



São Miguel do Oeste/SC, 19 de novembro de 2025.

PROCEDIMENTO DE COTAÇÃO N. 047/2025

REQ.: 3001/2025

O INSTITUTO SANTÉ - HOSPITAL REGIONAL TEREZINHA GAIO BASSO, inscrito no CNPJ sob o n. 08.776.971/0003-00, doravante denominado IS-HRTGB, por intermédio do presente instrumento, torna público o Procedimento de Cotação em epígrafe, destinado à pactuação de Instrumento Contratual de Prestação de Serviço, nos termos abaixo estabelecidos.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Constitui objeto do presente Procedimento de Cotação a contratação de empresa especializada para licenciamento do uso de software de gestão de informação integradas para monitoramento do desempenho organizacional voltados à gestão da qualidade, conforme especificações constantes no ANEXO I deste edital.

1.2. Poderão participar deste procedimento todos os proponentes que comprovarem capacidade técnica e operacional para cumprir as especificações e condições aqui estabelecidas.

1.3. O planejamento desta contratação foi formalizado em Estudo Técnico Preliminar, contendo justificativas, estimativas e memórias de cálculo, em conformidade com a Instrução Normativa SES n. 10/2025.

2. DO PROCEDIMENTO

2.1. Nos termos da Instrução Normativa SES n. 10/2025, a contratação observará as seguintes fases:

- a) Planejamento;
- b) Solicitação de compra ou serviço;
- c) Divulgação do interesse em adquirir ou contratar;
- d) Apresentação de propostas;
- e) Julgamento;
- f) Habilitação;
- g) Formalização de contrato; e
- h) Emissão de ordem de compra ou de serviço.

2.2. A qualquer momento, mediante exposição de motivos, o edital ou termo de referência poderá ser readequado, podendo ainda ser anulado ou cancelado o procedimento de aquisição ou contratação sem resultar em qualquer direito à indenização.





3. DOS IMPEDIMENTOS

3.1. Não poderá apresentar proposta a pessoa jurídica:

- I. Impedida de contratar em decorrência de penalidade imposta pelo IS-HRTGB;
- II. Autora do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- III. Que exerceu função em procedimento de concessão de recurso financeiro, ou que é responsável pelo acompanhamento, avaliação ou fiscalização da aplicação dos recursos;
- IV. Que atue em procedimento de contratação, de fiscalização, de pagamento ou na gestão de contrato;
- V. Integrante de conselho ou órgão diretivo do IS-HRTGB, bem como quem mantenha vínculo trabalhista com a instituição; ou
- VI. Que possua sócio, dirigente ou empregado enquadrado nos incisos II a V acima.

4. DA DIVULGAÇÃO

4.1. O presente Procedimento de Cotação será publicado no sítio eletrônico do IS-HRTGB, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data inicial para a apresentação das propostas.

4.2. O IS-HRTGB poderá, ainda, encaminhar o edital por e-mail a empresas cadastradas para o ramo objeto da contratação e a outros potenciais interessados.

5. DA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

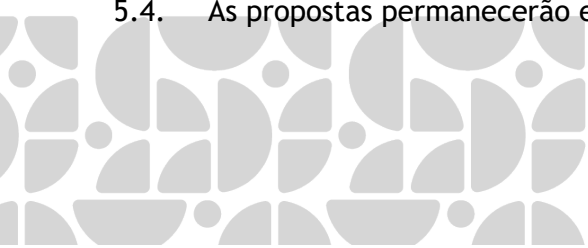
5.1. As propostas deverão:

- a) Ser apresentadas em papel timbrado da empresa;
- b) Conter data de emissão e prazo de validade não inferior a 30 (trinta) dias;
- c) Referenciar o número do presente Procedimento de Cotação;
- d) Incluir a qualificação da empresa e contatos institucionais (e-mail e telefone/WhatsApp, se houver);
- e) Conter assinatura do representante legal;
- f) Indicar a forma de pagamento, conforme opções previstas neste instrumento.

5.2. As propostas deverão ser encaminhadas ao Setor de Compras do IS-HRTGB pelo e-mail compras@hrtgb.org ou pelo WhatsApp institucional (49) 3631-1815, devendo constar indicação expressa do Procedimento de Cotação ao qual se referem.

5.3. O prazo para envio das propostas será de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir de 01 de dezembro de 2025, podendo haver prorrogação, mediante apresentação de justificativa pelo IS-HRTGB.

5.4. As propostas permanecerão em sigilo até o encerramento desse procedimento de cotação.





5.5. Os preços ofertados deverão ser mantidos pelo período mínimo de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato.

5.6. O proponente poderá, a qualquer momento, ser instado a prestar esclarecimentos sobre o(s) serviço(s) apresentados na proposta.

6. DO JULGAMENTO

6.1. As propostas serão analisadas pelo critério de **MENOR PREÇO**, observadas as exigências mínimas deste edital e os princípios da economicidade.

6.2. A critério do IS-HRTGB, devidamente justificado, poderão ser considerados fatores adicionais, tais como:

- a) Custos de frete e seguro;
- b) Prazos de entrega;
- c) Condições de pagamento;
- d) Garantia do serviço;
- e) Experiência comprovada da empresa em serviços similares.

6.3. Após realizado o julgamento, o IS-HRTGB entrará em contato com a empresa selecionada para apresentação dos documentos necessários para a habilitação.

7. DA HABILITAÇÃO

7.1. A empresa vencedora será convocada a apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos:

- I. Cartão CNPJ;
- II. Alvarás exigidos pela legislação vigente;
- III. Certidões negativas de débitos (Municipal, Estadual, Federal e Trabalhista);
- IV. Regularidade junto ao FGTS;
- V. Contrato social e última alteração.
- VI. Declaração de demonstração da capacidade técnica-operacional

7.2. Nos casos de serviços ou produtos críticos, poderão ser exigidos documentos adicionais, como:

- VII. Certificado de regularidade técnica;
- VIII. Registro no órgão regulador;
- IX. Registro de produto junto à ANVISA, quando aplicável.

8. DA HOMOLOGAÇÃO





8.1. Atendida a habilitação, a cotação será homologada, ficando a efetiva contratação sujeita ao critério do IS-HRTGB, conforme suas necessidades.

9. DAS PENALIDADES

9.1. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Não atenderem às exigências deste edital;
- b) Apresentarem valores incompatíveis ou superior a 30% (trinta por cento) o valor estimado para contratação, salvo se houver justificativa;
- c) Oferecerem serviços cuja qualidade não atenda ao interesse do IS-HRTGB.

9.2. O fornecedor que se recusar, injustificadamente, a assinar o contrato no prazo estabelecido ficará suspenso de participar de contratações do IS-HRTGB por até 1 (um) ano.

9.3. O fornecedor que, no curso do processo de contratação ou durante a execução contratual apresentar documentos falsos ou informações inverídicas ficará suspenso de participar de contratações por até 2 (dois) anos, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento será efetuado no mês subsequente a realização do serviço, mediante boleto bancário ou transferência para conta jurídica vinculada ao Banco do Brasil, condicionado à entrega do documento fiscal.

10.2. Atrasos no envio do documento fiscal suspendem a exigibilidade do crédito, prorrogando em até 5 (cinco) dias úteis o prazo de pagamento pelo IS-HRTGB.

10.3. A proposta deverá indicar:

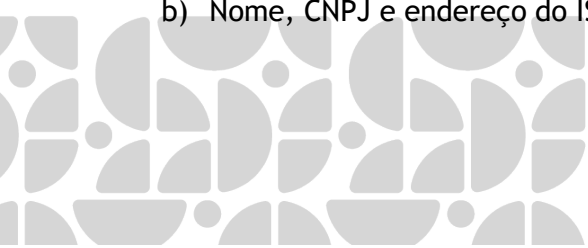
- a) Data preferencial de pagamento (dias 10, 20 ou 25);
- b) Forma de pagamento (boleto ou transferência aceita somente para o Banco do Brasil);

10.4. Caso a forma de pagamento indicada seja a transferência bancária para conta do Banco do Brasil, a proposta deverá constar os dados bancários completos da pessoa jurídica.

10.5. A critério do IS-HRTGB, o pagamento poderá ser prorrogado por até 15 (quinze) dias, sem incidência de encargos, justificada a necessidade de ajuste de fluxo de caixa.

10.6. Após finalizado o procedimento de cotação o documento fiscal para pagamento deverá ser emitida contendo as seguintes informações:

- a) Data da emissão;
- b) Nome, CNPJ e endereço do IS-HRTGB;





- c) Valor detalhado da prestação de serviço;
- d) Descrição precisa do objeto da despesa, em conformidade com o instrumento contratual;
- e) Número do contrato e ordem de compras se houver;

11. DA MINUTA CONTRATUAL

11.1. A minuta contratual integra o **ANEXO II** deste edital.

11.2. Caso o selecionado não aceite as condições estabelecidas na minuta contratual ou exija cláusulas que não atendam aos interesses do IS-HRTGB, este será desclassificado, retomando-se a seleção dos demais proponentes.

11.3. Este contrato é intransferível na sua integralidade, sendo vedada a cessão ou transferência dos direitos e obrigações a terceiros.

11.4. Será rescindido, sem ônus para o IS-HRTGB, na hipótese de extinção do contrato firmado com o Estado de Santa Catarina para gestão do Hospital Regional Terezinha Gaio Basso.

11.5. Na hipótese de conflito entre as cláusulas contratuais ora estabelecidas e as especificações/condições previstas no procedimento de cotação n. 00131/2023, prevalecerá aquela disposição mais favorável ao CONTRATANTE, em atenção à supremacia do interesse público.

11.6. A apresentação da proposta implica aceitação integral das condições do edital e da minuta contratual. Qualquer proposta de alteração deverá ser formalmente justificada e submetida à análise e aprovação do IS-HRTGB antes da assinatura do contrato.

11.7. O contratado deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), comprometendo-se a tratar eventuais dados pessoais acessados, processados ou armazenados em razão da execução contratual, exclusivamente para os fins do contrato.

11.8. As partes se obrigam, expressamente, ao cumprimento da Lei n. 12.527/11, que trata do direito ao acesso à informação, previsto pelo inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

11.9. O foro competente será o da Comarca de São Miguel do Oeste/SC.

12. DO PRAZO PARA ASSINATURA

12.1. O fornecedor vencedor será convocado a assinar o contrato no prazo de 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento da convocação por e-mail.





12.2. Após o recebimento do e-mail o fornecedor tem o prazo de 3 (três) dias úteis para solicitar alterações na minuta contratual. Após esse prazo, não será admitido alterações contratuais.

12.3. Esse prazo poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa aceita.

12.4. Findando o prazo previsto no subitem 12.1. deste procedimento de cotação, caso o fornecedor não tenha assinado o contrato, o IS-HRTGB poderá convocar os demais proponentes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo vencedor.

13. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

13.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir de 01/01/2026, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, desde que:

- a) Haja interesse de ambas as partes;
- b) Os preços permaneçam compatíveis com os valores de mercado, ou sejam negociados para adequação.

13.2. É vedada a prorrogação que resulte em contrato por prazo indeterminado ou que ultrapasse limites legais



ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Constitui o objeto deste procedimento de cotação a contratação de empresa especializada para licenciamento do uso de software de gestão de informação integradas para monitoramento do desempenho organizacional voltados à gestão da qualidade.

