



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS DE CRIAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE ADMINISTRATIVO E APLICATIVO**  
**Processo nº 01/2021**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de pessoa jurídica especializada nos serviços de criação, desenvolvimento e manutenção de software administrativo de apoio a gestão, em modelo ERP (Enterprise Resource Planning) compreendendo a cessão de uso do software e execução de serviços correlatos: instalação do software, implantação e hospedagem do sistema; serviços de capacitação de usuários; serviços de suporte técnico e produção.

1.2. E o desenvolvimento de um aplicativo para celular de uso dos profissionais inscritos neste Conselho, para serviços de autoatendimento.

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço continuado, pois uma das necessidades é a manutenção de um sistema on-line para operacionalização de processos administrativos e protocolos, além de oferecer alguns serviços através do autoatendimento aos profissionais e empresas com link no site do CREFITO-13 ([www.crefito13.org.br](http://www.crefito13.org.br)) e aplicativo para celular.

1.4. A solução deverá englobar os módulos através de fornecimento de licenças de uso de software, válidas por prazo indeterminado, em quantidade distribuição suficiente para atender o número de usuários, níveis de serviços e as características de infraestrutura, segurança e auditoria descritas neste Termo de Referência.

1.5. Os módulos que deverão compor o sistema são:

1.5.1. Cadastro de Inscritos e Não Inscritos de Profissionais e Empresas;

1.5.2. Documentos e Protocolos;

1.5.3. Arrecadação e Cobrança;

1.5.4. Dívida Ativa;

1.5.5. Fiscalização;

1.5.6. Serviços On-Line para os inscritos com link no site do CREFITO-13;

1.5.7. Processos Éticos;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

1.5.8. Reunião de Diretoria.

1.6. Além do fornecimento do sistema, esse termo também abrange:

1.6.1. A conversão da base de dados atual para a base dos sistemas contratados.

1.6.2. A instalação e a configuração básica do sistema.

1.6.3. O treinamento dos funcionários do CREFITO-13, de forma online, por no mínimo 80 horas.

1.6.4. Desenvolvimento de aplicativo para celular.

1.7. A licitação será realizada em grupo único, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõe este Termo de Referência.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. Atualmente o Conselho possui um sistema de gestão administrativa que não atende mais as necessidades dos funcionários e, conseqüentemente, da Diretoria do CREFITO-13, constantemente apresentando instabilidades os quais ocasionam lentidão nos serviços e no atendimento aos profissionais. Além disso, o atual sistema tornou-se obsoleto pois os navegadores sofreram atualizações incompatíveis com este sistema. Ainda mais, várias funcionalidades indispensáveis na elaboração de um plano de trabalho conjunto entre setores administrativos, diretoria e fiscalização.

2.2. Diante disso, o desenvolvimento de um sistema integrado de gestão administrativa nos termos especificados neste Termo de Referência estabelecerá uma melhor atuação do Conselho de acordo com o Princípio da Eficiência (Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998) e do Princípio da Economicidade (art. 3º da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 - redação dada pela Medida Provisória n.º 495, de 19 de julho de 2010), bem como atender a notificação do Tribunal de Contas da União quanto ao cumprimento da lei de acesso à informação Lei nº 12.527/2011 e acordo 96/2016 de 27/01/2016.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1. Os controles discriminados no item 1.1 deste Termo de Referência deverão ser totalmente integrados entre si;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

3.2. A Contratada deverá realizar a extração dos dados de todos os sistemas que forem substituídos, garantindo a integridade do sistema de informação do Contratante;

3.3. A Contratada ficará responsável por todas as etapas de extração, tais como, conhecer o banco de dados, efetuar rotinas de extração e gravação, teste e conferência dos resultados;

3.4. A Contratante disponibilizará técnicos e usuários para subsidiar a Contratada na elaboração do “de-para” de campos, origem e destino;

3.5. A Contratada orientará a Contratante quanto a recomendações para tratamento de inconsistências físicas ou lógicas identificadas nos dados dos sistemas atualmente em uso, na fase do “de-para”, permitindo à Contratante definir os procedimentos a serem tomados para solucioná-los;

3.6. A Contratante fará verificação final do resultado da implementação, migração e integração realizadas pela Contratada, visando constatar a preservação da informação do Contratante em nível sistêmico;

3.7. O sistema de Gestão Administrativa e Financeira deverão ser integrados entre suas partes;

3.8. Os sistemas não devem permitir a repetição de tarefas ou inserção em duplicidade de dados. Todos os dados existentes devem ser cadastrados uma única vez e utilizados por todos os módulos/sistemas;

3.9. Os sistemas devem ser compatíveis com servidor Microsoft Windows 7. Deverá funcionar no sistema acima citado e pronto para atualização de versões mais recentes;

3.10. Os módulos para uso direto dos profissionais inscritos (autoatendimento) do conselho com link no site do CREFITO-13 deverão:

3.10.1. Ser desenvolvidos em plataforma WEB, isentando o profissional de instalação de qualquer software para interação com o sistema.

3.10.2. Ser compatíveis com os principais browsers do mercado: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

3.11. Os módulos para uso interno do Conselho deverão:

3.11.1. Ser desenvolvido para plataforma gráfica.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

3.11.2. Ser compatíveis com estações de trabalho Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 8 e Microsoft Windows 10.

### 3.12. CADASTRO DE INSCRITOS E NÃO INSCRITOS DE PROFISSIONAIS E EMPRESAS

3.12.1. O sistema deve organizar e disponibilizar ao Conselho informações pertinentes ao cadastro e registro dos inscritos e;

3.12.2. Deverá dispor esses dados de forma estruturada por tipo de informação;

3.12.3. O Cadastro do profissional deverá ser único, não permitindo que haja duplicidade, mesmo nos casos de pessoas físicas inscritas em mais de uma categoria;

3.12.4. O cadastro de profissionais só será efetivado caso atenda todos os requisitos cadastrais, essas validações poderão ser configuradas através de recurso de manutenção e regras para cadastro;

3.12.5. As regras cadastrais deverão valer para atendimento presencial ou autoatendimento a partir do sítio na internet;

3.12.6. O cadastro deverá possuir integração da inscrição com o sistema de Protocolo, sistema de Cobrança e sistema do Departamento de Fiscalização;

3.12.7. Os cadastros de Pessoa Física e Pessoa Jurídica deverão possibilitar integração entre si, através de vínculos entre as partes;

3.12.8. Possibilitar múltiplos registros de endereços para cada cadastro de pessoa física ou pessoa jurídica, com especificação do tipo de endereço para cada registro inserido;

