soluções de alta disponibilidade e replicação, como Oracle RAC, Data Guard, e MySQL Group Replication ou InnoDB Cluster;
  - 16.1.7. Resolução de Problemas Críticos: Liderar a investigação e a resolução de incidentes críticos e problemas complexos, realizando análise de causa raiz (RCA) e implementando soluções definitivas;
  - 16.1.8. Mentoria e Suporte Especializado: Prover consultoria e suporte especializado às equipes de desenvolvimento e infraestrutura, orientando sobre as melhores práticas de modelagem de dados, desenvolvimento de código (PL/SQL, SQL) e acesso ao banco de dados.
- 16.2. Requisitos técnicos desejáveis:
- 16.2.1. Oracle Database: Domínio da arquitetura e administração de Oracle Database (19c ou superior), incluindo ASM, RMAN, Data Guard, RAC e Multitenant;
  - 16.2.2. MySQL: Profundo conhecimento em administração de MySQL (8.x ou superior) e seus principais storage engines (InnoDB). Experiência sólida com replicação, clustering (InnoDB Cluster) e ferramentas do ecossistema (ex: Percona Toolkit);
  - 16.2.3. Linguagens de Banco de Dados: Maestria em SQL e PL/SQL (para Oracle), incluindo a capacidade de escrever e otimizar procedures, functions e triggers complexas;
  - 16.2.4. Sistemas Operacionais: Proficiência na administração de bancos de dados em ambientes Linux (Oracle Linux, Red Hat, etc.), incluindo a otimização de parâmetros de kernel e sistema de arquivos;
  - 16.2.5. Scripting para Automação: Habilidade avançada em scripting com Shell Script e/ou Python para automação de tarefas de administração (DBA), como backups, monitoramento e health checks;
  - 16.2.6. Performance Tuning: Experiência comprovada com ferramentas de diagnóstico e análise de performance nativas do Oracle (AWR, ASH, ADDM) e MySQL (Performance Schema, EXPLAIN);
  - 16.2.7. Segurança de Banco de Dados: Conhecimento prático em técnicas de "hardening", auditoria, gerenciamento de patches de segurança e criptografia de dados em repouso e em trânsito;
  - 16.2.8. Bancos de Dados em Nuvem: Familiaridade com serviços de banco de dados gerenciados em nuvem (PaaS), como Amazon RDS for Oracle/MySQL, Azure Database for MySQL ou Oracle Cloud Infrastructure (OCI) Database.
- 16.3. Certificações desejáveis:
- 16.3.1. Oracle Database Administration 2019 Certified Professional;
  - 16.3.2. Oracle Certified Master (OCM);
  - 16.3.3. Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator (OCP);
  - 16.3.4. AWS Certified Database – Specialty.



## 17. FUNÇÃO ESPECIALISTA DE REQUISITOS DROOLS

### 17.1. Função responsável por:

- 17.1.1. Ponte entre Negócio e Tecnologia: Atuar como a principal interface entre as áreas de negócio (gestores de produto, analistas de políticas, especialistas de domínio) e as equipes de desenvolvimento para a especificação de lógicas de decisão complexas;
- 17.1.2. Análise e Modelagem de Regras de Negócio: Liderar o processo de elicitação, análise, documentação e modelagem de regras de negócio complexas, utilizando técnicas de workshops, entrevistas e análise de regulamentações e políticas internas;
- 17.1.3. Tradução para o Ecossistema Drools: Traduzir as políticas de negócio em especificações de regras claras, atômicas, consistentes e não ambíguas, que sejam diretamente aplicáveis para implementação no motor de regras Drools. Isso inclui a autoria de regras em formatos como DRL (Drools Rule Language), Tabelas de Decisão (Decision Tables) e Árvores de Decisão;
- 17.1.4. Modelagem de Decisões (DMN): Utilizar a notação DMN (Decision Model and Notation) para modelar os requisitos de decisão de forma gráfica e estruturada, facilitando a validação com as áreas de negócio e a implementação pela equipe técnica;
- 17.1.5. Governança e Ciclo de Vida das Regras: Definir e governar o ciclo de vida das regras de negócio, incluindo versionamento, análise de impacto, testes e implantação, utilizando ferramentas como o KIE Workbench (Business Central);
- 17.1.6. Validação e Testes de Regras: Elaborar cenários de testes e critérios de aceitação específicos para a validação funcional das regras de negócio implementadas, garantindo que o comportamento do motor de regras corresponda exatamente à política de negócio esperada;
- 17.1.7. Mentoria e Difusão de Conhecimento: Atuar como mentor e autoridade no assunto de análise e modelagem de regras de negócio, capacitando outros analistas e desenvolvedores nas melhores práticas para utilização do Drools e na externalização de lógicas de decisão.

### 17.2. Requisitos técnicos desejáveis:

- 17.2.1. Domínio do Ecossistema Drools/KIE: Profundo conhecimento da suíte Drools e KIE (Knowledge Is Everything), incluindo seus principais componentes como o KIE Server e o Business Central (anteriormente Governor/KIE Workbench);
- 17.2.2. Modelagem e Autoria de Regras: Experiência prática avançada na escrita de regras utilizando DRL, bem como na criação e gerenciamento de Tabelas e Árvores de Decisão;
- 17.2.3. Notação DMN e BPMN: Proficiência na utilização da notação DMN para modelagem de decisões e conhecimento em BPMN para entender o contexto de processo no qual as decisões são executadas;
- 17.2.4. Engenharia de Requisitos: Sólida experiência em técnicas de análise de negócio e engenharia de requisitos, com foco específico na descoberta, análise e especificação de regras de negócio;
- 17.2.5. Conhecimento em Java: Conhecimento da linguagem de programação Java, especialmente no que tange à criação de objetos de domínio (POJOs/facts) que servem de insumo para o motor de regras, e ao entendimento de como a aplicação se integra com o Drools;



- 17.2.6. APIs e Integração: Compreensão de como as regras de negócio são expostas e consumidas por outras aplicações, geralmente através de APIs REST;
- 17.2.7. Bancos de Dados e SQL: Habilidade em SQL para realizar consultas e analisar os dados que alimentam o motor de regras, auxiliando na validação e no troubleshooting.

