



**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇAS E/OU CÓDIGO DE SOFTWARE DE USO DEFINITIVO, SOB DEMANDA DO CRF-SP - CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO, E SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE (DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO) DE SOLUÇÃO DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PARA O PROJETO DE SISTEMAS INTERNOS E DA INTRANET DO CRF-SP, COM FOCO EM ATENDIMENTO AO CLIENTE E GESTÃO DE INTERAÇÕES E RELACIONAMENTO

De ordem do Sr. Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo CRF-SP, Autarquia Federal, instituído pela Lei nº 3.820/60, por intermédio de seu pregoeiro instituído pela Portaria nº 25 de 07/02/2013, torna público, para conhecimento de quantos possam interessar, que se fará realizar licitação na modalidade de “PREGÃO ELETRÔNICO”, do tipo “MENOR PREÇO”, que será regida pelo disposto no Decreto nº 7174/2010, Decreto nº 5.450/2005, Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 3.555/2000 e alterações posteriores, Decreto nº 6.204/2007, Lei nº 10.520/2002, da Lei nº 8.666/1993, atualizada pela Lei nº 8.883/1994 e pela Lei nº 9.648/98, de acordo com as disposições que seguem:

1. DO OBJETO

- 1.1. A presente licitação tem por finalidade a “Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças e/ou código de software de uso definitivo, sob demanda do CRF-SP - Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, e serviços de implementação, implantação, manutenção e suporte (durante a vigência do contrato) de solução de CRM (Customer Relationship Management) para o projeto de sistemas internos e da intranet do CRF-SP, com foco em atendimento ao cliente e gestão de interações e relacionamento”, em conformidade com o OBJETO – ANEXO I.

2. DO DIA, HORA E LOCAL DO CERTAME

- 2.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da *Internet*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital conforme indicado abaixo:

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

DATA: 11/12/2013

HORÁRIO: 10:30.

UASG: 389461

- 2.2. Ocorrendo decretação de feriado ou qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, ela será, automaticamente, transferida para o primeiro dia útil subsequente ao ora fixado.
- 2.3. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR

- 3.1. Poderão participar desta licitação todos os interessados, devidamente cadastrados e habilitados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º do artigo 1º do Decreto 3.722/2001, alterado pelo Decreto nº 4.485/2002, pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação, e que comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação, para a execução dos serviços, em especial os relativos à prova de habilitação jurídica, prova de qualificação técnica e prova de regularidade fiscal e trabalhista.

- 3.1.1. As empresas não cadastradas no SICAF e que tiverem interesse em participar deste pregão



deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior à data do recebimento das propostas (Parágrafo único do artigo 3º do Decreto nº 3.722/2001, alterado pelo Decreto nº 4.485/2002);

- 3.2. A participação neste certame implica a aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.
- 3.3. Não será permitida a participação neste certame das empresas:
- a) cuja falência tenha sido decretada, estejam sob concordata, recuperação judicial/extrajudicial, concurso de credores, dissolução;
 - b) que estejam com seu cadastro no SICAF suspenso ou cancelado;
 - c) que tenham sido suspensas de licitar com o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;
 - d) que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade das Administrações Públicas Federal, Estadual ou Municipal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
 - e) que tenham em seu quadro empregados menores de 18 (dezoito) anos efetuando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou, ainda, empregados com idade inferior a 16 (dezesseis) anos efetuando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
 - f) constituídas em forma de consórcio;
 - g) cujos estatutos ou contratos sociais não incluam o objeto deste Pregão; e
 - h) estrangeiras que não estejam devidamente constituídas no Brasil.
 - i) estejam elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;
- 3.4. Opcionalmente, a critério do Licitante, poderá haver duas formas para a prestação dos serviços, a saber:
- (i) O Licitante será pessoalmente a fornecedora da licença de uso do software e, concomitantemente, a Implementadora do sistema; ou
 - (ii) O Licitante será pessoalmente a implementadora do sistema e subcontratará a licença de uso do software, observadas as condições técnicas estabelecidas para esse fornecimento por meio deste Edital a serem rigorosamente cumpridas pela subcontratada conjuntamente com o Licitante nesta Licitação.
 - (iii) Será admitida a subcontratação das licenças de software, (opção do Licitante), sendo que o percentual máximo admitido para a subcontratação é de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, sendo que a possibilidade de acréscimo em tal percentual será avaliada pelo CRF-SP.
- 3.4.1. Caso o Licitante pretenda subcontratar a licença de uso dos softwares, deverá apresentar Declaração Formal nos termos do Anexo VI do Edital, devendo obrigatoriamente enviar os documentos constantes de habilitação requeridos por este Edital, observando o item 9.5 “Da Habilitação” do Edital, referentes a empresa a ser subcontratada.

4. DA REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

- 4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio www.comprasnet.gov.br.



- 4.2. O credenciamento do licitante dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para sua habilitação.
- 4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CRF-SP qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, devendo o licitante comunicar formalmente ao provedor do sistema qualquer irregularidade quanto ao uso da senha.

5. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS

- 5.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços, o que ocorrerá a partir da divulgação da licitação até a abertura da sessão do Pregão, informada no item 2.1 do Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 5.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo suas propostas e seus lances como firmes e verdadeiros.
- 5.3. Incumbirá ao licitante, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.4. Como requisito para a participação no Pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento, concordância e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital e seus anexos.
- 5.5. O licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
- 5.6. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) que quiserem usufruir dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei nº 11.488/2007 deverão declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, a sua condição de ME ou EPP.
 - 5.6.1. A utilização dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 por licitante que **não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias, configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União**, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.
 - 5.6.2. O CRF-SP, considerando o teor do Acórdão TCU nº 298/2011 – Plenário, poderá adotar procedimentos complementares, mediante diligência, tais como solicitação de demonstrativos contábeis e/ou outros documentos que julgue necessários, a fim de ratificar o atendimento, pelos licitantes, às exigências da Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto nº 6.204/2007.
- 5.7. A proposta de preços assinada e digitalizada do licitante vencedor, contendo as especificações detalhadas do objeto, deverá ser formulada e enviada, atualizada em conformidade com o último lance ofertado, num prazo máximo de 03 (três) horas após o encerramento da etapa de lances, por convocação do Pregoeiro pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de anexo”).
 - 5.7.1. A proposta de preços assinada e digitalizada também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail licitacoes@crfsp.org.br, ou por meio do fac-símile (11) 3067-1478 – Ramal 1302, nos casos de solicitação do Pregoeiro, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do CRF-SP, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema



Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição dos demais licitantes.

- 5.7.1.1. Na hipótese de envio por fac-símile, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do registro da adjudicação do objeto, ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo - CRF-SP - Departamento de Licitações e Contratos, sito a Rua Capote Valente, 487, 6º andar, CJ 61, Jardim América, CEP 05409-001, São Paulo/SP, em dias úteis, no horário das 08h30 às 17h30.
- 5.7.2. Dentro do prazo de 03 (três) horas, poderão ser remetidos, por iniciativa do licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos à sua proposta de preços. Na hipótese da proposta já ter sido incluída no Sistema Eletrônico, faz necessário que o licitante formalize ao Pregoeiro, via mensagem (e-mail) ou fac-símile, o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, o Pregoeiro fará novo uso da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 5.7.3. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre os licitantes, após transcorrido o prazo de 03 (três) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da proposta de preço ou de qualquer outro documento complementar ou retificador ou que deveria ter sido remetido juntamente com a proposta, sendo realizado, pelo Pregoeiro, o registro da não aceitação da proposta, e a convocação do próximo licitante.
- 5.7.4. A proposta comercial será preenchida em conformidade com modelo constante no Anexo II deste edital, e deverá, ainda, conter:
- a) preços unitários e total do objeto, em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerão os primeiros, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias). Entretanto, para fins de apresentação das propostas e lances no Sistema Eletrônico, será considerado o Preço Unitário de cada Item.
 - b) prazo de validade, **não inferior a 60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;
 - c) Nome do banco, o código da agência e o número da conta corrente da empresa, para fins de pagamento.
 - d) declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.
- 5.7.5. Quando do registro das propostas no Sistema Eletrônico, os licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no sentido de se incluir o detalhamento do objeto ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”, inclusive marca e modelo.
- 5.7.6. Anexo à proposta comercial, a empresa licitante deverá apresentar:
- a) Prova documental de que a proponente possui certificação CMMI (Capability Maturity Model Integration), em vigência, reconhecido pelo SEI (Software Engineering Institute) ou MPS/BR;
 - b) Prova documental, mediante apresentação de cópia de documento emitido pela Fabricante do software, atestando que a PROPONENTE é qualificada tecnicamente



para execução dos serviços descritos no Objeto deste Edital quando utilizar solução ou ferramenta de terceiros;

- c) Prova documental, mediante apresentação de certificação técnica, em nome do técnico da Proponente, indicando que esta possui em seu quadro funcionários com vínculo empregatício que detêm a certificação Oficial CFPS (Certified Function Point Specialist) que deverá atuar no projeto dimensionando os projetos através de métrica de pontos de função;
- d) Prova documental comprovando o projeto, desenvolvimento, manutenção e suporte, assim como treinamento de sistema com igual objeto e dimensão;
- e) Prova documental comprovando o desenvolvimento de sistemas na plataforma Dot Net;
- f) Prova documental comprovando a utilização de metodologia UML, modelagem de casos de uso e contagem de pontos de função;
- g) Prova documental comprovando a utilização de metodologias de análise de processos, modelagem de dados e;
- h) Prova documental comprovando a utilização de sistema gerenciador de banco de dados MS-SQL-Server 2005 e 2008;
- i) Gerente de Projeto certificado PMI, ou com pós graduação em TI ou Gestão de Projetos, todos com experiência mínima de 2 anos em gestão de projetos;
- j) Termo de vistoria conforme (Anexo IV) que deverá ser assinado pelo representante legal ou procurador com respectivo instrumento de mandato. A visita deverá ser agendada e realizada por representante da empresa devidamente nomeado para tanto, com antecedência de no mínimo 02 (dois) dias antes da data prevista para abertura da licitação. A visita deverá ser agendada com a Sra. Rose Takada através do telefone (11) 3067-1859.
- k) Indicar se há necessidade do Certificado Digital, caso necessário, indicar o nome e a especificação técnica. A aquisição do certificado digital será realizada pelo CRF-SP.

5.7.7. Os profissionais referidos nas alíneas “c”, e “i” deverão, obrigatoriamente, atuar no projeto e poderão ser substituídos por outro com a mesma qualificação, mediante prévia comunicação ao Contratante.