3.12.9. Possibilitar especificação de regionais, agrupando municípios;

3.12.10. Registrar e manter histórico das alterações de endereços;

3.12.11. Cadastrar e manutenção de tipos de endereços;

3.12.12. Cadastro e manutenção de regiões;

3.12.13. Vincular a região cadastrada a delegacia ou regional responsável;

3.12.14. Cadastro e manutenção de localidades (Países, Unidades Federativas, Municípios, Bairros);

3.12.15. Integração com a base de dados do Guia Postal Brasileiro (GPB);



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.12.16. Procedimento de atualização automática da base de localidades do sistema através de leitura do Guia Postal Brasileiro (GPB);
- 3.12.17. Validação de CEP no cadastro de profissionais e empresas;
- 3.12.18. Registro na base de dados de imagens como foto digitalizada, assinatura digitalizada e impressão digital;
- 3.12.19. Compatibilidade e integração com hardware para coleta de assinatura, foto digital e impressão digital (biometria);
- 3.12.20. Registro de formação acadêmica do profissional com indicação para todos os níveis de cursos (Graduação, Pós-Graduação, Mestrado, Doutorado, Pós-Doutorado) e natureza do diploma;
- 3.12.21. Ficha de estabelecimento de ensino com conferência de assinaturas do diploma emitido pela instituição;
- 3.12.22. Cadastro e manutenção de área de atuação profissional;
- 3.12.23. Procedimento para importação e atualização automática de lista de profissionais de empresas ou instituições que compõem o quadro técnico (Importação de Quadro Técnico de Profissionais);
- 3.12.24. Registro e manutenção de Responsabilidade Técnica indicando profissional contratado e/ou empresa contratada e empresa contratante;
- 3.12.25. Configurar e definir de acordo com necessidade do usuário dados cadastrais obrigatórios sem os quais o sistema não efetiva o cadastro;
- 3.12.26. Controle e gerenciamento de remessa de dados cadastrais de profissionais inscritos enviados ao Conselho Federal;
- 3.12.27. Procedimento para envio de dados com o sistema de emissão de carteiras com diversos formatos inclusive da CMB (Casa da Moeda do Brasil);
- 3.12.28. Emissão de selos de autenticação de registro de diplomas;
- 3.12.29. Controle de pendência em relação a selos e diplomas, ofícios e documentos de plenárias;
- 3.12.30. Bloqueio de registro de profissional formado por instituição de ensino considerada inapta por órgão competente à formação de novos profissionais;
- 3.12.31. Atualização automática de instituições formadoras conforme cadastro padrão;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.12.32. Cadastro e manutenção de outras instituições afins com registro ou não, além de instituições e empresas fiscalizadas;
- 3.12.33. Recurso para importação e atualização do cadastro de instituições;
- 3.12.34. Cadastro e manutenção de vínculos de trabalho e atribuição técnica;
- 3.12.35. Cadastro e manutenção de tipos vínculos entre instituições definidos pelo usuário;
- 3.12.36. Cadastro e manutenção de dirigentes e conselheiros;
- 3.12.37. Configuração pelo usuário de formatos de números de inscrição de acordo com tipo e categoria;
- 3.12.38. Reconfiguração e reformatação de números de inscrição já existentes;
- 3.12.39. Definição e manutenção de regras relacionadas ao cadastro e registro profissional possibilitando a customização e validação de dados pelo próprio usuário, sem necessidade de implementação através de novas versões, possibilitando adequações rápidas a novas legislações;
- 3.12.40. Definição e manutenção de regras relacionadas ao usuário ou perfis de usuário, gerando restrições de acesso e/ou alertas aos usuários de acordo com sua função;
- 3.12.41. Definição e manutenção de regras relacionadas ao processo de cobrança, notificação e dívida ativa, impedindo por exemplo a negociação de débitos executados judicialmente com débitos administrativos ou corrente;
- 3.12.42. Atender as demandas de validações relacionadas a legislação vigente do Conselho sem necessidade de implementação de novas versões, a exemplo da validação do título de eleitor e mudanças em relação a REFIS ou outros programas de refinanciamento de débitos;
- 3.12.43. Definição, manutenção de formulários e criação de telas para customização de cadastros pelo próprio usuário sem necessidade de implementação através de nova versão;
- 3.12.44. Cadastro de estabelecimentos de ensino para gerenciar informações da instituição formadora como lista de cursos, dados sobre autorização, parecer e reconhecimento dos cursos e vínculos com coordenadores, diretores, orientadores e secretários dos cursos, com assinatura digital dos mesmos utilizados para conferência e verificação de autenticidade dos diplomas;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.12.45. Cadastro e manutenção de situações de inscrições com definição de comportamentos em relação à cobrança de anuidades, prazos de vencimento, situação automática de retorno e fluxo para as próximas situações (ex: ativa, cancelada a pedido, cancelada por ordem administrativa, transferida, provisória entre outras);
- 3.12.46. Cadastro e manutenção dos tipos de registros com definição de comportamentos para cada tipo, como formatação de número de inscrição com uso de máscara, vinculação com faixas de contribuição e possibilidades de mudança de categoria;
- 3.12.47. Cadastro e manutenção das faixas de contribuição para cobrança de pessoas físicas e jurídicas com possibilidade de especificar descontos padrões ou isenções para cada faixa;
- 3.12.48. Documentação eletrônica completa digitalizada e integrada ao cadastro, armazenada em servidor local ou em servidor web acessível de qualquer lugar, possibilitando ligar imagens, fotos ou qualquer tipo de arquivo;
- 3.12.49. Controle de pendência de documentação no requerimento de inscrição presencial ou via web;
- 3.12.50. Histórico das mudanças de categoria, mudanças de situação de inscrição e mudanças de faixa de contribuição;
- 3.12.51. Registro de ocorrências em prontuário de profissional ou instituição, vinculado ao usuário que efetuou o registro;
- 3.12.52. Controle automático de vencimento de inscrição provisória;
- 3.12.53. Cadastro e manutenção do capital social de pessoas jurídicas;
- 3.12.54. Cadastro e manutenção de grupos por tipo de cadastro, por categoria e por situação de inscrição;
- 3.12.55. Gerenciamento de remessas para envio e recebimentos de registros de especialização entre sede, subseções e Conselho Federal;
- 3.12.56. Seleção para montagem de lotes e remessas de documentos e processos através de leitura de código de barras; Integração com sistemas utilizados nos Conselhos Federais e delegacias (CMB, Thomas Greg, VALID e outros serviços de impressão de documentos);
- 3.12.57. O sistema precisa disponibilizar recursos de parametrização e suporte permanente para facilitar ajustes em decorrência de mudanças de legislação e/ou



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

mudanças técnicas homologadas pelo Conselho Federal, o sistema deverá possuir recursos de parametrização que o tornam versátil;

3.12.58. Procedimento para mudança de situação de inscrição em lote;

3.12.59. Geração de número de registro e ativação de profissional automaticamente a partir da leitura de arquivo retorno do Conselho Federal;

3.12.60. Regras aderentes e adaptáveis a outros sistemas para integração e exportação de dados através de arquivos textos ou xml;

### 3.13. ARRECADAÇÃO E FINANÇAS:

3.13.1. Responsável pelo controle e classificação das cobranças e parcelamentos executados pelo Conselho, com integração com o sistema bancário e contábil.