17.3. Certificações desejáveis:

- 17.3.1. Red Hat Certified Specialist in Decision Management;
- 17.3.2. Certified Business Analysis Professional (CBAP®);
- 17.3.3. Certificações em Modelagem de Decisões (DMN);
- 17.3.4. Certified Function Point Specialist (CFPS).

## 18. FUNÇÃO GERENTE DE PROJETO

18.1. Função com foco na realização do planejamento, acompanhamento de projetos, observação das metas e gerenciamento de prazos. Trabalha como ponto focal para contratante e contratada gerenciarem suas demandas. Auxilia no apoio a tomada de decisão técnica. São exemplos de atividades que esta função deverá executar:

- 18.1.1. Orientação de equipes, identificando e eliminando impedimentos;
- 18.1.2. Gerencia os recursos para que as entregas ocorram dentro do tempo necessário;
- 18.1.3. Estabelece o conjunto de boas práticas que garantam a integridade e qualidade dos artefatos do projeto;
- 18.1.4. Elabora e auxilia no planejamento, acompanhamento e no andamento de cada atividade;
- 18.1.5. Integra equipes internas do cliente e externas, monitora os times envolvidos e propõem soluções;
- 18.1.6. Implantar padrões de projeto;
- 18.1.7. Gestão do Backlog.

18.2. Requisitos técnicos desejáveis:

- 18.2.1. Experiência com desenvolvimento ágil;
- 18.2.2. Modelagem de dados e informações;
- 18.2.3. Conhecimento na disciplina de experiência do usuário;
- 18.2.4. Ter noção em ferramentas de desenvolvimento, prototipação, versionamento entre outras;
- 18.2.5. Conhecimento nas abordagens Scrum, Kanban e PMBOK.

18.3. Certificações desejáveis:

- 18.3.1. Certificado Profissional Scrum Master PSM I emitido pela Scrum.Org ou CSM (Certified Scrum Master) emitido pela Scrum Alliance;
- 18.3.2. PMP (PMI Project Management Professional);
- 18.3.3. PgMP (PMI Program Management Professional);
- 18.3.4. PfMP (PMI Portfolio Management Professional);
- 18.3.5. PRINCE2.



## ANEXO I – I TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

A **{escrever o nome da licitante vencedora}**, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº , com endereço , neste ato representada pelo *{vínculo (cargo) do signatário com a CONTRATADA}*, senhor *{escrever o nome}*, nos termos do Contrato nº *{escrever o nº do contrato que foi celebrado com a CONTRATADA que é a vencedora da licitação}*, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante o **ESTADO DE SANTA CATARINA**, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, doravante referido simplesmente como **CONTRATANTE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O termo “INFORMAÇÃO” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a:

diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:



I– seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE à todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE à todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais ressalvadas as situações previstas no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}* e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará a responsabilidade civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.



#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato nº {contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

\_\_\_\_\_  
(Nome do representante da CONTRATADA)

(Nome do cargo ou vínculo do representante com a CONTRATADA)

DE ACORDO:

(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)



**ANEXO II**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS ELETRÔNICA**

ITEM	SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	QTDE ANUAL	VALOR ANUAL
1	SUSTENTAÇÃO	UST	1.040			12.480	
2	MANUTENÇÃO CORRETIVA	UST	488			5.856	
3	SUPORTE TÉCNICO	UST	520			6.240	
4	EVOLUÇÃO	PF	455			5.460	
5	TREINAMENTO	H/H	26			312	
6	ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA	PF	55			660	
7	MENSAGERIA - DISPAROS SMS	DISPAROS	43.075			516.900	
8	MENSAGERIA - DISPAROS WHATSAPP	DISPAROS	43.075			516.900	



**ANEXO III**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025**  
**INFORMAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA PARA CONTRATAÇÃO**

**Razão Social/Nome:**

Endereço:

Município:

Estado:

CEP:

CNPJ/CPF/MF:

Telefone: ( )

E-Mail:

Banco:

Agência:

Conta:

**Representante legal/Nome:**

CPF:

Documento de Identidade:

Cargo/Função na empresa:

Telefone: ( )

Celular: ( )

Local e data: ..... de ..... de 2026.

---

NOME, CARGO E ASSINATURA  
DO REPRESENTANTE DA EMPRESA



GOVERNO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES/DPSS

**ANEXO IV**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025**  
**MODELO DE PROPOSTA READEQUADA**





GOVERNO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES/DPSS

**ANEXO V**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025**  
**MINUTA DO CONTRATO Nº XXX/2025**  
Processo SEA xxx/2025





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **42V1RA4I**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 05/02/2026 às 13:28:40  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **ENORE CRIPPA** (CPF: 065.XXX.119-XX) em 05/02/2026 às 16:05:17  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 19/11/2024 - 13:56:24 e válido até 19/11/2124 - 13:56:24.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **LEANDRO JOSÉ JOÃO** (CPF: 889.XXX.629-XX) em 05/02/2026 às 16:07:05  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/02/2024 - 14:39:56 e válido até 15/02/2124 - 14:39:56.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTY5NDVfMTcyNTNfMjAyNV80MIYxUkE0SQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00016945/2025** e o código **42V1RA4I** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.