O sistema/software deverá possuir, no mínimo, as seguintes especificações:

- a) Enviar relatórios por e-mail utilizando Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) e protocolo Multi-part multi-mídia (MIME).
- b) Manter um único repositório centralizado de informações
- c) Prover uma interface visual única, coerente, intuitiva e personalizável para todas as funções do sistema;
- d) Ser customizável quanto à sua tela inicial, permitindo a identificação da instituição/unidade gerencial que está sediando o referido sistema.
- e) As telas de entradas de dados e funcionalidades descritas deverão ser nativas, isto é, não deverão necessitar de programação ou customização que implique em consultoria posterior para serem colocadas disponíveis ao uso.
- f) Deve orientar o usuário com mensagens claras quando de ocorrências indevidas
- g) Possibilidade de acesso simultâneo para diferentes perfis previamente configurados
- h) Deve possuir controle de acesso por identificação e senha, com cadastro de usuários, grupos e transações, onde as permissões para cada uma das transações possam ser dadas diretamente ao usuário ou implicitamente através de um grupo do qual ele faça parte
- i) A ferramenta deve possuir mecanismos para restringir as operações no sistema conforme o perfil dos usuários.
- j) A ferramenta deve manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário
- k) Permitir a modelagem gráfica (drag-and-drop) dos processos em ambiente 100% web.
- l) Permitir aprovação dos documentos e processos quanto a sua adequação, antes da sua emissão;
- m) Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso.
- n) Permitir avaliar a eficácia das ações executadas;
- o) Permitir que a organização assegure que as pessoas sejam conscientes quanto a pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade;
- p) Permitir que a organização planeje um programa de auditoria, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores
- q) Permitir que a organização mantenha os registros das auditorias e de seus resultados;
- r) Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor) utilizando o padrão VAC (Value Added Chain)
- s) Permitir analisar, desenvolver, implementar e revisar os processos de negócio;
- t) Permitir o controle de revisão sobre os processos, mantendo vários versionamentos



- u) Permitir a automatização dos processos.
- v) Permitir o monitoramento de pendências de usuários
- w) Possuir associação de documentos aos processos
- x) Simulação de processos baseada em modelo BPMN e rodando em plataforma 100% Web
- y) Permitir a geração automática dos fluxogramas
- z) Possibilitar que documentos sejam assinados digitalmente (ICP-Brasil) durante a execução do fluxo
- aa) Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica
- bb) Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas
- cc) Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados
- dd) Permite a definição da metodologia de avaliação de e de pontuação do risco em qualquer nível da organização
- ee) Avaliação de risco quantitativa e qualitativa
- ff) Os riscos podem ser facilmente identificados e associados a um processo
- gg) Mantém o cadastro e acompanhamento das alterações (revisonamento) dos objetos e dos planos de risco
- hh) Permite a abertura de ocorrência caso as consequências do risco superem o esperado, possibilitando a identificação das causas, análise, planos de ação e verificação da eficácia. Estes registros devem ser mantidos para histórico e entrada da nova avaliação do risco futuramente.
- ii) Os riscos podem ser associados a mais de um processo, mas são analisados e documentados individualmente para cada processo
- jj) Permite a gestão dos riscos relacionados ao planejamento estratégico.
- kk) Os controles podem ser associados a mais que um risco, mas, são documentados e avaliados individualmente.
- ll) Os controles podem ser avaliados utilizando os mesmos métodos de avaliação dos riscos.
- mm) Problemas podem ser identificados na avaliação do risco
- nn) Apresentar relatórios dos objetivos estratégicos e da avaliação dos riscos de maneira gráfica e visual
- oo) O sistema permite o controle de versão e armazenamento dos documentos/arquivos
- pp) Permite a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (scorecards estratégicos, táticos e operacionais).
- qq) Permite associar objetivos estratégicos aos indicadores
- rr) Permite a criação de um roteiro de aprovação de uma meta ou medição antes de sua publicação
- ss) Permite a criação de mapas estratégicos utilizando os elementos do scorecard através de uma ferramenta visual (recursos drag-and-drop).
- tt) Permitir o monitoramento das ações corretivas / preventivas associadas ao indicador através da utilização de ícones diferenciados para ações encerradas ou em execução.
- uu) Permite visualizar e analisar o desempenho através de diagramas hierárquicos e mapas estratégicos
- vv) Publicação do desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos, listagens e mapas com garantia da navegabilidade entre os níveis





- ww) Permite padronizar as habilidades e competências dos colaboradores
- xx) Permite localizar de forma rápida a pessoa certa para uma determinada função
- yy) Permite criar metas de desenvolvimento e aprendizado
- zz) Permite montar PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) baseado nos níveis desejáveis e requeridos
- aaa) Permite reduzir custos operacionais gerenciando os treinamentos a nível corporativo
- bbb) Permite aumentar o desempenho do negócio identificando as necessidades dos colaboradores e estabelecendo um processo de desenvolvimento de novas habilidades
- ccc) Permite controlar os custos dos treinamentos através dos tipos de custos existentes e configurados.
- ddd) Permite registrar reservas de recursos materiais
- eee) Permite consolidar resultados das avaliações dos treinamentos

A arquitetura do software deve:

- a) Deve permitir integração com outros sistemas da organização via WebServices.
- b) Ser disponibilizada em Nuvem e permitir o acesso via Internet.
- c) Enviar relatórios por e-mail.
- d) Manter um único repositório centralizado de informações.
- e) Garantir integridade dos registros quando da sua atualização simultânea.
- f) Manter total trilha de auditoria referente às transações realizadas no sistema.

A Interface e Usabilidade do software deve:

- a) Prover uma interface visual única, coerente, intuitiva e personalizável para todas as funções do sistema.
- b) Possuir funcionalidade para definir diferentes perfis de uso.
- c) Possuir funcionalidade para controlar versão de documentos.
- d) Ser customizável quanto à sua tela inicial, permitindo a identificação da instituição/unidade gerencial que está sediando o referido sistema.
- e) Possibilitar a elaboração consultas gerenciais customizadas de acordo com as necessidades e periodicidade definida pelos usuários, com filtros que permitam sua emissão com seleção de atributos.
- f) As interfaces deverão ser fáceis de usar.
- g) Deve permitir mostrar facilmente o progresso de uma tarefa ou projeto.
- h) As telas de entradas de dados e funcionalidades descritas deverão ser nativas, isto é, não deverão necessitar de programação ou customização que implique em consultoria posterior para serem colocadas disponíveis ao uso.
- i) Deve orientar o usuário com mensagens claras quando de ocorrências indevidas
- j) Possuir acesso simultâneo para diferentes perfis previamente configurados.
- k) A ferramenta deve ser capaz de suportar grandes demandas mantendo um tempo de resposta aceitável para os usuários.
- l) Deve ser garantida a escalabilidade, alta disponibilidade.

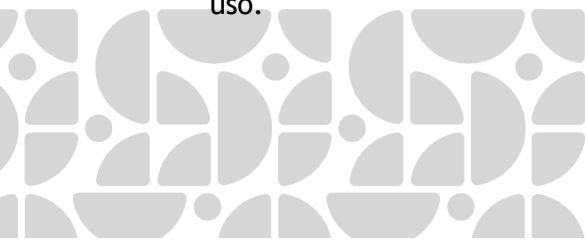




- m) Deve garantir que a ferramenta é compatível com os navegadores Web Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome
- n) Deve possuir controle de acesso por identificação e senha, com cadastro de usuários, grupos e transações, onde as permissões para cada uma das transações possam ser dadas diretamente ao usuário ou implicitamente através de um grupo do qual ele faça parte.
- o) Registrar os acessos efetuados por todos os usuários em um arquivo de log, para fins de auditoria e elaboração de relatórios gerenciais. Esses dados serão acessíveis apenas por um grupo determinado de usuários autorizados, contendo no mínimo os seguintes dados: usuário, data, hora, transação realizada.
- p) A ferramenta deve prover mecanismos de segregação de usuários através de nível de atuação (usuários, gerentes de projeto, consultor do escritório de projetos, suporte, administração).
- q) A ferramenta deve possuir mecanismos para restringir as operações no sistema conforme o perfil dos usuários.
- r) A ferramenta deve possibilitar o controle de restrições de acesso por usuário e por grupo de usuários.
- s) A ferramenta deve manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário.
- t) A ferramenta deve possibilitar registro e consulta a dados estatísticos sobre acesso de usuários como acesso simultâneo, tempo de login, origem do acesso.

Dos requisitos funcionais:

- a) Permitir que as diretrizes do SGQ sejam alinhadas as estratégias da organização. Permitir que o SGQ contemple fatores como: Ambiente organizacional, mudanças neste ambiente e riscos associados a este ambiente. Produtos fornecidos pela organização.
- b) Processos utilizados pela organização. Porte e estrutura organizacional.
- c) Permitir que a organização adote uma abordagem de processo para:
- d) Determinar os processos necessários ao SGQ e sua aplicação por toda a organização. Determinar a sequência e interação desses processos.
- e) Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes.
- f) Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.
- g) Monitorar, medir onde aplicável e analisar esses processos.
- h) Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.
- i) Permitir á organização:
- j) Aprove documentos quanto a sua adequação, antes da sua emissão.
- k) Analise criticamente, atualize, quando necessário, e reprove documentos.
- l) Assegure que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas.
- m) Assegure que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso.





- n) Assegure que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis.
- o) Assegure que documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada.
- p) Evite o uso não pretendido de documentos obsoletos e aplique identificação adequada nos casos em que eles forem retidos por qualquer propósito.
- q) Permitir identificar, armazenar, projetar, recuperar, reter e dispor seus registros adequadamente

Responsabilidade da Direção

- a) Permitir comunicar a todos os funcionários a importância de que eles atendam aos requisitos dos clientes, aos estatutários e aos regulamentares a ela aplicáveis.
- b) Permitir que a organização assegure que os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente.
- c) Permitir que a organização assegure que os objetivos da qualidade, sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes.
- d) Permitir que o planejamento do SGQ seja realizado de forma a satisfazer os requisitos estabelecidos pela organização e aos objetivos da qualidade.
- e) Permitir que a integridade do SGQ seja mantida quando houver mudanças na organização.
- f) Permitir que as responsabilidades e as autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a organização.
- g) Permitir que a eficácia do SGQ seja comunicada a todos os níveis pertinentes da organização.
- h) Permitir que as informações abaixo estejam disponíveis para análise crítica do SGQ: Resultados de auditorias.
- i) Realimentação de cliente, inclusas reclamações. Desempenho dos processos.
- j) Conformidade dos produtos.
- k) Situação de ações preventivas e corretivas.
- l) Ações de acompanhamento de análises críticas anteriores. Mudanças que possam afetar o SGQ.

Gestão de Recursos:

- a) Permitir que a organização determine e provenha recursos necessários para: Implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia do SGQ.
- b) Aumentar a satisfação dos clientes, mediante o atendimento aos seus requisitos.
- c) Permitir identificar as pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto, a fim de torná-las competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriadas
- d) Não deverão ser impostos limites com relação ao número de documentos controlados, nem quanto à capacidade de armazenamento.
- e) Permitir determinar as competências necessárias às pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto.
- f) Permitir promover treinamentos e outras ações para atingir a competência necessária. Permitir avaliar a eficácia das ações executadas.