5.7.8. A prova documental referida nas alíneas “d” e “e” poderá ser cópia autenticada de contrato de valor igual ou o superior ao estimado para o presente processo já devidamente executado ou declaração, em papel timbrado e com firma reconhecida, de empresa contratante no qual conste o objeto, o período de execução e o valor do contrato ou outro documento que será analisado pela comissão de licitação, que poderá inclusive recusá-lo por não conter as informações necessárias ou não ser possível verificar sua veracidade.

5.7.9. A prova documental referida nas alíneas “f”, “g” e “h” poderá ser cópia autenticada de contrato já devidamente executado ou declaração, em papel timbrado e com firma reconhecida, de empresa contratante no qual conste o objeto, o período de execução e o valor do contrato e a metodologia exigida ou outro documento que será analisado pela comissão de licitação, que poderá inclusive recusá-lo por não conter as informações necessárias ou não ser possível verificar sua veracidade.

5.8. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

5.9. O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, indicado nos documentos da proposta de preço, deverá ser do mesmo estabelecimento do licitante que participou da sessão pública.



- 5.10. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, bem como que apresentarem **preços manifestamente inexequíveis**, assim considerados aqueles que não vierem a comprovar sua exequibilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.
- 5.11. No caso da licitação possuir mais de um lote, o licitante não está obrigado a cotar todos eles, porém, em cada lote ofertado deverão estar incluídos todos os respectivos itens que o compõem, sob pena de desclassificação.
- 5.12. Não será levada em consideração proposta que contenha vantagem não prevista neste edital, inclusive aquela caracterizada por valor baseado nas ofertas dos demais licitantes.
- 5.13. É facultada à Administração, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta, nos termos do artigo 43, § 3º, da Lei nº 8.666/93.
- 5.14. Incumbirá ao licitante, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6. DA RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 6.1. A partir da data e horário previsto no subitem 2.1 deste edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.
- 6.2. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
 - 6.2.1. Não será admitida a desistência da proposta/lance, após o INÍCIO ou o ENCERRAMENTO da fase de lances.
 - 6.2.2. No caso do LICITANTE DESISTIR do lance ofertado, ficará sujeito à aplicação das sanções previstas no item 15 deste Edital.

7. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento dos mesmos e de seus respectivos valores e horários de registro.
 - 7.1.1. Para fins de apresentação das propostas e/ou dos lances durante a sessão pública da licitação, **todos os itens do Anexo I deste Edital**, que compõem o **Lote**, deverão obrigatoriamente ser cotados, como condição de participação.
 - 7.1.2. Na fase de lances, embora a classificação final seja pelo valor global do **lote**, **a disputa será por item**. A cada lance ofertado (**valor para 01 unidade por item**), **o sistema eletrônico atualizará automaticamente o valor global do lote**, sagrando-se vencedor o licitante que ofertar o **menor valor global do lote**.
- 7.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos, contendo cada lance **no máximo 02 (duas) casas decimais**, relativas à parte dos centavos, **sob pena de exclusão do lance**.
- 7.3. **Durante a fase de lances, não serão aceitos pedidos para exclusão de lances dados equivocadamente.**



- 7.4. Cada licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.4.1. Em observâncias às disposições inseridas na IN SLTI/MP nº 03, de 16/12/2011, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 segundos.
- 7.4.2. Os lances enviados em desacordo com o subitem 7.4.1 acima serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico.
- 7.5. O sistema permitirá a formulação de dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo para fins de classificação aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar, ressalvadas as hipóteses de aplicação das regras de preferência previstas no subitem 7.12 (desempate para ME/EPP).
- 7.5.1. Não serão aplicadas as regras do direito de Preferência previstas no Decreto nº 7.174/2010, tendo em vista que o próprio Sistema Eletrônico Comprasnet veda tal procedimento para os itens agrupados em Lote.
- 7.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.
- 7.7. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.7.1. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.7.2. Quando a desconexão persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 7.8. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro, ficando a cargo do sistema eletrônico encaminhar aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.8.1. Para julgar as propostas apresentadas pelos licitantes que se constituam Cooperativas, o Pregoeiro acrescentará automaticamente o percentual de 15% (quinze por cento) ao valor ofertado, considerando para efeito de classificação o valor da proposta acrescido do valor apurado, com fundamento no artigo 22, inciso IV da Lei nº 8.212/91, alterada pela Lei nº 9.876/99, instituindo a Contribuição para Seguridade social pelas Cooperativas de Trabalho.
- 7.9. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 7.10. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.
- 7.11. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.11.1. Caso o lance vencedor esteja acima do valor estimado, o licitante será convocado, pelo “chat” do sistema, para negociar o valor do lance, e, em caso de não atendimento à convocação dentro do prazo estipulado pelo Pregoeiro, de no mínimo 15 (quinze) minutos, o licitante poderá ser desclassificado do certame, sendo convocado o próximo colocado para a negociação. Tal regra será aplicada subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de empresa que atenda proposta que atenda a este Edital e seus anexos.