3.13.2. Tabela de valores das anuidades, taxas, atualizações e correções configuráveis;

3.13.3. Cadastro e manutenção de unidades monetárias para cálculo e correção de débitos de forma personalizada e automática;

3.13.4. Alerta de necessidade de atualização de índices utilizado na correção de valores de débitos em geral;

3.13.5. Definição de faixas de capital social de pessoa jurídica e pessoa física para cobrança de contribuição;

3.13.6. Conversões entre unidades monetárias (UFIR, INPC, IPCA, R\$, etc);

3.13.7. Cobrança das anuidades constantes em tabela de valores, aplicando multa, juros e correção monetária conforme legislação vigente do Conselho;

3.13.8. Obtenção do valor do débito de forma automática de acordo com a data da cobrança, seja qual for o índice utilizado;

3.13.9. Criação e manutenção de regras para possibilitar parcelamentos apenas de acordo com a legislação vigente seja parcelamento feito pelo atendimento ou via internet pelo próprio interessado;

3.13.10. Modalidade de parcelamento através de programa de recuperação fiscal (REFIS), com parametrização para a concessão dos descontos;

3.13.11. Possibilidade de utilização de juros pro-rata ao dia;

3.13.12. Aplicação das regras de parcelamento com bloqueios e alertas para REFIS;





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.13.13. Cadastro e manutenção de modalidades de parcelamentos com definição de limites para cada modalidade criada;
- 3.13.14. Opção de cálculos automáticos para parcelamentos, utilizando Sacre ou Price para amortização;
- 3.13.15. Emissão e registro do “Termo de Parcelamento de Débito” ou “Confissão de Dívida”;
- 3.13.16. Cobrança de taxas;
- 3.13.17. Recurso de simulação de parcelamentos, para negociação de débitos. O devedor visualiza as condições antes da efetivação do acordo;
- 3.13.18. Emissão de extrato detalhado dos débitos pagos e não pagos, cartas de cobrança, notificações de débito, notificações com boleto e AR integrados gerando facilidade para o pagamento;
- 3.13.19. Emissão de guia de cobrança (boleto bancário) com código de barras (padrão CNAB).
- 3.13.20. Permitir o envio do boleto automaticamente pelo sistema para e-mail cadastrado;
- 3.13.21. Integração com o sistema de cobrança bancário. (Remessa e retorno de arquivos);
- 3.13.22. Registro e manutenção do mapeamento das receitas para o plano de contas contábil;
- 3.13.23. Lançamentos automáticos de receita conforme mapeamento;
- 3.13.24. Possibilidade de criar várias opções de pagamento (cota única, com ou sem descontos, valor parcelado) em um único boleto;
- 3.13.25. Processamento do arquivo do banco informando os profissionais que pagaram, efetuando a baixa de pagamento automaticamente pelo número da guia;
- 3.13.26. Relatório de débitos pago no mês, mapas de arrecadação sintético, analítico e contábil e demonstrativo dos débitos em aberto;
- 3.13.27. Mapa de arrecadação gerencial;
- 3.13.28. Armazenamento do histórico de pagamento;
- 3.13.29. Execução de nova cobrança das anuidades não pagas;
- 3.13.30. Relatório para conciliação bancária da arrecadação;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.13.31. Controle de arrecadação de receitas não identificadas a classificar;
  - 3.13.32. Relatórios para fechamento da arrecadação mensal;
  - 3.13.33. Gerenciamento do processo de cobrança com registro;
  - 3.13.34. Sistema de integração da cobrança bancária com registro automático dos boletos emitidos;
  - 3.13.35. Permitir utilização da cobrança bancária registrada de acordo com os padrões FEBRABAN;
  - 3.13.37. Configuração de faixas de descontos automáticos para atendimento em balcão, e atendimento online para possibilitar programas de REFIS na íntegra;
  - 3.13.38. Criação das faixas de descontos utilizando os critérios de quantidade de parcelas, natureza do débito (administrativo, em dívida ativa, executado), tipo de parcelamento, fase do exercício (corrente e anteriores), para pessoa física ou pessoa jurídica;
  - 3.13.39. Relatório informativo de memória de cálculo com negociações que utilizaram REFIS;
  - 3.13.40. Configuração das modalidades de parcelamento para executar quebra de acordo;
  - 3.13.41. Critérios para execução de quebra de acordo com atraso em dias para pagamento da 1ª parcela, quantidade de parcelas pendentes, quantidade de dias em atraso por parcela;
  - 3.13.42. Relatórios informativos das quebras de acordo ocorridas;
  - 3.13.43. Relatório analítico/histórico das negociações e quebras de acordos por profissionais;
  - 3.13.44. Histórico de arrecadação (valor total arrecadado) separado por mês e ano, com possibilidade de transformar os dados em gráficos para melhor análise, a fim de avaliar a disponibilidade orçamentária para abertura de processos licitatórios.
- 3.14. DÍVIDA ATIVA:
- 3.14.1. Inscrição em Dívida Ativa;
  - 3.14.2. Classificação de dívidas ativas com fase administrativa e execução fiscal;
  - 3.14.3. Cadastro de modelos de carta de cobrança e notificações;
  - 3.14.4. Cadastro e manutenção de comarcas;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.14.5. Cadastro manutenção de tipos de varas;
- 3.14.6. Cadastro de tramitação da dívida ativa;
- 3.14.7. Procedimento para notificação de profissionais e empresas em diversos modelos;
- 3.14.8. Procedimento de Inscrição em dívida ativa de profissionais e empresas em diversos modelos;
- 3.14.9. Procedimento de execução fiscal;
- 3.14.10. Acompanhamento dos processos de dívida ativa em fase administrativa e em execução fiscal;
- 3.14.11. Controle de recebimento de notificações, AR's e por meio eletrônico (e-mail);
- 3.14.12. Protocolo de recebimento de AR ou por meio eletrônico;
- 3.14.13. Protocolo de pedido de impugnação de inscrição em dívida ativa;
- 3.14.14. Geração em lote de notificações através de assistente;
- 3.14.15. Geração em lote de dívida ativa através de assistente;
- 3.14.16. Geração em lote de andamentos de processos de cobrança administrativa, processos tributários e em fase de execução;