- g) Permitir que a organização assegure que as pessoas sejam conscientes quanto a pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade.
- h) Permitir que a organização mantenha os registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.
- i) Permitir que a organização determine, provenha e mantenha a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto, incluindo, quando aplicável:
 - j) Edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas.
 - k) Equipamentos de processo, inclusos materiais, equipamentos e programas de computador.
 - l) Serviços de apoio, inclusos sistemas de transporte, comunicação ou informação.
- m) Permitir que a organização determine e gere o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

Realização do Produto:

- a) Permitir que a organização planeje e desenvolva os processos necessários para a realização do produto, incluindo-se, quando aplicável:
- b) Os objetivos da qualidade e requisitos do produto.
- c) A necessidade de estabelecer processos e documentos, assim como a de prover recursos específicos para o produto.
- d) A verificação, validação, monitoramento, medição, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o produto, bem como os critérios para a aceitação do produto.
- e) Os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos especificados.
- f) Permitir que a organização determine:
- g) Os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e pós- entrega.
- h) Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, onde conhecido.
- i) Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto.
- j) Quaisquer requisitos adicionais considerados necessários pela organização.
- k) Permitir que a organização analise criticamente os requisitos relacionados ao produto, incluindo-se: Os requisitos definidos para o produto; os requisitos de contrato ou de pedido diferente dos previamente acordados. A capacidade da organização de atender aos requisitos definidos.
- l) A manutenção dos registros oriundos da análise crítica e das ações dela resultantes. Permitir que a organização planeje e controle o projeto e desenvolvimento de produto, incluindo-se: Os estágios do projeto e desenvolvimento. "A análise crítica, verificação e validação que sejam apropriadas para cada estágio do projeto e desenvolvimento." As responsabilidades e as autoridades para projeto e para o desenvolvimento. As entradas relativas a requisitos de produto. As saídas de projeto e de desenvolvimento. As análises críticas sistemáticas de projeto e de desenvolvimento. A verificação de projeto e de desenvolvimento. A validação de projeto e de desenvolvimento. O controle de alterações de projeto e de desenvolvimento.
- m) Permitir que a organização assegure que o produto adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição.





- n) Permitir que a organização estabeleça critérios para seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores.
- o) Permitir que a organização mantenha os registros dos resultados das avaliações de seus fornecedores e de quaisquer ações oriundas desta avaliação.
- p) Permitir que a organização especifique ao fornecedor as características do produto que será adquirido, incluindo-se, quando apropriado: requisitos para aprovação de produto, procedimentos, processos, equipamentos, requisitos para a qualificação de pessoal e para o SGQ.
- q) Permitir que a organização estabeleça e implemente atividades de inspeção ou outras necessárias para assegurar que o produto adquirido atenda aos requisitos de aquisição especificados.
- r) Permitir que a organização planeje e realize a produção e a prestação de serviço sob condições controladas, incluindo-se: A disponibilidade de informações que descrevam as características do produto. A disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessárias. O uso de equipamento adequado. A disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição. A implementação de monitoramento e medição. A implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto.
- s) Permitir que a organização determine o monitoramento e a medição a serem realizados e o equipamento de monitoramento e medição necessário para fornecer evidências da conformidade do produto com os requisitos determinados, incluindo-se: Processos para assegurar que o monitoramento e a medição possam ser realizados e sejam executados de maneira consistente com os requisitos de monitoramento e medição. Calibração e/ou verificação de equipamentos em intervalos especificados, ou antes do uso, quando necessário. Ajustes ou reajustes em equipamentos, quando necessário. Identificação dos equipamentos para determinar sua situação de calibração. Proteção dos equipamentos contra ajustes que invalidariam o resultado da medição. Proteção contra dano e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento. Manutenção dos registros dos resultados de calibração e verificação. Medição, Análise e Melhoria.
- t) Permitir que a organização planeje e implemente os processos necessários ao monitoramento, a medição, a análise e a melhoria do SGQ.
- u) Permitir que a organização execute auditorias internas em intervalos planejados.
- v) Permitir que a organização planeje um programa de auditoria, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.
- w) Permitir que a organização estabeleça os critérios da auditoria, seu escopo, frequência e métodos de realização.
- x) Permitir que a organização assegure a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria e dos auditores internos, não permitindo que eles auditem seu próprio trabalho.
- y) Permitir que a organização defina as responsabilidades e os requisitos de planejamento e execução de auditorias.
- z) Permitir que a organização mantenha os registros das auditorias e de seus resultados.





- aa) Permitir que o responsável pelo processo/ área auditado assegure que quaisquer correções e ações corretivas necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não conformidades detectadas e suas causas, assim como que as atividades de acompanhamento incluam a verificação das ações executadas e o relato dos resultados da verificação.
- bb) Permitir que a organização aplique os métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do SGQ.
- cc) Permitir que a organização monitore e meça as características do produto para verificar se os requisitos do produto foram atendidos.
- dd) Permitir que a organização assegure que produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não pretendidos.
- ee) Permitir que a organização trate os produtos não conformes por uma ou mais das seguintes formas: Execução de ações para eliminar a não conformidade detectada. Autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente. Execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais. Execução de ação apropriada aos efeitos, ou efeitos potenciais, da não conformidade quando o produto não conforme for identificado após entrega ou início do uso do produto.
- ff) Permitir que a organização mantenha os registros sobre a natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentemente executadas, incluindo concessões obtidas
- gg) Permitir que a organização determine, colete e analise dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do SGQ e para avaliar sua melhoria contínua, incluindo-se os referentes a: Satisfação de clientes; Conformidade com os requisitos do produto; Características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ação preventiva; Fornecedores.
- hh) Permitir que a organização execute ações para eliminar as causas de não conformidades reais e/ou potenciais, a fim de evitar sua repetição ou ocorrência, incluindo-se: Análise crítica de não conformidades. Determinação das causas de não conformidades. Avaliação da necessidade de implementar ações que assegurem que as não conformidades reais não ocorram novamente e/ou evitar a ocorrência de não conformidades potenciais. Determinação e implementação das ações necessárias. Registro dos resultados de ações executadas. O relatório de um problema deverá exibir a relação de causas, atividades, registros de associação, questões de checklist e anexos.
- ii) Deverá ser possível iniciar um processo de problema automaticamente quando o mesmo for um subprocesso de um incidente.
- jj) O sistema deverá permitir que na guia “Detalhes” da instância, seja possível realizar a associação de atividades de processo

MÓDULOS/FERRAMENTAS

Documentos e Registros

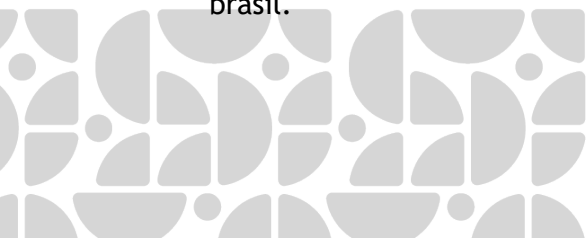
1. Gerenciar em um único software totalmente integrado (fornecedor único), a documentação eletrônica e física da empresa.
2. Gerenciar diversos tipos de documentos, em diferentes áreas da empresa. Cada departamento deverá poder elaborar e controlar seus documentos com independência e segurança, utilizando





para isto, um único software, permitindo o gerenciamento de bibliotecas com controle de empréstimos/devoluções.

3. Permitir que cada categoria possua seu tipo de conteúdo específico, podendo ser pelo menos do tipo documento ou registro.
4. Permitir a utilização de qualquer software para geração de documentos eletrônicos (softwares de CAD, editores de texto, digitadores de documentos, planilhas eletrônicas, desenhos, imagens, organogramas etc.), não estando vinculada a nenhuma empresa de software específica.
5. Exportação de variáveis inseridas como metadados no sistema para o conteúdo de documentos MS Office (Word e Excel) e AutoCAD.
6. Conversor automático de documentos da família MS Office para PDF.
7. Permitir o gerenciamento dos processos de elaboração/consenso/aprovação e homologação de documentos através da comunicação das tarefas, tanto no ambiente do sistema (telas do software) quanto por correio eletrônico.
8. Gerar identificador de revisão numérico, texto ou customizado, permitindo que o gestor da categoria defina o método padrão.
9. Possibilitar que as revisões de documentos sejam concluídas automaticamente, publicando o documento alvo da revisão ao término do processo, ou permitir que o gestor da categoria defina que ao encerramento do processo o criador da revisão seja responsável pela publicação manual.
10. Prover os gestores documentais com mecanismos configuráveis que não permitam a inserção de novos documentos sem que estes sejam submetidos a um processo de revisão antes da publicação.
11. Controlar o histórico de revisões de documentos em nível de atributo (metadado), ou seja, para todas as alterações realizadas devem ser registradas a data, hora e o valor anterior do atributo.
12. Permitir alteração dinâmica do layout de exibição pelo usuário durante as consultas ou cadastros de documentos no sistema.
13. Permitir classificação de documentos por categoria, permitindo níveis hierárquicos ilimitados de subcategorias.
14. Gerenciamento do prazo de validade dos documentos, alertando via e-mail as pessoas responsáveis quando do término da validade dos mesmos e gerando tarefas de revalidação ou cancelamento dos documentos no ambiente do sistema.
15. Mecanismo de segurança para restrição de impressão, cópias, salvar, salvar como, copiar/colar, e printscreen em documentos MS Office (Word e Excel) e PDF.
16. Controle de acesso aos documentos por diversos níveis - público, departamental, funcional, específico por usuário (pessoal).
17. Assinatura eletrônica de elaboração, consenso/verificação, aprovação e homologação de documentos.
18. Permitir assinatura digital de arquivos eletrônicos através de certificados digitais padrão ICP-brasil.





19. Possibilidade de gerar assinatura digital nos documentos eletrônicos aderentes aos formatos XML, signature e CMS detached.
20. Permitir que seja configurado na categoria do documento a utilização de assinatura digital.
21. Efetuar validação do certificado digital em uso antes de assinar o arquivo eletrônico, alertando o usuário e bloqueando a assinatura caso o certificado não cumpra com os requisitos do padrão ICP-brasil.
22. Permitir a criação de fluxos de trabalho para coleta de assinaturas digitais.
23. Permitir que sejam criados relacionamentos entre documentos de nível inferior ou superior, possibilitando a visualização de todos os documentos inter-relacionados.
24. Permitir a solicitação de revisão dos documentos relacionados quando algum documento da estrutura relacional sofrer alteração.
25. Permitir consulta rápida de documentos pelos seguintes critérios: palavras-chave, atributos do documento (metadado), título, identificador, status do documento, autor, permissões de acesso, departamento, data de emissão, validade.
26. Possibilitar a criação de árvores de navegação dinâmica baseadas nos atributos de cada documento.
27. Pesquisa de documentos por conteúdo utilizando recursos de fonética, normalização gramatical e dicionário de sinônimos (full text search).
28. Permitir a pesquisa de documentos através de árvore hierárquica.
29. Disponibilizar interface única de pesquisa, permitindo consultas a múltiplos repositórios de modo transparente ao usuário.
30. Permitir ao usuário salvar os critérios das pesquisas mais frequentes, para utilização posterior.
31. Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa através de um clique no nome das colunas da janela de resultado de pesquisa.
32. Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa, definindo a ordem por mais de uma coluna no resultado de pesquisa.
33. Possibilitar a criação de fluxos documentais por meio de ferramenta gráfica para automação via módulo de workflow.
34. Armazenar o histórico das alterações de documentos.
35. Controlar e configurar por categoria o armazenamento das versões dos documentos sem impor limites para a quantidade de versões armazenadas, permitindo que o administrador configure o valor desejado.
36. Possuir recurso de check-in / check-out de documentos.
37. Disponibilizar ferramenta de fórum integrada ao sistema, possibilitando associação de documentos ou registros publicados no repositório para complementar as discussões.
38. Marca d'água configurável para identificação de cópias controladas e impressão de documentos, tanto para arquivos eletrônicos no formato MS Office quanto para arquivos PDF.
39. Possuir aviso automático aos usuários interessados quando um novo documento ou nova versão for inserido no sistema, obrigando os usuários a executarem suas pendências de conhecimento/leitura dentro do ambiente de tarefas do sistema.