- 7.12. Após o encerramento da etapa de lances, e não tendo sido a menor proposta ou lance apresentado por microempresa ou empresa de pequeno porte, caso se verifique a ocorrência de empate ficto, será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação para as ME e EPP, nos termos do artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 7.12.1. Entende-se por empate ficto, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas ou lances apresentados pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta ou lance melhor classificado durante a etapa de lances.
- 7.12.2. Na ocorrência de empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:
- a) A ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de até 5% (cinco), definido nos termos deste subitem, será convocada automaticamente pelo sistema eletrônico para, desejando, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão. É de responsabilidade do licitante a sua conexão com o sistema eletrônico durante o prazo acima referido para o exercício do direito sob comento. Apresentada a proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação;
 - b) Não sendo declarada vencedora a ME ou EPP, na forma da alínea anterior, serão convocadas automaticamente pelo sistema eletrônico as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.12.1, na ordem classificatória, com vistas ao exercício do mesmo direito.
- 7.13. Na hipótese em que nenhuma das licitantes exerça seu direito de preferência previsto acima, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico, sem prejuízo das sanções cabíveis em razão do registro de declaração/manifestação falsa.
- 7.14. DA PREFERÊNCIA NA CONTRATAÇÃO (vide Decreto Nº 7.174/2010)
- 7.14.1. Para o exercício do direito de preferência, os fornecedores dos bens e serviços de informática e automação deverão apresentar, **NO MOMENTO DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E JUNTO COM A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA À HABILITAÇÃO**, comprovação de que atendem aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II e III do art. 5º, do Decreto Nº 7.174/2010.
- 7.14.2. De acordo com o art. 5º do Decreto Nº 7.174/2010, será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991, para fornecedores de bens e serviços de Informática e automação, observada a seguinte ordem:
- I. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - II. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - III. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- 7.14.3. As microempresas e empresas de pequeno porte que atendam ao disposto nos incisos do subitem anterior terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas enquadradas no mesmo inciso.
- 7.14.4. A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 6.008, de 29 de dezembro de 2006 (isenção ou redução de IPI e redução do Imposto sobre importação - II); que poderá ser obtido pela licitante das seguintes formas:
- I. eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da



Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou

- II. por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação do licitante.

7.14.5. O exercício do direito de preferência será concedido após o encerramento da fase de apresentação das propostas ou lances, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

- I. aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no Capítulo V da Lei Complementar nº 123, de 2006, quando for o caso;
- II. aplicação das regras de preferência previstas no art. 5º, do Decreto Nº 7.174/2010, com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;
- III. convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso I do art. 5º, do Decreto Nº 7.174/2010, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;
- IV. caso a preferência não seja exercida na forma do inciso III, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso II do art. 5º, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso III do art. 5º, caso esse direito não seja exercido; e
- V. caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, observar-se-ão as regras usuais de classificação e julgamento previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 8.1. Encerrada a etapa de lances, o sistema eletrônico fará automaticamente a totalização dos valores cotados para os itens do lote.
- 8.2. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado, obtido por meio de pesquisa de mercado.
 - 8.2.1. O pregoeiro abrirá o lote e procederá a análise das propostas/lances dos itens. **A desclassificação e/ou não aceitação de um único item do lote implicará na desclassificação da proposta para todo o lote**, ou seja, a proposta somente será aceita se atender aos requisitos para todos os itens do lote.
- 8.3. Confirmada a aceitabilidade da proposta, o Pregoeiro divulgará o resultado do julgamento do preço, procedendo à verificação da habilitação do licitante, conforme as disposições deste edital e seus anexos.
- 8.4. A classificação das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO**, representado pelo **MENOR PREÇO POR LOTE**, observados os **PREÇOS UNITÁRIOS, obtidos por meio de pesquisa de mercado**.
 - 8.4.1. Em conformidade com o disposto no Acórdão do TCU n.º 2080/2012-Plenário, a disponibilização aos licitantes das informações afetas ao(s) preço(s) unitário(s) e global estimados dar-se-á **apenas após a fase de lances**.



- 8.4.2. Os PREÇOS UNITÁRIOS MÁXIMOS DE CADA ITEM serão utilizados na análise dos valores ofertados pelo licitante, para fins de aceitação ou não da proposta comercial.
- 8.5. Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que satisfaça às condições e exigências constantes no Edital e seus anexos.
- 8.5.1. Ocorrendo a situação referida neste subitem, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtida melhor proposta.
- 8.5.2. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9. DA HABILITAÇÃO

- 9.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública e a negociação, o licitante detentor da melhor proposta ou lance encaminhará ao CRF-SP a documentação referente à habilitação, assinada e digitalizada, no prazo máximo de 03 (três) horas, por convocação do Pregoeiro pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de anexo”).
- 9.1.1. A documentação assinada e digitalizada referente à habilitação também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail licitacoes@crfsp.org.br, ou por meio do fac-símile (11) 3067-1478 – Ramal 1302, nos casos de solicitação do Pregoeiro, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do CRF-SP, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição dos demais licitantes.
- 9.1.1.1. Na hipótese de envio por fac-símile, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do registro da adjudicação do objeto, ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo - CRF-SP - Departamento de Licitações e Contratos - Rua Capote Valente, 487, 6º andar, CJ 61, Jardim América, CEP 05.409-001, São Paulo/SP, em dias úteis, no horário de 08h30 às 17h30.
- 9.1.2. Dentro do prazo de 03 (três) horas poderão ser remetidos, por iniciativa do licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos à sua documentação de habilitação. Na hipótese da proposta já ter sido incluída no Sistema Eletrônico, faz necessário que o licitante formalize ao Pregoeiro, via mensagem (e-mail) ou fac-símile o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, Pregoeiro fará novo uso da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 9.1.3. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre os licitantes, após transcorrido o prazo de 03 (três) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da documentação de habilitação ou de qualquer outro documento complementar ou retificador ou que deveria/poderia ter sido remetido juntamente com a mesma, sendo realizado, pelo Pregoeiro, o registro da inabilitação, e a convocação do próximo licitante.
- 9.1.4. Na hipótese prevista no subitem 9.1.1, a documentação remetida via mensagem (e-mail) ou fac-símile deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento não inserto no Sistema Eletrônico resultará na desconsideração do mesmo, para fins de análise por parte da área técnica, salvo na hipótese de pedido expresso do licitante, formalizado dentro do prazo de 03 (três) horas, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 9.1.2, qual seja, o novo uso, pelo Pregoeiro, da funcionalidade “Convocar anexo”.