- 3.14.17. Capa de processo tributário com numeração, nome e qualificação do devedor;
- 3.14.18. Notificação de convocação para negociar a dívida diretamente com o Conselho como 1ª fase do processo tributário que pode ser feita tanto pelo Departamento de Fiscalização, através de Termo de Autuação, como pelo Setor de Cobranças através de correspondência enviada por Correios com AR;
- 3.14.19. Notificação de existência de débitos como 2ª fase do processo tributário;
- 3.14.20. Termo de inscrição em Dívida Ativa como 3ª fase do processo tributário com envio de cópia do Termo junto a notificação orientando devedores a negociarem antes da execução fiscal;
- 3.14.21. Petição Inicial da Execução Fiscal;
- 3.14.22. Relatório de acompanhamento de processos tributários e de processos de execução fiscal;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.14.23. Emissão de etiquetas para mala direta;
- 3.14.24. Criação de relatórios do processo de cobrança pelo usuário;
- 3.14.25. Relatório de contabilização, arrecadação e retorno da Dívida Ativa;
- 3.14.26. Procedimento de desmembramento de dívida ativa (1 exercício por dívida ativa);
- 3.14.27. Procedimento de recomposição de dívida ativa;
- 3.14.28. Procedimento de recomposição de dívida ativa quando houver quebra de acordo de parcelas com incidência de multa, correção e juros moratórios, conforme a confissão de dívida;
- 3.14.29. Procedimento de recálculo financeiro da dívida ativa;
- 3.14.30. Procedimento de análise de possibilidade de adesão ao REFIS, caso seja possível.
- 3.15. DOCUMENTOS E PROTOCOLOS:
  - 3.15.1. Controle geral de entrada, saída e tramitação de documentos;
  - 3.15.2. Registro de documentos de profissionais e empresas inscritas no conselho;
  - 3.15.3. Integração do protocolo com o processo de registro de profissionais e empresas;
  - 3.15.4. Registro de documentos de outros cadastros utilizados no conselho;
  - 3.15.5. Criação e customização dos tipos de documentos;
  - 3.15.6. Classificação de assuntos utilizados para cada tipo de documento, definindo itens anexos padrões;
  - 3.15.7. Protocolo de requerimentos, gerando taxas automáticas de acordo com o serviço solicitado;
  - 3.15.8. Cadastro e manutenção de itens anexos que serão utilizados e requeridos nos documentos;
  - 3.15.9. Gerenciamento de setores e responsáveis que serão utilizados na tramitação do protocolo;
  - 3.15.10. Vinculação de dados de funcionários a setores e usuários logados no sistema;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.15.11. Utilização de leitor de código de barras para registros de protocolo e tramitação;
- 3.15.12. Controle de tramitação de acordo com o setor do usuário;
- 3.15.13. Alertas de documentos enviados aguardando recebimento do setor de destino;
- 3.15.14. Procedimento para geração em lote de documentos;
- 3.15.15. Procedimento para geração em lote de tramitação;
- 3.15.16. Visualização e acompanhamento de requerimentos efetuados via web;
- 3.15.17. Gerenciamento de reuniões plenárias;
- 3.15.18. Geração de protocolos a partir de arquivo para importação;
- 3.15.19. Controle integrado e único da numeração de Memorando Seger, Memorando Gapre, Memorando Circular Seger, Memorando Circular Gapre, Ofício Seger, Ofício Gapre, Ofício Circular Seger, Ofício Circular Gapre, Portaria, Parecer Jurídico, Ata de Reunião de Diretoria, Ata de Reunião Plenária, Ata de Reunião do DEFIS, Ata de Reunião do CTC, Acórdão, Licitação, Contrato, entre outros. A fim de evitar numeração duplicada para documentos diferentes. Na opção de criação de número de reunião de diretoria, será necessário permitir a função de “abrir/fechar” a reunião para controle e evitar novas edições.
- 3.16. SERVIÇOS ONLINE:
  - 3.16.1. Requerimento de inscrição definitiva;
  - 3.16.2. Cadastramento da ficha de profissional via web;
  - 3.16.3. Requerimento e emissão de certidões via web;
  - 3.16.4. Outros requerimentos para inscritos via web;
  - 3.16.5. Cadastro e Manutenção de Requerimentos via web;
  - 3.16.6. 2ª via de Carteira (inscrição definitiva);
  - 3.16.7. 2ª via de Carteira (inscrição secundária);
  - 3.16.8. 2ª via de Carteira (apostilamento);
  - 3.16.9. Emissão de Certidão de Regularidade (Negativa, Positiva e Positiva com Efeito Negativo);
  - 3.16.10. Cancelamento de inscrição;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.16.11. Transferência de registro;
- 3.16.12. Atualização de cadastro via web;
- 3.16.13. Atualização de endereço via web;
- 3.16.14. Seleção de endereço para marcar envio de correspondência para o mesmo;
- 3.16.15. Verificação de documentação e taxas pendentes, referentes a requerimentos em andamento;
- 3.16.16. Emissão de boletos para pagamentos em cota única de anuidades, taxas e outros débitos;
- 3.16.17. Parcelamento e negociação de débitos via web;
- 3.16.18. Manutenção dos critérios de cobrança para configuração de acordo com as definições e regimentos do Conselho;
- 3.16.19. Sistemas/Serviços WEB temporários integrados;
- 3.16.20. Emissão do atestado;
- 3.16.21. Certificação de validade para conferência do site;
- 3.16.22. Consulta de situação de Registro;
- 3.16.23. Acompanhamento das tramitações de requerimentos para profissionais e empresas;
- 3.16.24. Requerimento de Inscrição de profissionais via web com customização de ficha de inscrição e customização de validação de dados pelo usuário;
- 3.16.25. Recadastramento do profissional via web com customização da ficha de recadastramento pelo usuário;
- 3.16.26. Consulta pública ao cadastro de profissionais;
- 3.16.27. Acompanhamento do processo de registro online pelo profissional com envio de informações das tramitações para o e-mail do profissional requerente;
- 3.16.28. Gerenciamento das diligências que podem ser geradas de forma automática, onde o sistema identifica pendências e manual com base na conferência visual da documentação;
- 3.16.29. Emissão do relatório de acompanhamento dos processos de inscrição em diligência;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