40. Permitir a criação de máscaras de identificação para os documentos, utilizando caracteres, valores preenchidos nos atributos dos documentos e numeração sequencial automática.
41. Possuir controle de níveis de acesso diferenciados para leitura, edição, aprovação e exclusão de documentos.
42. Permitir a revalidação dos documentos por um período pré-determinado com alerta de pendência no sistema aos usuários responsáveis pela ação e registros da mesma antecipadamente ao vencimento.
43. Permitir criação de modelos (templates) de documentos por categoria, garantindo a padronização dos documentos elaborados.
44. Permitir que o(s) modelo(s) (template) também seja(m) documento(s) com ciclo de vida controlado(s) no sistema.
45. Permitir a emissão automática de recibos de cópias controladas, contendo a numeração automática da cópia por versão de documento, bem como alertar a existência dessas cópias quando entrarem em "status" de obsoletas.
46. Prover mecanismos que permitam a associação e a geração automática de pendências de treinamento para documentos de categorias que necessitem esse tipo de controle.
47. Possibilitar gerenciamento dos treinamentos com os envolvidos nos documentos.
48. Convocar participantes usuários para treinamentos nos documentos via e-mail e pendência de sistema.
49. Permitir a confirmação pelos usuários da participação no treinamento via registro no sistema.
50. Controlar e manter registro da verificação da eficácia dos treinamentos realizados sobre documentos.
51. Permitir consulta da situação dos treinamentos que estão em andamento no sistema, informando ao gestor todos os treinamentos que estiverem em programação, em execução, em verificação da eficácia, e encerrados.
52. Permitir consultas a treinamento contendo, no mínimo, filtros de busca por número, título, status, instrutor, usuários, situação e área do documento.
53. Controlar os prazos com avisos de pendência aos responsáveis por realização de tarefas no sistema.
54. Prover conectores para integração com Solidworks, Solid Edge e AutoCAD.
55. Permitir que os documentos armazenados no sistema possam ser gravados no banco de dados da solução ou em diretórios controlados cadastrados no sistema.
56. Quando definido o uso por meio de diretórios controlados, deve ser possível configurar o endereço IP e porta do servidor que armazenará os documentos, permitindo ter servidores de arquivos em diferentes localidades, agilizando a visualização do arquivo eletrônico no ambiente onde este é mais utilizado.
57. Suportar arquivos complexos, os quais poderão conter vários arquivos eletrônicos associados a um documento.
58. Permitir a criação de uma estrutura para os arquivos complexos, assim como, a definição dos formatos de arquivos eletrônicos permitidos para o item.





59. Possibilitar que cada categoria possua seu modo de gravação específico, podendo ser normal ou compactado.
60. Prover controles para que o documento seja migrado automaticamente de repositório, conforme a fase de seu ciclo de vida.
61. Possuir recurso para identificação, através de ícones, da situação da revisão do documento de acordo com seu estágio no ciclo de vida.
62. Possibilitar a solicitação de emissão de um novo documento aos usuários sem direito de cadastro.
63. Controlar a exclusão de documentos, obrigando o preenchimento de justificativa.
64. Possuir função para criar guias de remessa de documentos (grd) com os documentos selecionados no sistema, contendo: Relatório da guia para acompanhar os documentos, arquivo XML com os índices de documentos, além dos documentos propriamente ditos.
65. Permitir que as grd's completas (relatório e documentos selecionados) sejam salvas em local indicado no disco.
66. Possibilitar a criação de fluxos de revisão dinâmicos baseados em workflows de processo modelados em ferramenta gráfica.
67. Permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos.
68. Permitir no navegador web a pré-visualização de documentos com extensão CAD, TIFF, PDF, JPG, PNG, GIF.
69. Possuir ferramentas gráficas para a criação, alteração e dar andamento ao fluxo documental.
70. Permitir que no fluxo de aprovação e revisão dos documentos, sejam incluídos comentários e que esses comentários sejam armazenados junto aos documentos e que possam ser visualizados em auditorias.
71. Possibilitar a criação de fluxo documental estruturado e permitir a alteração do fluxo documental durante seu uso, passando a estar disponível no próximo acesso ao fluxo documental.
72. Permitir agregar documentos em fluxos documentais que já estejam em andamento. Permitir a criação e controle de atividades, associando cada passo ao fluxo de trabalho,
73. registrando o estado (status) da tarefa.
74. Permitir importação em lotes de documentos, realizando automaticamente a indexação dos mesmos em função de tabela de índices associada.
75. Permitir o agrupamento de documentos e o envio de lotes para terceiros.
76. Permitir a associação de matrizes de documento x usuário para controle de acessos customizado e facilmente visualizável.
77. Permitir a utilização de guias de remessa de documentos para enviar o documento a terceiros ou outras áreas da empresa para que os usuários possam tomar conhecimento de determinado conteúdo.
78. Permitir a importação automática de e-mails para indexar conteúdo em formato otimizado (PDF).
79. Permitir assinar um documento digitalmente em conformidade com o padrão ICP-Brasil.

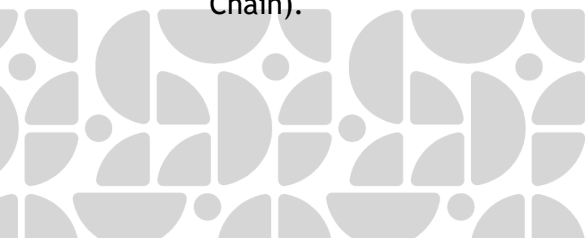




80. Permitir rastrear comentários efetuados na publicação de um documento (conhecimento do documento ou de uma nova revisão) para estimular a colaboração na geração de novas revisões de determinado conteúdo.
81. Verificar a integridade do arquivo selecionado no momento do upload.
82. Permitir a inclusão de comentários gráficos nos arquivos suportados (DWG/DXF e imagens JPEG, TIFF, BMP e GIF).
83. Permitir controlar a permissão de inclusão de comentários gráficos concedidas a usuários.
84. Permitir a visualização de arquivos eletrônicos com anotações gráficas possibilitando o acompanhamento de anotações inseridas pelos usuários.
85. Permitir que documentos que não possuem controle de revisão tenham uma etapa a mais antes de serem homologados, denominado "indexação".
86. Permitir configurar a validade de documentos e aplicar a mesma a várias categorias diferentes.
87. Permitir configuração de marca d'água diferente para cada categoria de documentos.
88. Permitir aos usuários que não possuem acesso para distribuir cópias, fazerem a solicitação das cópias para os responsáveis dos documentos.
89. Permitir ao sistema que salve todos os arquivos eletrônicos da guia de remessa em local informado pelo usuário para, posteriormente, serem relacionados ao meio físico (CD, DVD, etc.).
90. Permitir a pesquisa de documentos através de identificador e nome nos documentos exportados pela guia de remessa.
91. Permitir a pré-visualização e metadados através de controles de visualização por quadrante dos documentos exportados pela guia de remessa. Ao clicar no raio de visualização, o arquivo eletrônico é aberto no aplicativo padrão da Máquina.
92. Permitir controles para impedir aprovação de revisão com alterações controladas no arquivo eletrônico.
93. Permitir que a gestão de acessos a usuários e a grupos aos documentos aconteça em uma única tela.
94. Permitir copiar link do arquivo eletrônico selecionado, para uso em API's de visualização.
95. Permitir configurações específicas para listar registros que o usuário não tem permissão.
96. Permitir que o usuário cadastre um novo documento selecionando o arquivo eletrônico antes de começar a preencher os dados do cadastro.
97. Permitir realizar a impressão de arquivos PDF via protocolo de envio de cópia impressa.
98. Permitir à visualização em PDF de thumbnails, sumário, a possibilidade de salvar localmente e de pesquisa com marcação de ocorrência.

Processos

1. Permitir classificar os tipos de processos e tipos de atividades.
2. Permitir a modelagem gráfica (drag-and-drop) dos processos em ambiente 100% web. Suportar o set básico da notação BPMN para modelagem e automação de processos.
3. Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor) utilizando o padrão VAC (Value Added Chain).





4. Permitir analisar, desenvolver, implementar e revisar os processos de negócio.
5. Permitir a automação de fluxos através de configuração, sem a necessidade de programação.
6. Possuir controle de auditoria de acesso ao sistema.
7. Possuir cadastro de atividades.
8. Permitir a publicação eletrônica dos processos com confirmação de conhecimento pelos usuários.
9. Permitir o controle de revisão sobre os processos, mantendo vários versionamentos.
10. Possuir automação das etapas de revisão (elaboração / consenso / aprovação / homologação).
11. Permitir a automatização dos processos. Possuir solicitação de revisão de processos.
12. Possuir matriz de relacionamento entre os processos. Permitir o monitoramento de pendências de usuários. Permitir a supervisão e controle dos processos em execução. Permitir a redefinição de responsabilidades das atividades. Possuir análise e simulação de processos.
13. Permitir a inicialização, suspensão, cancelamento e eliminação de processos. Possuir associação de documentos.
14. Permitir a execução de aplicativos externos.
15. Conformidade com o padrão VAC (Value Added Chain), permitindo modelagem SIPOC e de Macroprocessos em ambiente 100% Web.
16. Permitir drill down do modelo VAC para os processos de negócio, não apenas identificando por diferenciação de cores.
17. Permitir modelagem conforme com padrão BPMN em ambiente 100% Web, baseado em tecnologia flash (multiplataforma) com ferramenta drag-and-drop (arrastar e soltar) para usuários finais.
18. Simulação de processos baseada em modelo BPMN e rodando em plataforma 100% Web.
19. Utilização de contadores de tempo (timers) facilmente configuráveis para apoiar na gestão das regras de negócio do processo, sendo aplicado tanto na modelagem quanto na execução de um processo de negócio.
20. Assinatura digital de documentos (conforme com o padrão ICP-Brasil) através de processos de negócio orientados a documento (document-centric business process).
21. Permitir a utilização de Gateways condicionais de padrão BPMN (Paralelo - AND, OU Exclusivo - XOR e Complexo).
22. Permitir exportar processos com configuração de automação escolhendo o método de exportação Customizado, Todos os dados ou Somente estrutura.
23. Possibilitar a importação de processos utilizando informações do banco de dados, ou então, criando novos registros.
24. Permitir definir informações de Entradas/Saídas, Recursos, Custos, Fatores Críticos de Sucesso, Riscos, Competências, Cursos requeridos, etc, na definição dos processos.
25. Permitir relacionar Documentos, Anexos e Formulário de Arquivos aos processos.
26. Permitir o cadastro de Atributos, Equipe, Checklist, parametrizar mascara de identificação de processos, parametrizar um navegador dinâmico e arquivos modelos.
27. Permitir cadastrar roteiro e motivos para revisão dos processos. Permitir relacionar atributos ao processo.
28. Permitir a importação de processo para um processo em revisão na etapa de elaboração através da tela de pendências.





29. Permitir a exportação/ importação de novos elementos dos dados das atividades, novos itens do processo e permitir exportar/importar dados de atributos.