- 9.2. A habilitação dos licitantes vencedores será verificada “on-line” no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, após a análise, julgamento e aceitabilidade da Proposta.
- 9.2.1. Constatada a irregularidade no SICAF, o(s) licitante(s) deverá(o) apresentar a documentação pertinente ao Pregoeiro, de acordo com o contido no subitem 8.9.2 da IN/MARE nº 5/95.
- 9.3. Durante a análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro realizará consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) da Corregedoria Geral da União (CGU), através do endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br/ceis/, aplicando-se, se o caso, o disposto no artigo 1º e seguintes da Portaria CGU nº 516, de 15 de março de 2010. A tela de consulta será impressa e arquivada nos autos do processo administrativo.
- 9.4. Devendo, ainda, apresentar os seguintes documentos:
- 9.4.1. A qualificação técnica será atestada por:
- a) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que a LICITANTE tem experiência em técnicas e metodologias em Gerenciamento de Projeto segundo o PMI.
 - b) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que a LICITANTE tenha executado atividades de desenvolvimento /manutenção de sistemas, contemplando no mínimo o seguinte:
 - b.1. Levantamento, análise, identificação e detalhamento de novos requisitos;
 - b.2. Desenvolvimentos, alterações corretivas ou adaptativas;
 - b.3. Elaboração de modelos lógicos/físicos e protótipos de soluções;
 - b.4. Administração e modelagem de dados e de banco de dados (conceitual, lógico e físico);
 - b.5. Codificação /Desenvolvimento/Implementação de programas;
 - b.6. Diagnóstico e solução de problemas de sistemas e aplicativos corporativos;
 - b.7. Avaliação de desempenho de sistemas e aplicativos em produção, contemplado:
 - b.7.1. Avaliação e implementação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados.
 - b.8. Realização de Testes e integração de programas;
 - b.9. Elaboração de documentação de sistemas e aplicativos;
 - c) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE tenha executado atividades de desenvolvimento / manutenção de sistemas, utilizando arquitetura que contemple:
 - c.1. Sistema Gerenciador de Banco de Dados Microsoft SQL Server
 - c.2. Servidor de Aplicação Microsoft IIS
 - c.3. Linguagem de Programação em .NET e C#
 - c.4. Ferramenta de Integração contínua
 - c.5. Frameworks de teste
 - c.6. Ferramenta de teste
 - c.7. Barramento de integração
 - d) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE tenha executado atividades de desenvolvimento / manutenção de sistemas, que contemple no mínimo as seguintes disciplinas/processos:
 - d.1. Modelagem de Negócio
 - d.2. Gerenciamento de configuração de mudança



- d.3. Gerência de Requisitos
 - d.4. Gerência de Projeto
 - d.5. Gerência de Demandas
 - d.6. Integração contínua de código
 - d.7. Acordo de Nível de Serviço
 - d.8. Planejamento e execução de teste
- e) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE tenha executado atividades de desenvolvimento / manutenção de sistemas, com garantia dos serviços prestado de no mínimo 90 dias sobre os produtos entregues, que tenha sido prestada de forma satisfatória em pelo menos 90% das ocorrências e que tenha atendido a expectativa contratual.
- f) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE tenha executado atividades de desenvolvimento / manutenção de sistemas, que contemple no mínimo os seguintes serviços:
- f.1. Fornecimento de recurso para desenvolvimento de solução de integração e interface entre um ou mais sistemas
 - f.2. Fornecimento de recurso especializado em CRM para atuação em transição de plataforma
 - f.3. Fornecimento de recurso para desenvolvimento, manutenção e suporte a aplicações web e suas respectivas interfaces com ambiente CRM
- g) Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a experiência da LICITANTE em prestação de serviços de projeto, construção e teste em tecnologia móvel nos sistemas operacionais Android ou Windows
- 9.4.1.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter o(s) nome(s) da(s) empresa(s) declarante(s), a identificação do nome e a assinatura do responsável, bem como os dados para contato, preferencialmente em papel timbrado sendo admitida a somatória de atestados ou um mesmo atestado para atender diversas alíneas.
- 9.4.1.2. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do Conselho Regional de Farmácia, para a verificação da autenticidade do conteúdo.
- 9.4.1.3. Se encontrado divergência entre o especificado nos atestados de capacidade técnica e o apurado em eventual diligência, além da inabilitação no presente processo licitatória, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.
- 9.4.2. A qualificação econômico-financeira será atestada por:
- a) Certidão negativa de falência ou concordata (Recuperação Judicial ou Extrajudicial), expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não excedente a 90 (noventa) dias de antecedência da data de apresentação da proposta de preço.
 - b) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da PROPONENTE, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- b1) Serão aceitos, na forma da lei, o Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis assim apresentados:
- i. publicados em Diário Oficial; ou
 - ii. publicados em jornal; ou