3.16.30. Manutenção e geração dos horários de atendimento com especificação dos critérios por unidade de atendimento, horário inicial e final, tempo de atendimento, quantidade de guichês, e dias da semana;

3.16.31. Conciliação e negociação de débitos utilizando REFIS;

3.16.32. Simulação das condições de pagamentos com REFIS de acordo com opção selecionada;

3.16.33. Registro do Termo de Conciliação ou Parcelamento;

3.16.34. Registro de denúncias/ouvidorias.

3.17. FISCALIZAÇÃO:

3.17.1. Possibilidade de utilização de dispositivo móvel (celular/tablet) para registro do auto de infração com assinatura digital do profissional autuado e envio automático por e-mail do auto de infração/visita para o profissional autuado e alocação do auto no prontuário do profissional no sistema;

3.17.2. Uso do item 3.17.1 de forma off-line ou pré-preenchida;

3.17.3. Após realização de auto de infração e alocação do mesmo no cadastro do profissional/empresa/CADI envio do despacho do Fiscal ao Coordenador para conhecimento e resposta do mesmo;

3.17.4. Solicitação de parecer ao coordenador do DEFIS para baixa/arquivamento de autos de infração;

3.17.5. Cadastro e manutenção de tipos de processos;

3.17.6. Cadastro e manutenção de servidores, colaboradores e fiscais;

3.17.7. Cadastro e manutenção de anotações com destino;

3.17.8. Configuração de anotações por grupos (Irregularidades, ilegalidades, documentação, motivação, baixas e cancelamentos, outras constatações);

3.17.9. Cadastro de fundamentação e mensagens padrões de acordo com a legislação;

3.17.10. Classificação numérica das anotações;

3.17.11. Configuração das anotações de acordo com o tipo de documento;

3.17.12. Controle de prazos por anotação;

3.17.13. Ajuste de prazos de acordo com anotação feita;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.17.14. Registro de anotações através apenas de ações de fiscalização de acordo com configuração no tipo de processo;
- 3.17.15. Possibilidade de redigir textos das anotações em documentos de fiscalização;
- 3.17.16. Especificação de tipos de documentos de acordo com estilos pré-definidos (Ofício, Memorando, Termo e Declaração, Agendamento, Notificação, Relatório, Vistoria e Inspeção, Audiência/Convocação);
- 3.17.17. Controle de prazos de acordo com o tipo de documento;
- 3.17.18. Registro de responsáveis, coordenadores e demais pessoas da instituição fiscalizada de acordo com o tipo de documento lavrado;
- 3.17.19. Visualização dos dados de Responsabilidade Técnica e Coordenadores no registro da lista de responsáveis pela instituição;
- 3.17.20. Listar e indicar as instituições em que o profissional é RT ou Coordenador;
- 3.17.21. Cadastro e manutenção de sanções disciplinares;
- 3.17.22. Cadastro e manutenção de fases de processo;
- 3.17.23. Cadastro e manutenção de tipos de documentos que compõem os processos;
- 3.17.24. Cadastro dos tipos de ocorrência em processos de fiscalização;
- 3.17.25. Cadastro de jornadas de trabalho;
- 3.17.26. Controle e resolução das anotações em processos;
- 3.17.27. Gerenciamento das anotações em processos;
- 3.17.28. Vinculação das ocorrências com os relatórios de fiscalização;
- 3.17.29. Vinculação de fases por tipos de processos, definição de fluxo processual para fiscalização e processos éticos;
- 3.17.30. Vinculação de emissão de documentos à fase do processo;
- 3.17.31. Registro de demandas, visitas, denúncias (ouvidoria);
- 3.17.32. Definição das áreas (regiões) de fiscalização;
- 3.17.33. Gerenciamento e planejamento de visitas fiscais;
- 3.17.34. Registrar agendamentos avulsos;