Mapeamento/Modelagem

1. Gerenciar os processos, automatizando todas as etapas requeridas na implementação dos processos.
2. Permitir a elaboração e distribuição dos fluxogramas gráficos que representam detalhadamente a maneira que as atividades são realizadas.
3. Permitir a criação de formulários eletrônicos para documentação completa das informações sobre os processos e atividades.
4. Permitir a identificação dos fluxos de material, informação e documentação entre as atividades e processos.
5. Possuir símbolos para representação visual de indicadores, riscos, controles, entradas / saídas e documentos durante a modelagem dos processos da cadeia de valor.
6. Fornecer mecanismos para análise de risco dos processos, baseado em matrizes qualitativas e quantitativas, e permitindo ainda o cadastro de medidas de controle para prevenção da ocorrência dos riscos.
7. Permitir anexação e visualização de arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento, páginas WEB etc.
8. Automatizar a revisão dos processos, com vistos eletrônicos pelos elaboradores e aprovadores responsáveis.
9. Permitir a identificação de todas as interfaces existentes com os clientes e fornecedores.
10. Permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores como subprocessos, atividades e tarefas.
11. Permitir a criação de anotações sobre o processo.
12. Permitir a criação de raias (lanes) para definição dos executores dos processos. Permitir a geração automática de mapas contendo:
13. Cruzamento entre os processos e as áreas da empresa onde estes são executados e
14. Inter-relacionamentos existentes, considerando todos os seus desdobramentos (subprocessos e atividades).
15. Gravar histórico completo das revisões realizadas sobre os processos.
16. Permitir modelagem dinâmica de processos (In-flight modeling), permitindo a flexibilização de mudanças no processo em tempo de execução.
17. Permitir ajustar o processo modelado ao tamanho da tela - zoom. Permitir recortar o processo modelado em páginas para relatório. Possuir opção para selecionar todos os itens do processo modelado. Possuir controle de espaçamento automático entre objetos.
18. Possibilitar a customização de paletas do modelador permitindo a criação de símbolos ou imagens para representar os itens do processo.
19. Permitir a utilização simultânea de várias paletas customizadas.





20. Permitir a criação de processos sem a existência de swimlanes para a criação de processos simples.
21. Realizar a revisão de processo utilizando modelo ISO9000.
22. Realizar a revisão do processo utilizando processo automatizado customizado.
23. Permitir utilizar todos os itens do modelador para os processo sem "lane" (Processo Simples) e também deve permitir a conversão de processo BPMN com lane para processos BPMN sem lane.

Simulação

1. Possibilitar a simulação dos processos mapeados em ambiente 100% web.
2. Possibilitar o cadastro de cenários para o ambiente de simulação, definindo número de instancias a serem simuladas, recursos, custos e duração das atividades do processo de negócio.
3. Na ocorrência de várias rotas de decisão para o processo no ambiente de simulação (cadastro do cenário) o usuário deve ter a capacidade de definir a probabilidade atribuída para cada rota, ou, definir que o sistema irá balancear automaticamente as rotas.
4. Possibilitar que a simulação ocorra de maneira determinística e/ou probabilística, possibilitando que o usuário escolha o método antes da execução.
5. Exibir animação gráfica durante a execução da simulação. Exibir os recursos, custos, executores e duração das atividades durante a execução da simulação.
6. Demonstrar em relatórios os eventos ocorridos na simulação, permitindo a associação de calendário para distribuição dos resultados obtidos.
7. Possibilitar a geração de relatório de simulação contendo o melhor caminho em função de tempo, custo, recursos e executores envolvidos no processo.
8. Possibilitar a geração de relatórios de simulação contendo todos os caminhos que foram tomados durante a simulação do processo.
9. Permitir a inicialização de processos na fase de elaboração, através da tela de pendências, para permitir a simulação do processo.

Publicação

1. Permitir a geração automática dos fluxogramas.
2. Permitir a exibição gráfica dos fluxos de controle, informações e materiais existentes entre os itens do processo.
3. Possuir circulação dos processos para seus respectivos usuários com assinatura eletrônica de conhecimento sobre as revisões homologadas.
4. Permitir pesquisa de processos e atividades a partir de diversos critérios como recurso, entrada/saída, indicador etc.
5. Possuir hyperlinks automáticos nos fluxogramas entre os itens dos macroprocessos e seus desdobramentos em subprocessos e atividades.
6. Possuir gerenciamento das pendências dos usuários.
7. Possibilitar a consulta dos riscos sobre processos, da matriz de avaliação (severidade x probabilidade), métodos qualitativos, quantitativos e ainda apoiados das listas de verificação (checklists).





Automatização - Workflow

1. Permitir a criação de fluxos que tenham tarefas em série e em paralelo. Permitir criação de atividades ad-hoc.
2. Permitir a modelagem da instância de processo que já está em execução, possibilitando adicionar, remover, alterar todos os elementos do processo na referida instância.
3. Permitir que o gestor do processo retroceda o fluxo em execução, cancelando atividades já executadas.
4. Possibilitar que documentos sejam assinados digitalmente (ICP-Brasil) durante a execução do fluxo.
5. Permitir a configuração de controles de segurança por instância de processo. Permitir a implementação de subfluxos, isto é, fluxos que acionam fluxos menores.
6. Permitir a criação de listas de atividades (checklists) e a associação das mesmas a passos dos fluxos, permitindo o registro de conclusão ou não, e comentário para cada atividade do checklist.
7. Permitir monitoramento dos processos em execução através de painéis de controle. Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
8. Notificar, de forma automática, via e-mail os responsáveis por ações pendentes de execução nos fluxos de trabalho.
9. Permitir a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para quaisquer usuários ou grupos cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas.
10. Permitir a atribuição de múltiplas responsabilidades a cada colaborador, que serão exercidas dentro de cada atividade no processo.
11. Permitir a automação no preenchimento das informações em formulários eletrônicos.
12. Permitir que os gerentes de processo definam quais campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente em cada atividade, assim como, quais campos estarão visíveis aos usuários durante o fluxo.
13. Permitir que os usuários possam inserir comentários para cada passo do fluxo.
14. Permitir que os executores de cada etapa do fluxo de trabalho possam consultar todos os comentários inseridos no fluxo, sem a necessidade de sair da área de execução da atividade.
15. Permitir que os executores de cada etapa do fluxo sejam definidos dinamicamente, com base em valores preenchidos no formulário do processo durante a execução de etapas anteriores.
16. Possuir visualização do panorama geral do andamento dos processos em produção. Possuir motor de workflow dedicado à execução dos processos.
17. Considerar o calendário definido no modelo do processo para calcular os prazos das atividades e do processo.
18. Permitir a definição de controles de acesso para o modelo do processo, assim como para as instâncias dos processos (fluxos de trabalho/workflows).





19. Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.
20. Suportar grandes volumes de acesso através de uma rede interna ou Internet, permitindo trabalhar de forma ininterrupta.
21. Disponibilizar mecanismos de controle que permitam durante a execução de um fluxo de trabalho a criação de ações preventivas e/ou corretivas quando percebido algum desvio (anomalia) na execução do fluxo.
22. Fornecer as seguintes ferramentas de análise e planejamento: diagrama de ISHIKAWA, 5W2H e método 8D (oito disciplinas) para suportar a detecção da(s) causa(s) raiz(es) do(s) desvio(s) encontrado(s) no(s) fluxo(s) de trabalho.
23. Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
24. Automatizar o direcionamento das tarefas para os recursos aptos a sua realização. O direcionamento deve ser previamente especificado na montagem do processo e pode ser alterado a qualquer momento sem que haja interferência nos processos que já estejam em andamento.
25. Permitir a integração com Sistemas Integrados de Gestão (SIG/ERP) através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos Web ou programas de execução em background (batch), sem interface com o usuário.
26. Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.
27. Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem automaticamente escalonar a atividade em questão para o gestor imediato ou outro executor definido, deve permitir também notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.
28. Permitir enviar tarefas para um grupo de usuários selecionados pelo executor de uma determinada atividade do processo.
29. Permitir efetuar o disparo de múltiplos subprocessos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores multivalorada inserida no formulário do processo.
30. Possibilitar aos gerentes e usuários solicitantes o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.
31. Possuir recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.
32. Manter um histórico de todos os processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, quais documentos foram anexados, entre outros.
33. Permitir a geração de relatório do processo.
34. Permitir a geração de relatório durante a execução de uma atividade do processo, agrupando todos os campos e o cabeçalho da instância do processo no relatório.





35. Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, os passos do fluxo com cores diferentes de acordo com o status dos mesmos.
36. Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista, etc.
37. Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s). Disponibilizar ferramenta de Business Intelligence (BI) integrada, com cubos pré-
38. construídos, possibilitando a consulta de informações no nível das atividades, processos e históricos gerais de execução.
39. Permitir a criação de atividades ad-hoc durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
40. Cancelamento dinâmico e execução automática de atividades de negócio baseada em regras temporais, mantendo todo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
41. Configuração nivelada de segurança em tempo de execução do processo, permitindo a reestruturação dos controles de acesso para uma determinada instância do processo de negócio.
42. Possuir métodos de priorização de execução de processos. Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
43. Permitir a inclusão de comentários e anexos pelo iniciador/gestor no acompanhamento do processo.
44. Permitir a execução de forks e joins condicionais, considerando a implementação das regras para expressão condicional, duração de atividades dinâmicas e evolução para matriz de execução.
45. Possibilitar a execução de uma atividade automaticamente assim que um tempo pré-determinado for alcançado.
46. Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via Webservice. Possibilitar invocar Webservices na execução de atividades de sistema.
47. Definir executor de atividades por meio de fórmula (executor dinâmico).
48. Definir a duração da atividade através de fórmula (duração dinâmica).
49. Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais (exemplo: Documentos, Indicadores, Riscos).
50. Atribuir automaticamente atividades a usuário através do balanceamento de carga. Permitir ao gestor do processo avaliar as atividades atribuídas a grupos ou indivíduos,
51. bem como o número de atividades e horas destas e realizar as devidas alterações de executores se necessário.
52. Disponibilizar novas operações no Webservice do Workflow para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, atributos de uma determinada entidade da instância, para cancelar, suspender e reativar processo e de retorno de informações sobre a instância.
53. Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
54. Permitir parametrizar a alteração de notificação de eventos de mensagem, apresentando na execução da atividade, uma tela para alterar os notificados.

Formulários

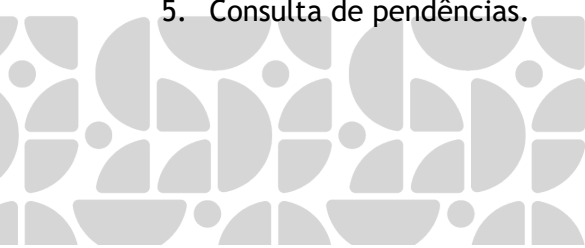




1. Permitir a criação de entidades, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
2. Possuir recurso drag-and-drop para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários.
3. Possuir recurso de alinhamento automático para os componentes do formulário.
4. Suportar os seguintes componentes: checkbox, radio button, lista de seleção, input tipo texto, número, data, grid, fieldset, título e imagem.
5. Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo . Permitir visualizar a execução do formulário pelo modelador.
6. Permitir o preenchimento de formulário via menu de execução.
7. Permitir a criação de formulários com planos de fundo, logotipos de empresas etc.
8. Permitir criar regras para os eventos (clique, alteração da lista, entrada e saída de campos). Para cada evento pode-se executar ações sobre os campos do formulário
9. Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário.
10. Permitir a criação de campo do tipo grid (entidade com relacionamento N - N) com a alternativa de poder configurar o tamanho de suas colunas.
11. Permitir preencher formulários durante a execução do processo.
12. Permitir que cada atividade possua diferentes formulários preenchidos, relacionados a um mesmo processo.
13. Permitir utilizar filtros com relacionamento N-N para os formulários.
14. Permitir a manipulação dos campos do formulário através de fórmulas que possibilitam ocultar, apresentar, requerer, habilitar, desabilitar e demais funções, de acordo com informações específicas dos componentes.
15. Permitir a verificação de possíveis erros durante o processo de criação do formulário.
16. Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário.
17. Permitir calcular a idade do colaborador a partir da data de nascimento.
18. Permitir selecionar um campo totalizador para uma grid e realizar ações para habilitar e desabilitar campos de dentro de um grupo e esconder e apresentar itens gráficos como título, fieldset e itens de imagens.