- iii. por cópia ou fotocópia registrada na Junta Comercial da sede ou domicílio da PROPONENTE; ou
 - iv. por cópia ou fotocópia extraída do Livro Diário – devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da PROPONENTE ou em outro órgão equivalente - inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.
- b2) A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Corrente (LC), Liquidez Geral (LG) e Endividamento Total, resultantes da aplicação das fórmulas:

LIQUIDEZ CORRENTE (LC) >= 1

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

LIQUIDEZ GERAL (LG) >= 1

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

ENDIVIDAMENTO TOTAL <= 1

PC+ELP dividido por ativo total= menor do que 1

- i. Para que a empresa tenha comprovação de boa situação financeira, o resultado obtido nos índices: Liquidez Corrente e Liquidez Geral deverá ser maior ou igual a 1,0. No índice Endividamento Total deverá ser menor ou igual a 1,0. As empresas que apresentarem qualquer dos índices em valor diferente ao citado serão inabilitadas na presente licitação.
 - ii. O valor do cálculo do índice será truncado para duas casas decimais.
- 9.4.3. Certidão de regularidade com a Justiça do Trabalho, com prazo de validade em vigor na data da abertura dos Envelopes Propostas. Quando solicitada via Internet, sua aceitação ficará condicionada à verificação pelo CRF-SP, de sua validade na Internet no endereço www.tst.jus.br, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. (Incluído pela Lei nº 12.440/11);
- 9.4.4. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não excedente a 90 (noventa) dias da data de apresentação da proposta de preço;
- 9.4.5. Declaração que comprove o enquadramento do licitante na categoria de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, na forma prevista no artigo 3º da Lei Complementar nº123/06 e comprovar tal condição por meio de registros no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso.
- 9.4.5.1. Em se tratando de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.



- 9.4.6. Cédula de identidade; registro comercial, no caso de empresa individual; ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, **todos devidamente autenticados, para fins contratuais.**
- 9.5. A empresa a ser subcontratada deverá comprovar as mesmas condições de habilitação estabelecidas no edital.
- 9.5.1. A qualificação técnico corresponde à: Comprovação de aptidão técnico para desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos com o fornecimento de licença de uso do software, mediante a apresentação de atestados emitidos em nome da subcontratada, que comprovem ter fornecido o(s) produto(s)/serviço(s) à pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 9.5.2. O instrumento celebrado entre o Licitante e sua subcontratada reger-se-á pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre essa subcontratada e o CRF-SP.
- 9.5.3. A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CRF, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste contrato, permanecendo a mesma como única responsável perante o CRF-SP.
- 9.6. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada em cartório competente, publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo Pregoeiro.
- 9.7. **Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital.**
- 9.8. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem ao item 9 deste Edital.
- 9.9. Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; caso seja filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos no nome da filial, no primeiro caso, ou da matriz, na segunda hipótese.

10. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 10.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer cidadão poderá impugnar o edital, encaminhando as razões para o endereço eletrônico licitacoes@crfsp.org.br devidamente comprovada a legitimidade do requerente, se necessário.
- 10.1.1. O início do prazo referido no item 10.1 desconsiderará o dia da sessão pública, considerando o último dia do período.
- 10.1.2. A condição de cidadão será demonstrada por meio da apresentação de cópia do título de eleitor e dos comprovantes de votação na última eleição, inclusive do segundo turno se existir ou certidão de quitação eleitoral expedida pelo Tribunal Superior Eleitoral, nos termos do § 7º, do artigo 11, da Lei n.º 9.504, de 30 de setembro de 1997.
- 10.1.3. Não haverá prazo complementar para a comprovação estabelecida pelo item 10.1.1, devendo esta acompanhar as razões da impugnação.
- 10.1.4. Não serão conhecidas as impugnações enviadas por fax ou qualquer outro meio eletrônico, nem as apresentadas após o vencimento do prazo e/ou que não comprovem a legitimidade da representação por meio da apresentação de contrato social e, se o caso, procuração com poderes específicos.
- 10.1.5. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no **prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.**



10.1.6. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

10.2 As impugnações deverão ser manifestadas por escrito, dirigidas ao Pregoeiro, e protocolado em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487, Térreo, São Paulo/SP.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, **durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico**, no prazo de 30 (trinta) minutos contados da abertura da fase recursal, manifestar sua intenção de recorrer.

11.2. Ao licitante que manifestar **motivadamente** a intenção de interpor recurso será concedido o **prazo de 3 (três) dias corridos** para apresentação das respectivas razões, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões no mesmo prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.2.1. O encaminhamento das razões e eventuais contrarrazões deverá ser protocolado, em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487 – Térreo – São Paulo – SP.

11.2.2. Sendo declarado vencedor do certame um licitante que tenha apresentado restrições na comprovação da regularidade fiscal, o prazo previsto neste subitem será contado após decorrido o prazo de 2 (dois) dias úteis (prorrogável por igual período), concedido para a regularização da documentação, conforme prescrito no § 2º do artigo 4º, do Decreto nº 6.204/2007.

11.2.3. As razões de recurso deverão ser disponibilizadas na íntegra, no site www.comprasnet.gov.br.

11.3. A falta de manifestação **imediata e motivada** dos licitantes quanto à intenção de recorrer importará decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

11.4. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo, no tocante ao item ao qual o recurso se referir, **inclusive quanto ao prazo de validade da proposta, o qual somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente**.

11.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

11.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487, 6º Andar, CJ 61, São Paulo, SP, em dias úteis, no horário das 08h30 às 17h30. Não serão reconhecidos os recursos interpostos enviados por fac-símile ou com os respectivos prazos legais vencidos.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não houver recurso.