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.17.35. Registrar agendamentos em lote (Geração em lote de documentos fiscais);
- 3.17.36. Utilização de critérios por localização geográfica (on-line), local de trabalho do profissional, situação do profissional e da instituição, periodicidade de visita para ação fiscal de rotina ou demanda;
- 3.17.37. Mapa on-line da localização da empresa para fiscalização;
- 3.17.38. Marcadores no mapa on-line da fiscalização. Exemplo: verde: visitado, amarelo: visita, laranja: profissional não atende no local; vermelho: empresa não existe, cancelado ou baixa;
- 3.17.39. Relatório com grade de planejamento por fiscal com classificação por CEP, para otimização das visitas fiscais;
- 3.17.40. Possibilidade de check-in através de sistema de GPS para baixa do local fiscalizado ao término da fiscalização ou baixa diária de clínicas fiscalizadas através de check;
- 3.17.41. Relatório diário de locais fiscalizados – disponível somente para o coordenador do Departamento;
- 3.17.42. Alertas aos fiscais e coordenadores de fiscalização sobre prazos vencidos ou a vencer;
- 3.17.43. Registrar processos em lote;
- 3.17.44. Registrar fases e andamentos de processos em lote;
- 3.17.45. Lista de profissionais analítica por empresa;
- 3.17.46. Lista de profissionais resumida por empresa;
- 3.17.47. Integração do registro de responsabilidade técnica à fiscalização com geração de ações e agenda para fiscalização de acordo com demandas contidas no processo de Registro de RT e Coordenador;
- 3.17.48. Customizar e gerar relatórios de dados técnicos da empresa;
- 3.17.49. Consultar e emitir relatório dos profissionais ativos em cada instituição;
- 3.17.50. Consultar e emitir relatórios das Instituições com CRT, com possibilidades de filtrar pelos campos de cadastro de RT e Coordenador;
- 3.17.51. Consultar e emitir relatório de dados cadastrais dos profissionais e das instituições, com cruzamento de informações sobre os dois cadastros;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.17.52. Consultar e emitir relatórios sobre situação financeira de profissional (pessoa física ou jurídica), instituição com classificação por cidade, região, CEP ou empresa, resumida e detalhada com valores vencidos;
- 3.17.53. Registrar convocações, oitivas, orientações presenciais, e demais ocorrências relacionadas aos profissionais e as instituições;
- 3.17.54. Customização e criação dos relatórios de visita fiscal;
- 3.17.55. Customização e cadastro de formulários por área (Exemplos de formulários utilizados);
- 3.17.56. Formulário de Unidade de Clínica;
- 3.17.57. Formulário de Unidade de Saúde Hospitalar;
- 3.17.58. Formulário para Hospital de grande porte;
- 3.17.59. Formulário para Hospital de Interior;
- 3.17.60. Formulário para Auto de Infração;
- 3.17.61. Formulário para Dados da Instituição;
- 3.17.62. Formulário para Dados do PAD;
- 3.17.63. Formulário para Decisão Fiscal;
- 3.17.64. Formulário para Declaração de Comparecimento;
- 3.17.65. Formulário para Designação Fiscal;
- 3.17.66. Formulário para Notificação Administrativa;
- 3.17.67. Formulário para Notificação de Afastamento;
- 3.17.68. Formulário para Notificação de Pessoa Jurídica;
- 3.17.69. Formulário para Ofício de Solicitação;
- 3.17.70. Formulário para Relatórios Circunstanciados;
- 3.17.71. Formulário para Termo de Inspeção;
- 3.17.72. Formulário para Termos de Fiscalização;
- 3.17.73. Relatório de Visita Fiscal;
- 3.17.74. Relatórios de Produtividade da Fiscalização;
- 3.17.75. Estatística por infração cometida;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.17.76. Referência cruzada entre fiscalização e registro profissional;
- 3.17.77. Referência cruzada entre fiscalização e financeiro;
- 3.17.78. Referência cruzada entre fiscalização e jurídico;
- 3.17.79. Referência cruzada entre ações fiscais utilizando questionários específicos por área e regimento da profissão sobre adequação de instalações, quadro técnico adequado e outros;
- 3.17.80. Registro de dados para montagem de dimensionamento de profissionais;
- 3.17.81. Alguns relatórios padrões da fiscalização:
  - 3.17.81.1. Lista de profissionais analítica por empresa;
  - 3.17.81.2. Lista de registros com ilegalidade;
  - 3.17.81.3. Mapa de produtividade dos fiscais;
  - 3.17.81.4. Relatório de acompanhamento de processo;
  - 3.17.81.5. Relatório do fiscal por período;
  - 3.17.81.6. Relatório estatístico por infração;
  - 3.17.81.7. Relatório estatístico por visita;
  - 3.17.81.8. Registros de profissionais e empresas oriundos da fiscalização;
- 3.17.82. Memorando de designação;
- 3.17.83. Autuação;
- 3.17.84. Despachos;
- 3.17.85. Ofícios;
- 3.17.86. Notificação;
- 3.17.87. Relatório de Fiscalização;
- 3.17.88. Possibilidade de envio de anotações à assessoria jurídica com retorno das anotações – somente ao Coordenador do DEFIS;
- 3.17.89. Envio de ofício a Diretoria (Reunião de Diretoria) e recebimento do retorno dos mesmos;
- 3.17.90. Envio de comunicados/solicitações a todos os setores do conselho diretamente pelo sistema;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

3.17.91. Relatório sobre o número de visitas fiscalizatórias realizadas por ano e geração automática de gráficos utilizando estes dados.

### 3.18. PROCESSOS ÉTICOS

3.18.1. Cadastro, controle e numeração de processos éticos contendo informações sobre: Representante, Representado, Origem (auto de infração, denúncia, ou outros), Fases e Ocorrências;

3.18.2. As Fases deverão ser sequenciadas manualmente, dentre as opções contidas, sendo elas:

3.18.2.1. Termo de Abertura;

3.18.2.2. Denúncia, Representação;

3.18.2.3. Juntada de Documentos;

3.18.2.4. Nomeação de Instrutor(a);

3.18.2.5. Citação via postal;

3.18.2.6. Citação por edital;

3.18.2.7. Citação por mandado;

3.18.2.8. Despacho do(a) Instrutor(a);

3.18.2.9. Prorrogação do prazo de instrução;

3.18.2.10. Protocolo da defesa;

3.18.2.11. Intimação;

3.18.2.12. Audiência de Instrução;

3.18.2.13. Alegações finais;

3.18.2.10. Termo de revelia;

3.18.2.11. Protocolo da defesa dativa;

3.18.2.12. Certidão;

3.18.2.13. Termo Descritivo da Instrução;

3.18.2.14. Termo de remessa dos autos;

3.18.2.15. Nomeação de Relator e Revisor;

3.18.2.16. Parecer do(a) Conselheiro(a) Relator(a);



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

- 3.18.2.17. Despacho do Presidente;
  - 3.18.2.18. Parecer do(a) Conselheiro(a) Revisor(a);
  - 3.18.2.19. Substituição do(a) Relator(a);
  - 3.18.2.20. Substituição do(a) Revisor(a);
  - 3.18.2.21. Termo de vistas dos autos;
  - 3.18.2.22. Pedido de vistas dos autos;
  - 3.18.2.23. Audiência de julgamento;
  - 3.18.2.24. Acórdão CREFITO-13;
  - 3.18.2.25. Recurso;
  - 3.18.2.26. Encaminhamento dos autos ao COFFITO;
  - 3.18.2.27. Acórdão COFFITO;
  - 3.18.2.28. Renovação de atos processuais;
  - 3.18.2.29. Conversão em diligência;
  - 3.18.2.30. Processo suspenso;
  - 3.18.2.31. Autuação.
- 3.18.3. As fases citadas no item 3.18.2. deverão, ainda, ter espaço para preenchimento de data início e data fim, número do documento/protocolo, anotação (até 150 caracteres), criação de modelo de documento que poderá ser preenchido e salvo dentro do sistema e possibilidade de upload de arquivo digitalizado;
- 3.18.4. O sistema deve permitir o registro de número infinito de acórdãos;
- 3.18.5. Capa de processo ético disponibilizada pelo sistema;
- 3.18.6. Marcador na inscrição do(a) profissional possibilitando a identificação de profissional em processo ético a fim de integrar as informações com o Departamento de Fiscalização.
- 3.19. REUNIÃO DE DIRETORIA**
- 3.19.1. Criação e customização de ata de Reunião de Diretoria, despacho e extrato de ata: Permitir criar e redigir a ata da reunião, despachos e extratos dentro do sistema. Após a conclusão da ata e demais documentos o sistema deverá apresentar a função de "fechar"/"concluir" o documento para evitar novas edições;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

3.19.2. Criação e customização de ata de Reunião de Plenária, despacho e extrato de ata: Permitir criar e redigir a ata da reunião, despachos e extratos dentro do sistema. Após a conclusão da ata e demais documentos o sistema deverá apresentar a função de "fechar"/"concluir" o documento para evitar novas edições;

3.19.3. Criação e customização dos ofícios, memorandos, comunicação interna, portarias e pareceres com a possibilidade de redigir texto no documento: Permitir redigir o ofício, memorando e comunicação interna através de um modelo já definido e que apresente a opção de escolher pela assinatura do Presidente ou demais funcionários de modo online ou manual.