Consultas e Visualizações

1. Consulta por diversos filtros de pesquisa.
2. Permitir consulta rápida de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início / término, documentos relacionados.
3. Possibilitar a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.
4. Consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.
5. Consulta de pendências.





6. Visualização dos processos - padrão EPS / SIPOC.
7. Consulta de informações por meio da ferramenta integrada de BI. Visualização dos fluxogramas dos processos.
8. Visualização dos indicadores de desempenho dos processos. Visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.
9. Permitir a visualização e criação do mapeamento de símbolos baseados em tipos de processos, tipos de atividade e/ou tipo de decisão.
10. Permitir a consulta de matriz inter-processos utilizando filtros como Papel funcional executor, usuário executor e permitir a extração dos processos relacionados e o diagrama de executores.
11. Permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.
12. Permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.
13. Permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos (workflow) através de pesquisa por atributos de entidades e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.

Avaliação de Desempenho

1. Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.
2. Possibilitar a geração de diversos tipos de relatórios e gráficos contendo informações detalhadas ou resumidas sobre os processos e atividades.
3. Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados. Possuir indicador de tendência sobre possíveis problemas futuros.
4. Permitir a formatação dos resultados em planilhas e gráficos configuráveis pelo usuário. Permitir a visualização dos recursos e custos requeridos para a execução dos processos.

Problemas e Tratamentos

1. Problemas podem ser identificados nas atividades de controle. Problemas podem ser identificados na avaliação do risco.
2. Podem ser associadas prioridades aos problemas. Podem ser associados responsáveis aos problemas.
3. Prazos de execução esperados e reais podem ser monitorados
4. E-mail automático deve ser enviado ao responsável pela ocorrência quando a mesma for criada.
5. Múltiplos planos de ação podem ser criados e monitorados para cada problema.
6. Os responsáveis pelos planos de ação podem ser diferentes dos responsáveis pelo problema.
7. Os planos de ação são revisados e aprovados por um usuário específico ou pelo responsável pelo problema.
8. A situação de execução dos planos de ação pode ser monitorada. Notificações por e-mail devem ser definidas pelos usuários.
9. O gestor tem fácil acesso a todos os problemas e planos de ação de sua área de responsabilidade.





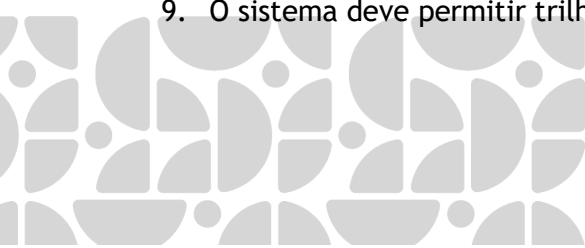
10. Trilhas de auditoria para qualquer alteração nas atividades e prazos relacionados aos problemas e planos de ação fazem parte do sistema.
11. Permitir análise de causa e de tendência.
12. Permitir gestão de iniciativas de acordo com o PMBOK.

Consultas e Relatórios

1. O sistema deve agrupar e gera relatórios da avaliação de riscos em todos os níveis da base de dados, incluindo a estrutura organizacional, processos e riscos.
2. Apresentar listagens que permitirm a revisão do ambiente de controle, com possibilidade de desdobramentos.
3. Apresentar listagens para problemas e planos de ação com possibilidade de desdobramento.
4. O sistema deve permitir que os relatórios sejam salvos em vários formatos (pdf, rtf).
5. Responsáveis pelos controles e auditores independentes devem poder acessar facilmente sua informação no sistema.
6. Responsáveis pelos processos devem poder acessar facilmente sua informação no sistema.
7. Um dashboard visual deve exibir a informação pessoal dos usuários.
8. O gestor deve poder visualizar um resumo de todas as listagens da aplicação.
9. Apresentar listagens ou relatórios da avaliação de riscos visando a fácil identificação de pontos críticos na organização.
10. Apresentar relatórios dos objetivos estratégicos e da avaliação dos riscos de maneira gráfica e visual.
11. Apresentar a matriz de riscos para a fácil identificação dos riscos dentro dos quadrantes do método de avaliação.
12. Garantir o acompanhamento do plano de riscos permitindo uma fácil visualização do fluxograma do processo, riscos por etapa, controles e tratamentos, matriz de riscos x etapa e demais elementos.
13. Apresentar matriz de riscos para a fácil identificação da relação entre riscos e atividades.

Geral

1. Suportar multicamada na estrutura dos processos (ex. macro processo, processo, subprocesso).
2. Suportar associação de arquivos de fora da aplicação.
3. Permitir aos usuários anexar documentos, incluindo Word, Excel, diagramas Visio, arquivos PDF e outros.
4. O sistema deve permitir que cada anexo apareça em vários lugares no sistema (compartilhamento).
5. A aplicação deve permitir que o nome dos campos seja definido pelo usuário.
6. A aplicação deve permitir que campos adicionais possam ser incluídos nos formulários sem alteração no código. Esses campos devem constar nos relatórios.
7. A aplicação suporta a referência às políticas e procedimentos existentes dentro da aplicação.
8. O sistema deve permitir o controle de versão e armazenamento dos documentos/arquivos.
9. O sistema deve permitir trilha de auditoria referente à inclusão/alteração da informação.





Planejamento e Mapeamento

1. Definir os elementos estratégicos (missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso).
2. Exibir hierarquicamente os elementos importantes da teoria do Balanced Scorecard (estratégias, perspectivas, objetivos, indicadores e iniciativas).
3. Suportar ferramentas de análise para o planejamento estratégico como matriz FOFA e matriz de Decisão.
4. Permitir a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (scorecards estratégicos, táticos e operacionais).
5. Permitir a revisão do scorecard, evidenciando um ciclo de vida da gestão do desempenho (criação, execução, encerramento, revisão).
6. Garantir a segurança de acesso aos indicadores e níveis do scorecard por equipe funcional.
7. Permitir associar objetivos estratégicos aos indicadores.
8. Permitir a utilização de um mesmo indicador em múltiplos scorecards .
9. Criar indicadores do nível estratégico ao nível operacional, abrangendo várias opções de frequência de medição (diário, semanal, mensal, trimestral, semestral, anual).
10. Permitir a criação de um roteiro de aprovação de uma meta ou medição antes de sua publicação.
11. Permitir a criação de mapas estratégicos utilizando os elementos do scorecard através de uma ferramenta visual (recursos drag-and-drop).
12. Permitir a criação de sub scorecards, possibilitando o cascadeamento de scorecards de maneira simples.
13. Permitir recursos de recortar/copiar/colar de partes do scorecard na sua elaboração.
14. Permitir a criação de scorecards modelo (template) para reuso em unidades de negócio diferentes.

Gestão de Riscos

1. Permitir a identificação dos riscos relacionados aos objetivos da organização. Permitir a avaliação dos riscos utilizando métodos personalizados.
2. Pontuar os riscos de acordo com a sua severidade e com a probabilidade de ocorrência.
3. Possuir relatórios e consultas gráficas para apresentar a avaliação dos riscos e seus critérios.
4. Suportar a aplicação de vários frameworks para gestão de riscos garantindo à organização o uso de sua própria terminologia e metodologia.

Iniciativas Estratégicas

1. Administrar o ciclo de vida completo de uma iniciativa, desde a solicitação de entrada, incluindo avaliação inicial, estimativas, propostas, monitoramento, controles financeiros, implementação e fechamento.
2. Definir um calendário para a iniciativa que reflete as atividades do negócio, incluindo feriados, dias úteis, horas de trabalho, com visões por projeto e recurso.
3. Permitir que as iniciativas possam ser vinculadas a mais de 1 (um) objetivo estratégico.





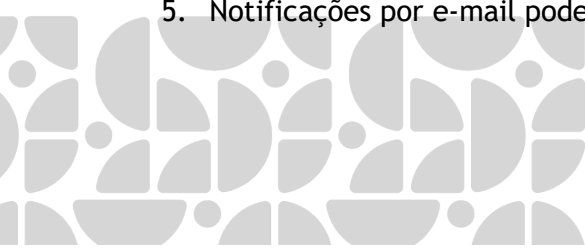
4. Especificar dependências entre as atividades e milestones para o projeto representando as subdivisões do projeto e a relação entre as etapas.
5. Exibir e visualiza o cronograma do projeto através do gráfico de Gantt. Informar o andamento real do projeto, assim como custos e dados dos recursos.

Medição e Monitoramento

1. Permitir a configuração dos limites de tolerância através de cores, ícones e valores percentuais baseados nos valores das metas e medições (sem restrição quanto ao número de faixas de classificação).
2. Entrada de dados manual.
3. Permitir a utilização de fórmulas, usando as operações matemáticas, lógicas, condicionais, estatísticas, funções e outros indicadores do sistema.
4. Entrada de dados através de planilhas eletrônicas.
5. Permitir receber dados de fontes externas sem a necessidade de customização (CRM, ERP, sistemas legados).
6. Permitir o cadastramento de metas atemporais, baseada em eventos sem um intervalo de tempo definido.
7. Possuir notificação automática dos responsáveis dos indicadores para entrada manual dos resultados do período.
8. Oferecer um ambiente flexível para monitorar o desempenho do scorecard permitindo o desdobramento para os níveis inferiores.
9. Permitir anexar documentos e arquivos durante a etapa de monitoramento. Permitir a visualização de valores históricos e cumulativos.
10. Permitir a interação dos usuários durante a etapa de monitoramento através de comentários e fóruns.
11. Visualizar o desempenho dos indicadores/elementos através de gráficos (gauge, barras, linhas, pizza, comparativos, correlação).
12. Visualizar o desempenho dos indicadores/scorecard através de diagramas (árvore de análise, mapa estratégico).
13. Permitir a visualização em percentual do quanto o valor acumulado atual representa do valor da meta final acumulada.

Gestão de Ações Corretivas e Preventivas

1. Registrar os desvios de desempenho.
2. Permitir definir e acompanhar o planejamento e a execução dos planos de ação. Enviar e-mail de notificação automático no caso de desvio do desempenho.
3. Oferecer ferramentas de análise, como Ishikawa, 5 Porquês e Pareto. Permitir a criação de vários planos de ação para cada ocorrência.
4. Permitir o registro de vários desvios para cada indicador. A situação do plano de ação pode ser monitorada.
5. Notificações por e-mail podem ser configuradas.





6. Permitir aos gestores um fácil acesso a todas as ocorrências e planos de ação relacionados com sua área.
7. Todas as alterações nos planos de ação devem ser registradas na trilha de auditoria.
8. Detectar automaticamente um desvio do desempenho e cria um registro de ocorrência.
9. Facilitar o monitoramento das ações corretivas / preventivas associadas ao indicador através da utilização de ícones diferenciados para ações encerradas ou em execução.