12.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao licitante vencedor, pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



- 13.1. A despesa decorrente da contratação do objeto deste pregão correrá à conta dos recursos para despesas com Serviço de Manutenção e Atualização de Software – código 6.2.2.1.1.01.04.04.005.008 do orçamento de 2013/2014.

14. DO PAGAMENTO

- 14.1. O pagamento correspondente ao valor total de R\$ ____ (____) será feito mediante a apresentação de Nota Fiscal, por meio de ordem bancária, creditada em conta corrente da licitante conforme abaixo:
- 25% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 1ª fase.
 - 20% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 2ª fase.
 - 20% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 3ª fase.
 - 35% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 4ª fase.
- 14.1.1. A Nota Fiscal deverá ser emitida, após Termo de Aceite Definitivo emitido pelo CRF-SP, para que não haja conflito na contagem dos prazos com relação a emissão e execução. Caso seja devolvida por inexata, novo prazo de 21 (vinte e um) dias será contado a partir de sua reapresentação, sem qualquer ônus, independentemente da data de vencimento.
- 14.1.2. Para emissão da nota fiscal, a empresa vencedora deverá observar a Instrução Normativa 1.234/2012 da Receita Federal, que dispõe sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas que menciona a outras pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços (<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2012/in12342012.htm>), devendo fazer constar no corpo da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.
- 14.1.3. Empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em relação às suas receitas próprias, deverão, juntamente com a nota fiscal para pagamento, apresentar devidamente preenchido o Anexo IV desta mesma Instrução. (<http://www.receita.fazenda.gov.br/publico/Legislacao/Ins/2012/IN1234/Anexo4INRFB12342012.doc>).
- 14.2. Havendo subcontratação das licenças de software, (opção do Licitante), sendo que o percentual máximo admitido para a subcontratação é de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, nos termos do subitem 3.4 “iii”, o pagamento será realizado diretamente a subcontratada no prazo de 21 (vinte e um) dias a contar do recebimento dos softwares, notas fiscal e emissão do Termo de Aceite definitivo referente aos softwares emitido pelo CRF-SP. Para emissão da nota fiscal a subcontratada deverá observar os item 14.1.2 e 14.1.3.
- 14.2.1. O pagamento direto à subcontratada não importará em sub-rogação nem cessão parcial do contrato, sendo a CONTRATADA a única responsável pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais.
- 14.3. No caso de eventuais atrasos, excetuando-se o previsto no item anterior, os valores serão corrigidos com base na variação *pro-rata-die* do INPC/IBGE, entre o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.
- 14.4. A Nota Fiscal deverá ser entregue no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP, na Rua Capote Valente, 487 – 6º andar - CJ 61, no horário das 08h30 às 17h30 horas, impreterivelmente, podendo ser recusado a entrega caso não seja cumprido o horário determinado.



14.4.1. Caso a Nota Fiscal seja emitida por meio eletrônico, para efeito de encaminhamento e cadastramento, o licitante deverá utilizar o endereço eletrônico: licitacoes@crfsp.org.br

14.5. **O CRF-SP pagará as faturas/duplicatas somente ao contratado e subcontratada (se for o caso), vedada sua negociação com terceiros.**

14.6. Não serão efetuados quaisquer pagamentos ao CONTRATADO enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades, reembolso ou inadimplência contratual.

14.7. O CRF-SP é considerado consumidor final e, portanto, deverá o licitante obedecer ao fixado no artigo. 155, § 2º, inciso VII, "b", da Constituição Federal de 1988.

15. DAS PENALIDADES

15.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorridas deste pregão, o CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, rescindir o contrato, caso o contratado venha a incorrer em uma das situações previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93, e, segundo a gravidade da falta, poderão ser aplicadas ao LICITANTE/CONTRATADO inadimplente as seguintes penalidades cominadas no artigo 87 da mesma lei:

- a) advertência;
- b) multa na importância de 15% (quinze por cento) sobre o valor global licitado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento parcial do edital ou do contrato;
- c) multa na importância de 30% (trinta por cento) sobre o valor global licitado, devidamente atualizado em caso de descumprimento total ou rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA;
- d) multa de 1% (um por cento) do valor global do contrato, por dia corrido de atraso da prestação dos serviços e/ou entrega do bem devidamente atualizado, a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) dias.
- e) suspensão do direito de licitar por prazo a ser fixado segundo a graduação que for estipulada em função da natureza da falta;
- f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo CONTRATANTE;

15.1.1. Diante da infração, é possível a cumulação de penalidades, conforme previsão do § 2º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93.

15.1.2. Os valores das multas referidas nas alíneas "b", "c" e "d" do item anterior serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no CRF-SP, em favor do licitante vencedor. Caso a multa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente;

15.1.3. Em caso de interposição de recurso pela empresa sancionada, o CRF-SP poderá reter os valores referentes às multas aplicadas enquanto pendente recurso de julgamento. Após julgamento, em caso de provimento o valor controvertido retido será pago à recorrente e em caso de desprovimento o valor será incorporado ao patrimônio do CRF/SP.

15.1.4. São hipóteses de descumprimentos contratuais e/ou editalícios, mas não somente: fazer declaração falsa, comportar-se de modo inidôneo, não manter a proposta, não assinar a Ata de Registro de Preços ou o contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, dentre outros a serem julgados pelo CONTRATANTE.