3.19.4. Relação dos documentos pendentes de aprovação e/ou aprovados em cada reunião e que precisam constar na Ata. Com o novo sistema será necessário permitir acesso a essas informações através do formato Word e/ou PDF para que seja possível copiar as informações de uma única vez, sem precisar redigir uma por uma;

3.19.5. Na opção de criação de número de reunião de diretoria, será necessário permitir a função de "abrir/fechar" a reunião para controle e evitar novas edições.

3.20. Os módulos para uso direto dos profissionais inscritos (autoatendimento) do conselho através de aplicativo de celular deverão:

3.20.1. Ser compatíveis com os principais sistemas operacionais de celular do mercado: Android e iOS;

3.20.2. Possibilitar a consulta de pagamentos feitos e débitos em aberto, negociação de anuidades, retirada de certidão negativa ou certidão positiva com efeitos negativos (de acordo com a situação pecuniária do profissional, segundo resoluções do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional);

3.20.3. Possibilitar a inserção de uma carteira de identidade profissional digital, de forma que os funcionários do CREFITO-13 possam habilitar ou desabilitar em casos de inscrição, reinscrição, transferência ou baixa de registro.

3.20.4. Possibilitar a solicitação de alterações cadastrais junto à base de dados do conselho.

3.20.5. Possibilitar o registro de denúncias com inserção de fotos e arquivos em PDF.

#### **4. DO TREINAMENTO**

4.1. Deverá ser fornecido pela Contratada treinamento do tipo online ou presencial;

Rua 25 de dezembro, 13 – Centro – CEP: 79002-061 - Campo Grande/MS  
Telefone: (67) 3321-4346 - Site: [www.crefito13.org.br](http://www.crefito13.org.br) – E-mail: [crefito13@crefito13.org.br](mailto:crefito13@crefito13.org.br)



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

4.2. O treinamento dos usuários deverá ser realizado após as etapas de instalação, migração de dados, integração com outros sistemas e implantação, de acordo com cronograma a ser sugerido pela Contratada e acordado pelo Contratante e deverá ter, no mínimo, a seguinte carga horária:

4.2.1. Carga horária mínima do treinamento por sistema, a ser realizado de cada módulo é de 16 horas.

4.3. Serão disponibilizados pelo Contratante o espaço físico, infraestrutura e recursos necessários para o treinamento.

## **5. DO ACOMPANHAMENTO APÓS A IMPLANTAÇÃO**

5.1. Ficará a cargo da contratada o acompanhamento após a implantação e a garantia de disponibilidade, segurança e desempenho do sistema.

## **6. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**

6.1. Deverá constar da proposta das empresas Licitantes, os valores mensais e anuais (12 meses) previstos para cada controle discriminado no item 3 que cobrirão os seguintes serviços de criação, desenvolvimento, suporte técnico e manutenção:

6.1.1. Efetuar a Gestão do ambiente de hospedagem dos controles do item 3 visando garantir a disponibilidade, segurança, desempenho e continuidade dos serviços prestados e das informações do Contratante, de acordo com o nível de serviço estabelecido neste termo de referência;

6.1.2. Gestão de cópia de segurança que previna perdas de dados e de informações do Contratante, em caso de pane nos equipamentos, software básico, aplicação, sistema de arquivos e banco de dados;

6.1.3. Atualização de versão dos controles contratados, seja decorrente de melhoria preventiva, corretiva, legal ou customização requerida pelo Contratante;

6.1.4. Esclarecimento de questões relacionadas à utilização operacional do objeto licitado;

6.1.5. Identificação e correção das causas de possíveis erros ou mau funcionamento do objeto licitado;

6.1.6. Acompanhamento e correção de problemas relativos aos serviços prestados;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

6.1.7. Orientação ou aplicação de soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento do objeto licitado;

6.1.8. Atualização e disponibilização da documentação referente ao objeto licitado quando houver correções, melhorias e novas versões do objeto licitado;

6.2. A empresa Licitante deverá colocar à disposição, como contato direto com área responsável por suporte técnico e manutenção, serviço 0800 ou telefone direto, além de, pelo menos um dos seguintes:

a) E-mail;

b) Fale conosco;

c) Chat;

d) Ferramenta de conferência e acesso remoto;

e) Presencial, quando não solucionados pelos canais anteriores.

6.3 A Contratada deverá informar à Contratante quais das modalidades acima estarão disponíveis e as formas de acessá-las;

6.4 Os serviços de suporte técnico e manutenção terão atendimento garantido no horário das 8h às 17h, horário de Campo Grande/MS, de segunda a sexta-feira;

6.5 Ao serem abertos os chamados referentes a suporte técnico e manutenção pela Contratante, os mesmos deverão ser classificados considerando as situações descritas na tabela a seguir devendo a Contratada saná-los dentro do prazo de atendimento:

<b>tipo do problema</b>	<b>grau</b>	<b>prazo de atendimento</b>
erro	crítico	até 24 horas para solução definitiva
	grave	até 36 horas para solução definitiva
	importante	até 48 horas para solução definitiva





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

dúvida	crítico	até 24 horas
	grave	até 36 horas
	importante	até 48 horas
evolução	crítico	negociado entre as portas
	grave	
	importante	

\* O prazo de atendimento será contato dentro do horário de atendimento, das 8h às 18h (horário comercial).