Consulta e Análise

1. Permitir visualizar e analisar o desempenho através do uso de lista de indicadores agrupando-os por qualquer informação.
2. Permitir a personalização dos painéis de controle [gráficos e tabelas] de acordo com o papel do usuário.
3. Permitir visualizar e analisar o desempenho através de diagramas hierárquicos e mapas estratégicos.
4. Permitir a relação de causa-efeito entre indicadores e objetivos de maneira visual.
5. Exibe cálculo de correlação entre os elementos do mapa e entre indicadores quaisquer contendo gráfico e coeficiente de correlação .
6. Possui avaliação subjetiva de desempenho através de atribuições de cores (semáforos) que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.
7. Permitir o uso de valores estatísticos como média, amplitude, variância e desvio padrão de forma gráfica ou analítica.
8. Compara o desempenho atual com outros valores referenciais como valor orçado, metas, períodos anteriores, benchmark e outros.
9. Configura alertas enviados por e-mail de acordo com o nível de desempenho alcançado.
10. Permitir a criação de análises gráficas personalizadas agrupando indicadores e dados de acordo com a necessidade do usuário.
11. Publicação do desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos, listagens e mapas com garantia da navegabilidade entre os níveis.
12. Permitir a consulta de indicadores inativos.

Gestão das Habilidades e Competências

1. Permitir descrever profissionais e perfis de colaboradores. Permitir gerir de forma completa os cursos e treinamentos.
2. Permitir localizar com agilidade o colaborador com o perfil desejado pelos métodos de busca.
3. Permitir padronizar as habilidades e competências dos colaboradores.
4. Permitir relacionamento direto entre competências e treinamentos.
5. Permitir realizar análise de desempenho individual 360° .
6. Permitir avaliar forma contínua as competências dos colaboradores, alinhando suas habilidades às constantes mudanças do negócio.
7. Permitir reduzir o tempo e os recursos gastos conduzindo avaliações de desempenho utilizando uma plataforma 100% automatizada.





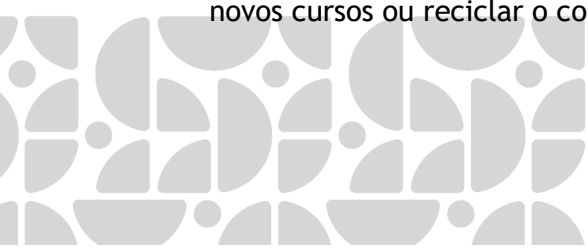
8. Permitir atender todas as necessidades específicas da organização criando diferentes planos de avaliação com características e métodos próprios.
9. Permitir aumentar a eficácia do feedback ao colaborador através de resultados de múltiplas fontes: superiores, subordinados, companheiros e auto-avaliação.
10. Permitir identificar novas áreas para o crescimento da carreira dos colaboradores, utilizando ferramentas como: avaliação 360°, avaliação de competências técnicas ou de liderança e resultados dos planos de desenvolvimento.
11. Permitir criar planos de desenvolvimento individuais e auxiliar os colaboradores a alcançar metas de crescimento.
12. Permitir aumentar a produtividade do capital humano com a criação de planos de desenvolvimento individuais que integram treinamentos e novos aprendizados.
13. Permitir anexar documentos em qualquer formato. Permitir exportar informações para o MS-Excel.
14. Permitir integração com sistemas de ERP através de configurações e API's customizáveis.

Gestão de Competências

1. Permitir agrupar habilidades e competências da organização em perfis de colaboradores.
2. Permitir integrar a definição dos atributos necessários para total eficiência em determinada função.
3. Permitir criar resumos profissionais de forma detalhada, garantindo que os colaboradores visualizem o escopo de suas responsabilidades e competências.
4. Permitir identificar colaboradores com competências críticas.
5. Permitir identificar habilidades através de planos de treinamentos contínuos.
6. Permitir localizar de forma rápida a pessoa certa para uma determinada função.
7. Permitir visualizar necessidades de desenvolvimento com comparações de competências (atual e requerido).
8. Permitir criar metas de desenvolvimento e aprendizado.
9. Permitir oferecer aos colaboradores motivação para crescimento contínuo.
10. Permitir montar PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) baseado nos níveis desejáveis e requeridos.
11. Permitir mapear competências para atividades da organização (ligadas às funções). Permitir mapear competências de processos (atividades que o colaborador irá executar). Permitir parametrizar os tipos de proficiência para as competências cadastradas

Gestão de Treinamentos

1. Permitir aumentar o desempenho do negócio identificando as necessidades dos colaboradores e estabelecendo um processo de desenvolvimento de novas habilidades.
2. Permitir integrar gestão de competências com gestão de treinamentos. Permitir criar ciclo contínuo de desenvolvimento e crescimento individual.
3. Permitir configurar alertas via e-mail para notificar os colaboradores da necessidade de realizar novos cursos ou reciclar o conhecimento.





4. Permitir reduzir custos operacionais gerenciando os treinamentos a nível corporativo. Permitir gerenciar cursos internos e externos e à distância.
5. Permitir gerenciar todos os recursos necessários para a os cursos e treinamentos como também agendas (Projektor, sala, computador, etc).
6. Permitir obter uma visão ampla e completa de todos os custos dos treinamentos.
7. Permitir que os participantes avaliem os resultados dos treinamentos proporcionando melhoria contínua.
8. Permitir controlar os custos dos treinamentos através dos tipos de custos existentes e configurados.
9. Permitir categorizar os cursos de acordo com a sua aplicabilidade (Ex. Presencial, gravado, etc.).
10. Permitir classificar os cursos e treinamentos de acordo com os objetivos.
11. Permitir registrar lista de verificação de itens/atividades necessários(as) ao curso / evento.
12. Permitir administrar alocação de recursos físicos (exemplo: modificação de alocação de salas).
13. Permitir registrar reservas de recursos materiais.
14. Permitir o gerenciamento de listas de inscritos nos treinamentos.
15. Permitir oferecer relatórios para gestão de frequência nos cursos e eventos. Permitir consolidar resultados das avaliações dos treinamentos.
16. Permitir consultas gerenciais de acordo com filtros configurados na aplicação. Permitir consultas históricas de treinamentos, inclusive a nível de custos envolvidos. Permitir cadastrar checklist para a organização e execução dos treinamentos.

DO SUPORTE

A empresa deverá oferecer suporte técnico, manutenção do sistema e as adequações às peculiaridades operacionais junto ao IS-HRTGB. Eventuais atualizações, melhorias, incorporações, adaptações deverão ser previamente acordadas, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser agendado e programadas.

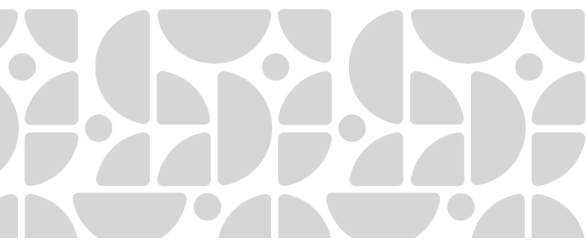
Os atendimentos poderão ser efetuados de forma remota ou presencial, devendo ser cumprido os prazos de atendimento a ser estipulados em contrato.

A empresa contratada deverá dispor:

- a) Analista técnico de suporte personalizado;
- b) Contato através de linha 0800;
- c) Suporte à manutenção corretiva ilimitada;
- d) Sistema de central de ajuda online para registro e acompanhamento dos chamados;

DA INSTALAÇÃO

O sistema deverá ser devidamente instalado pela empresa a ser contratada e conectado ao ponto de serviço do IS-HRTGB dentro do prazo de três dias úteis, contados da assinatura do instrumento contratual.





DO LICENCIAMENTO

A empresa deverá disponibilizar o software na forma de licença simultâneas conforme o conceito de perfis de usuários descritos:

- a) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Gestor: permissões para parametrização, acompanhamento, planejamento, inclusão, edição, exclusão, controle e consultas, em qualquer funcionalidade na aplicação;
- b) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Apoio: permissões para execução e atualização de atividades, ações e consultas a qualquer funcionalidade da aplicação.
- c) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Consulta: permissões somente para consultas a quaisquer das funcionalidades da aplicação



ANEXO II - MINUTA CONTRATUAL CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE

INSTITUTO SANTÉ - HOSPITAL REGIONAL TEREZINHA GAIO BASSO, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o n. 08.776.971/0003-00, com sede na Rua São Cristóvão, 335, São Miguel do Oeste/SC, representado pelo Diretor signatário, adiante denominado **CONTRATANTE**; e,

XXXXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. **XXXX**, com sede na Rua **XXX**, N. **XXX**, no bairro **XXXX**, em **XXXX/XX**, neste ato representado por seu sócio administrador signatário, adiante denominado **CONTRATADO**, firmam este instrumento, que será regido pelas seguintes disposições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste instrumento o licenciamento para uso de software de gestão de informação integradas para monitoramento do desempenho organizacional voltados à gestão da qualidade, observadas as especificações e demais condições previstas no procedimento de cotação n. 047/2025, que é parte integrante e indissociável da relação ora estabelecida.

1.2. Deverá ser disponibilizada a plataforma, licenciada nas licenças simultâneas conforme o conceito de perfis de usuário descritos:

- a) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Gestor: permissões para parametrização, acompanhamento, planejamento, inclusão, edição, exclusão, controle e consultas, em qualquer funcionalidade na aplicação
- b) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Apoio: permissões para execução e atualização de atividades, ações e consultas a qualquer funcionalidade da aplicação
- c) No mínimo 04 licenças simultâneas de usuário Consulta: permissões somente para consultas a quaisquer das funcionalidades da aplicação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ATUALIZAÇÕES E ADAPTAÇÕES

2.1. O **CONTRATADO** compromete-se a realizar a implantação, adequação às peculiaridades operacionais da **CONTRATANTE**, manutenção e atualização do software.

2.2. As eventuais atualizações, melhorias, incorporações, atualizações e adaptações do objeto do presente instrumento contratual ora estabelecido deverão ser previamente acordadas, com antecedência mínima de 72 horas, agendadas e programadas com a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INSTALAÇÃO

3.1. O software deverá ser devidamente instalado pelo **CONTRATADO** no hardware da **CONTRATANTE** e conectado ao ponto de serviço da **CONTRATANTE**. Considera-se ponto de serviço os equipamentos/modalidades presentes na sede da **CONTRATANTE**.



3.2. Deverá ser finalizado a instalação dentro de 5 (cinco) dias, contados da data da assinatura deste instrumento contratual.

CLÁUSULA QUARTA - DO SUPORTE

4.1. O **CONTRATADO** compromete-se a realizar a implantação, adequação às peculiaridades operacionais da **CONTRATANTE** e manutenção do objeto descrito neste instrumento contratual.

4.2. As eventuais atualizações, melhorias, incorporações, atualizações e adaptações do objeto do presente instrumento contratual ora estabelecido deverão ser previamente acordadas, com antecedência mínima de 72 horas, agendadas e programadas com a **CONTRATANTE**.

4.3. O atendimento das solicitações efetuadas ao suporte técnico poderá ser efetuado por:

- a) Acesso remoto para os usuários através de telefone, correio eletrônico ou atendimento online;
- b) Acesso remoto ao software;
- c) Contatos através da linha 0800;
- d) Deslocamento da equipe técnica do **CONTRATADO** até a sede da **CONTRATANTE**, respeitando as disposições contratuais.