6.5.1. A classificação dos chamados quanto ao Tipo e Grau é de responsabilidade da Contratante e deverá obedecer às seguintes definições:

6.5.1.1. Erro – mau comportamento de requisito funcional, que deixou de executar, ou que está funcionando de forma incorreta ou diferente da forma que vinha sendo executada. É ainda mau comportamento de requisito que está funcionando de forma diferente da que estava prevista, neste caso, proveniente de manutenção evolutiva; chamado do tipo erro requer, muitas vezes, alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas;

6.5.1.2. Dúvida – auxílio para operação do objeto licitado ou em procedimentos operacionais; chamado do tipo dúvida não requer alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas;

6.5.1.3. Evolução – atendimento a conformidade legal ou requerimento do Contratante por força de alteração ou melhoria em procedimento operacional; chamado do tipo evolução necessita de alterações em códigos ou desenvolvimento de novas rotinas;

6.5.1.4. Crítico – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços e



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, comprometendo a imagem do Contratante;

6.5.1.5. Grave – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços, impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, mas que não compromete a imagem da Contratante;

6.5.1.6. Importante – grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, não prejudica a operacionalização da Contratante.

6.5.2. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de um chamado, será considerada como “data e hora da abertura do chamado” a data e hora que a contratada recebeu o pedido e como “data e hora da entrega” a data em que o Contratante recebeu a informação da solução do problema;

6.5.3. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à Contratante, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para os problemas, estando sujeita a aplicação de redução de pagamento, conforme tabela.

## 7. DOS PRAZOS PARA IMPLANTAÇÃO

7.1. Os prazos para implantação de cada módulo deverá seguir o cronograma abaixo:

<b>Módulo</b>	<b>Prazo para implantação</b>
Cadastro de inscritos e não inscritos de Profissionais e Empresas	30 dias
Documentos e Protocolos	30 dias
Arrecadação e Cobrança	30 dias
Dívida Ativa	15 dias
Fiscalização	30 dias
Serviços On-Line para inscritos com link no site do CREFITO-13	30 dias



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

Processos Éticos	20 dias
Reunião de Diretoria	20 dias
Aplicativo	30 dias

7.2. Os serviços de migração dos dados dos sistemas atualmente em uso, Implantação dos sistemas, treinamento aos usuários, acompanhamento após a implantação, ajustes nos sistemas para que faça as integrações aos sistemas existentes e ajustes nos sistemas para atingir os 100% dos requisitos funcionais, caso estes não estejam com 100% dos requisitos atendidos, terá prazo máximo de 90 dias para a sua execução;

7.3. Em até 15 dias após a assinatura do contratado a Contratada deverá propor um plano de Implantação contemplando todas as fases e tarefas a serem realizadas em cada fase, as responsabilidades e as datas de realização, para uma avaliação pelo Contratante.

## 8. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

8.1. Espera-se com esta nova contratação, no mínimo, os seguintes efeitos:

- a) Aumentar o grau de automatização das tarefas de rotina, proporcionando maior confiabilidade às informações gerenciadas pelo Conselho;
- b) Gerar relatórios gerenciais que possam orientar a tomada de decisões;
- c) Gestão eficiente dos recursos do Conselho;
- d) Automatização das atividades para reduzir o custo de mão-de-obra;
- e) Atendimento às resoluções vigentes do CREFITO-13;
- f) Tempestividade na obtenção dos resultados.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.2. Notificar a Contratada da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

9.3. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato;

9.4. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço que a Contratada executar fora das especificações fornecidas pelo CREFITO-13.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

10.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.3. A CONTRATADA garantirá sigilo absoluto das informações contidas do Contratante, mantido na solução ofertada pela Contratada, ficando impedida de repassar e divulgar tais informações sem autorização expressa do Contratante, bem como garantindo o privilégio de acesso exclusivo ao Contratante ou a quem ela delegar, estritamente por meio dos controles previstos na solução ofertada;

10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

10.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

10.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

10.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

10.8. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

10.9. Prover, realizar, manter e priorizar todas as ações necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contidas neste Termo de Referência;;

10.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente;

10.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

10.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.13. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

10.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

10.15. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

10.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo materiais de apoio em qualidade adequada, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

## **11. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e das técnicas, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e no Contrato.

11.3. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.5. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

11.7. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

11.8. A fiscalização de que trata a cláusula 9 e seus subitens não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

## **12. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

12.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

12.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pela fiscalização no recebimento provisório.

12.3. No prazo de até 05 (cinco) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços.

12.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

12.5. O fiscal do contrato comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato da parcela.

12.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de até 3 (três) dias úteis, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## **13. DO PAGAMENTO**

13.1. Será feito o pagamento de forma parcelada por cada módulo entregue nos prazos conforme item 7.1.

13.2. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

13.2.1. O prazo de validade;

13.2.2. A data da emissão;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

13.2.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

13.2.4. O período de prestação dos serviços;

13.2.5. O valor a pagar; e

13.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

13.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

13.4. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

13.4.1. Não produziu os resultados acordados;

13.4.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

13.4.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

13.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

13.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

## **14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

14.1. Ficará impedida de participar de licitação e de contratar com a Administração e, se for o caso, será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e seus anexos e das demais cominações legais, garantida a defesa prévia, a licitante que, dentro do prazo de validade de sua proposta:

14.1.1. Não mantiver sua proposta pelo prazo de validade da mesma, não podendo ser inferior a 60 (sessenta) dias;





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

14.1.2. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa;

14.1.3. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

14.1.4. Falhar ou fraudar na execução do objeto licitado;

14.1.5. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

14.2. Em conformidade com o estabelecido nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a licitante vencedora que descumprir as condições deste edital e seus anexos, garantida a defesa prévia, ficará sujeita às seguintes penalidades, sem prejuízo do disposto no item 20.1:

14.2.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto licitado, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

14.2.1.1. Advertência;

14.2.1.2. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor global do contrato, por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas no contrato, até o limite máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, a juízo da Administração;

14.2.1.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 2 (dois) anos;

14.3. A aplicação da penalidade ocorrerá após a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

14.4. Os atos administrativos de aplicação de sanções, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União e registrados no SICAF.

14.5. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas em Lei, inclusive responsabilização do fornecedor por eventuais perdas e/ou danos causados à Administração.

14.6. No caso de não recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da intimação para pagamento, a importância poderá ser descontada de pagamentos pendentes, comprovando-se o depósito perante a Administração, ou ainda cobrada judicialmente, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento).



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 13ª Região | Crefito-13

---

## **15. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

15.1. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

## **16. DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

16.1. O prazo para início da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência é imediato após a assinatura do contrato.

## **17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

17.1. O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, observado o limite estabelecido no inciso II do artigo 57 da Lei Federal 8.666/93, até o encerramento do objeto.

---

WILLIAM FERREIRA BORGES  
Coordenador Geral do CREFITO-13

Aprovado por: \_\_\_\_\_

SARYTA RIBEIRO VASQUES  
Diretora Tesoureira do CREFITO-13