4.4. O suporte técnico terá os seguintes prazos de atendimento:

- a) Solicitação de suporte considerada de impacto crítica/urgente: prazo de até 1 (um) dia útil;
- b) Solicitação de suporte considerada de impacto moderado: prazo de até 7 (sete) dias úteis para finalização;
- c) Solicitação de suporte considerada de impacto leve: o **CONTRATADO** deverá encaminhar ao **CONTRATANTE** o cronograma para execução da solicitação, o qual deverá ser previamente aprovado pelo setor responsável do **CONTRATANTE**.

4.5. Entende-se por:

- a) Solicitação de suporte considerada de impacto crítica/urgente: quando o objeto deste instrumento contratual demonstrar falhas na execução, impossibilitando de realizar alguma tarefa.
- b) Solicitação de suporte considerada de impacto moderado: quando o objeto deste instrumento contratual estiver operando de forma parcial.
- c) Solicitação de suporte considerada de impacto leve: os demais erros/problemas que possam surgir.

CLÁUSULA QUINTA - DAS RESTRIÇÕES DA LICENÇA DE USO

5.1. Em hipótese alguma é permitido à **CONTRATANTE** ou a terceiros, de forma geral:

- a) forma, transferir total ou parcialmente, sem prévia autorização do **CONTRATADO**, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, os Programas, assim como seus módulos, partes, manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo
- b) Modificar as características dos Programas, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma;
- c) Criar programas que venham a alterar, incluir ou excluir dados especificados nos dicionários de dados dos Programas licenciados





- d) Retirar ou alterar, total ou parcialmente, os avisos de reserva de direito existentes nos Programas e na documentação, sem a expressa e prévia anuência da **CONTRATADO**, ficando acertado que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse da **CONTRATANTE**, que devam ser efetuadas nos Programas ou em sua documentação e manuais, só poderão ser operadas pela **CONTRATADO** ou pessoa expressa e previamente autorizada pela mesma.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1. Este instrumento irá vigor a partir do dia 01 de janeiro de 2026, pelo período de 12 meses, podendo ser resilido pelas partes, em conjunto ou isoladamente, a qualquer tempo e sem ônus, condicionado à notificação com antecedência de 30 dias.

6.2. O contrato ora firmado poderá ser prorrogado uma vez por igual período, desde que:

- a) Haja interesse de ambas as partes;
- b) Os preços permaneçam compatíveis com os valores de mercado, ou sejam negociados para adequação.

6.3. É vedada a prorrogação que resulte em contrato por prazo indeterminado ou que ultrapasse limites legais.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. O **CONTRATANTE** pagará o importe mensal **de R\$XX,XX (valor por extenso)**, com vencimento no dia **10-20-25** do mês subsequente à prestação dos serviços, **por meio de boleto bancário, a ser emitido pelo CONTRATADO, ou transferência para a Conta Corrente n. xxxxxx, da Agência xxxxxx, do Banco do Brasil**, de titularidade do **CONTRATADO**, sempre condicionado à entrega prévia do competente documento fiscal.

7.2. A critério do **CONTRATANTE**, para ajuste do fluxo de caixa, a data de pagamento poderá ser prorrogada por até 15 dias, sem a incidência de correção monetário e juros de mora.

7.3. Atraso na entrega do documento fiscal e/ou do relatório de prestação de serviços acarreta a suspensão da exigibilidade do crédito até a efetiva regularização, quanto, então, o **CONTRATANTE** terá prazo adicional de 05 dias úteis para efetuar o pagamento, sem quaisquer encargos moratórios.

7.4. A nota fiscal deverá ser emitida contendo as seguintes informações:

- a) Data da emissão;
- b) Nome, CNPJ e endereço do IS-HRTGB;
- c) Número do contrato e ordem de compra;
- d) descrição precisa do objeto da despesa, quantidade, marca, tipo, modelo, qualidade, número de série, e demais elementos que permitam sua perfeita identificação, não sendo admitidas descrições genéricas;
- e) os valores, unitário e total, de cada mercadoria e o valor total da operação;





CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES

8.1. São obrigações do **CONTRATADO**:

- a) prestar os serviços com eficiência e perfeição técnica, por meio de empregados ou prepostos devidamente capacitados;
- b) responsabilizar-se, integral e exclusivamente, pelo pagamento dos salários, remuneração e demais vantagens devidas aos empregados ou prepostos utilizados na prestação dos serviços, bem como por todos os tributos que incidam ou venham a incidir sobre a atividade desenvolvida;
- c) responsabilizar-se, integral e exclusivamente, por qualquer dano suportado pelo **CONTRATANTE** em razão dos serviços prestados, inclusive aqueles de natureza cível, administrativa, trabalhista, tributária e/ou previdenciária, assegurando ao **CONTRATANTE**, caso suporte qualquer ônus de responsabilidade do **CONTRATADO**, os direitos de retenção direta em eventuais pagamentos devidos, denúncia da lide e/ou regresso;
- d) fornecer ao **CONTRATANTE**, sempre que solicitado, todos os documentos relacionados à quitação das obrigações estabelecidas com seus empregados ou prepostos, inclusive, mas não somente contrato de trabalho, de autônomo ou de prestação de serviços, controle de jornada ou atividades, comprovantes de pagamento, etc; e,
- e) o **CONTRATADO** deve manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas no procedimento de contratação;
- f) manter o preço dos serviços pelo período mínimo de 12 meses.

8.2. São obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) a transmitir ao **CONTRATADO** todas as informações necessárias para que possa proceder a instalação dos Programas, quando este serviço for contratado, bem como a permitir o acesso a seus funcionários para que estes procedam à instalação e/ou verificação e/ou aperfeiçoamentos dos Programas.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1. São hipóteses de rescisão, com efeitos imediatos:

- a) o descumprimento de qualquer disposição contratual, do edital de contratação ou da legislação vigente; e,
- b) não aceitar compatibilizar os preços propostos de acordo com aqueles atualmente praticados no mercado;
- c) a prática, pelo **CONTRATADO**, seus empregados ou prepostos, de qualquer ato capaz de macular a imagem ou causar prejuízos ao **CONTRATANTE**;

9.2. A parte que der causa à rescisão contratual, pagará a parte inocente, a título de indenização, o importe equivalente a 5% do valor do contrato.





9.3. Caso ocorra a extinção, por qualquer motivo, do contrato firmado pelo Instituto Santé com o Estado de Santa Catarina para gestão do Hospital Regional Terezinha Gaio Basso, este instrumento será automática e imediatamente rescindido, sem ônus para as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Este Contrato terá como norte os princípios dispostos no art. 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/18. As partes se comprometem em proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, referentes ao tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou em qualquer outro meio que venham a utilizar.

10.2. O tratamento de dados pessoais, ocorrerá de acordo com as bases legais previstas nos arts. 7º, 11º e 14 da LGPD, e, estarão submetidas apenas para a utilização designada neste instrumento. Os dados que venham a ser compartilhados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados no objeto do Contrato, sendo que em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

10.3. As partes se comprometem a manter em sigilo todas as informações confidenciais, relacionadas ou obtidas em decorrência desse Contrato, durante toda a vigência do mesmo e mesmo após o término, de acordo com as leis vigentes sobre proteção de dados pessoais.

10.4. As partes deste Contrato são consideradas agentes de tratamento, sendo que o Controlador é responsável por tomar as decisões sobre a finalidade dos dados pessoais e o que é necessário para alcançá-la, enquanto o Operador executa o tratamento dos dados pessoais de acordo com as instruções fornecidas pelo Controlador. Neste caso, o CONTRATADO atua como Operadora de dados pessoais e o Hospital Regional Terezinha Gaio Basso atua como Controlador de dados pessoais.

10.5. As partes se responsabilizam pela proteção e segurança dos dados pessoais os quais têm acesso, estendendo os mesmos cuidados para os colaboradores que terão a permissão de acesso, os quais receberam todas as informações referentes ao dever de confidencialidade e sigilo relativos a quaisquer dados que venham a ter acesso em virtude da sua posição de colaborador, seguindo as diretrizes da LGPD.

10.6. As partes reconhecem que os dados tratados englobam as seguintes classificações: dados comuns e dados sensíveis. Comprometem-se, em conformidade com a LGPD e com as normas protegidas pela ANPD, a manter sigilo absoluto no armazenamento e tratamento desses dados, respeitando sempre as expectativas do titular dos dados. É importante destacar que a finalidade do tratamento não irá ultrapassar o objetivo do presente contrato, garantindo a proteção e privacidade dos dados pessoais tratados.

10.7. As partes estabelecem que toda e qualquer obrigação estabelecida neste contrato se estende a quem receber por compartilhamento os dados advindos do presente instrumento.





10.8. O controlador é responsável pela segurança da base de dados e deve tomar as precauções adequadas. Para garantir isso, as partes podem realizar testes de vulnerabilidade, treinamentos de equipe, avaliações de impacto e auditorias do controlador na empresa operadora. O operador arcará com os custos da auditoria.

10.9. Caso ocorrer um incidente relacionado aos dados pessoais dos titulares, o Operador obriga-se a informar o Controlador acerca de qualquer incidente que venha a ocorrer no prazo máximo de 24 horas.

10.10. Em caso de incidente causado exclusivamente pelo operador, a parte prejudicada e o controlador têm o direito de regresso para buscar o ressarcimento danos sofridos.

10.11. As partes compreendem e estabelecem a cooperação de informações, transferência de dados, segurança, confidencialidade e sigilo, com prestação de esclarecimentos sempre que um titular solicitar acesso aos seus dados.

10.12. As partes comprometem-se a cooperar mutuamente para cumprir as obrigações relacionadas ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais, conforme previsto na LGPD e na legislação vigente, incluindo o cumprimento de requisições e determinações emitidas pelas autoridades administrativas e judiciais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Este contrato é intransferível na sua integralidade, sendo vedada a subcontratação, cessão ou transferência dos direitos e obrigações a terceiros.

11.2. A relação ora pactuada não forma vínculo de emprego ou estabelece qualquer responsabilidade de natureza trabalhista entre o **CONTRATANTE** e os empregados ou prepostos utilizados pelo **CONTRATADO** na prestação dos serviços.

11.3. Qualquer alteração neste instrumento contratual somente será exigível se precedida do competente aditivo contratual, cuja necessidade deve ser devidamente justificada.

11.4. A eventual aceitação da inexecução de qualquer das cláusulas deste contrato, deve ser interpretada como mera liberalidade, não implicando em novação, desistência ou renúncia da pretensão de exigir o cumprimento das disposições aqui contidas ou da ação a ser proposta para assegurar a execução de cada uma das obrigações.

11.5. Na hipótese de conflito entre as cláusulas contratuais ora estabelecidas e as especificações/condições previstas no procedimento de cotação n. 047/2025, prevalecerá aquela disposição mais favorável ao **CONTRATANTE**, em atenção à supremacia do interesse público.





11.6. As partes se obrigam, expressamente, ao cumprimento da Lei n. 12.527/11, que trata do direito ao acesso à informação, previsto pelo inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

11.7. As partes elegem o foro da comarca de São Miguel do Oeste/SC para processar e julgar qualquer demanda decorrente deste contrato.

As partes assinam este instrumento em 02 vias de igual teor e forma, na presença de 02 testemunhas, para que produza os seus efeitos legais.

São Miguel do Oeste/SC, **XXX** de dezembro de 2025.

**INSTITUTO SANTÉ - HOSPITAL REGIONAL
TEREZINHA GAIO BASSO**
Diretor

NOME DA EMPRESA
Sócio administrador

TESTEMUNHAS 1

TESTEMUNHAS 2

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