- 15.2. Em caso de aplicação de penalidade, a empresa será notificada e será concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia. Em caso de manutenção da penalidade imposta, a empresa será notificada e facultado novo prazo de prazo de 05 (cinco) dias úteis para interposição de recurso.
- 15.2.1. As razões e eventuais contrarrazões deverão ser **protocoladas**, em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487, Térreo, CEP 05409-001, São Paulo – SP.
- 15.3. Nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/02, se o licitante deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos:
- Impedido de licitar e contratar com a União, suas entidades e órgãos; e,
 - Se for o caso, descredenciado no SICAF pelos órgãos competentes.
- 15.4. A multa, definitivamente mantida após a análise de eventuais recursos, deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP.

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 16.1. A presente licitação somente poderá vir a ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 16.2. A recusa injusta da empresa em assinar, aceitar, ou retirar o CONTRATO/PEDIDO dentro do prazo de 05 (cinco) dias, após a convocação do CRF-SP, ensejará à empresa a perda do direito à contratação, e caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a mesma às penalidades previstas no item 15 deste pregão.
- 16.3. O pregoeiro, no interesse da Administração, **poderá** relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 16.4. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 16.5. Ocorrendo a hipótese prevista no item 16.2, o objeto da presente licitação poderá ser adjudicado aos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, e de acordo com as propostas apresentadas.
- 16.6. O recebimento das propostas pelo órgão não implica em nenhum direito ao proponente ou compromisso do CRF-SP, além do recebimento das mesmas.
- 16.7. Após o início ou encerramento da fase de lances, não caberá desistência por parte dos licitantes, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, conforme disposto no subitem 6.2.2 deste edital.
- 16.8. Quaisquer informações sobre a presente licitação que se fizerem necessárias deverão ser enviadas ao Pregoeiro, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no seguinte endereço: licitacoes@crfsp.org.br.
- 16.9. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para



justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

- 16.10. A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.
- 16.11. Na contagem de prazos estabelecidos no Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente do CRF-SP.
- 16.12. Em caso de divergência, em qualquer fase da licitação, entre o valor expresso em número e, posteriormente, expresso por extenso, **será considerado válido o valor por extenso**, independente a quem seja mais benéfico, excetuados os casos de conduta dolosa;
- 16.13. É facultada a todas as empresas interessadas a consulta aos autos do Processo Administrativo, na sede do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, no Departamento de Licitações e Contratos, situado à Rua Capote Valente, 487, 6º andar, CJ 61, Jardim América, no horário das 08h30 às 17h30, com prévio agendamento por meio do telefone (11) 3067-1478 e mediante apresentação de solicitação por escrito assinada pelo representante da empresa, que tenha poderes para tanto, sendo esta solicitação arquivada nos autos do processo.
- 16.13.1. É vedado o agendamento de vistas para a data de abertura das propostas a fim de evitar tumulto e prejuízo ao certame.
- 16.13.2. Considerando o amplo acesso de todos os interessados aos autos do processo, não haverá fornecimentos de informação diversa da constante no edital ou complementar por qualquer meio de comunicação, seja telefone, fax, *email* ou similar.
- 16.13.3. Em caso de extração de cópias, a solicitação deve ser expressa nesse sentido e o custo será de responsabilidade do interessado.
- 16.14. Os prazos previstos neste edital, salvo disposição expressa ou legal em contrário, serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o último dia.
- 16.15. **Havendo divergências entre o código CATMAT e/ou a descrição do material do sistema COMPRASNET, com o apresentado neste Edital, prevalecerá à última, salvo disposição expressa do pregoeiro ou da Comissão Especial de Licitação.**
- 16.16. É expressamente vedada a subcontratação total do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual.
- 16.17. Fica eleito o foro da subseção judiciária de São Paulo (Justiça Federal) como único e competente para processar qualquer questão oriunda deste contrato/pedido, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Faz parte integrante deste instrumento convocatório:

- ❖ ANEXO I - Termo de Referência - Objeto;
- ❖ ANEXO II - Modelo de Proposta Comercial;
- ❖ ANEXO III - Minuta do Contrato;
- ❖ ANEXO IV - Termo de Vistoria;
- ❖ ANEXO V - Termo de confidencialidade;
- ❖ ANEXO VI - Termo de compromisso de subcontratação da cessão do direito de uso do software;

São Paulo, 20 de outubro de 2013.

Elizabeth Adaniya
Pregoeira do CRF-SP



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA (OBJETO) PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012

JUSTIFICATIVA:

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP, visa automatizar o processo de fiscalização, registrar os relacionamentos com usuários do CRF-SP e redesenolvimento dos sistemas da intranet de forma integrada com as novas funcionalidades.

O principal sistema do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP é a intranet, trata-se de um conjunto de vários sistemas desenvolvidos internamente, utilizando plataforma .NET com linguagem: C#, ASP, ASP.NET. Nos dias atuais tal sistema apresenta dificuldades de manutenções e evoluções, não atendendo as necessidades dos usuários e atualizações tecnológicas do CRF-SP.

Hoje também o CRF-SP não conta com um sistema automatizado para realizar as fiscalizações, sendo estas realizadas manualmente através de diversos formulários, que depois são encaminhados ao CRF-SP e incluídos manualmente no sistema. Esse processo acaba acarretando erros de digitação, extravio de formulários, repetição de dados, ausência de relatórios estatísticos e gerenciais, assim como um controle efetivo para gestão de performance dos fiscais e atraso no processo da fiscalização.

Gestão efetiva de parcelamentos e irregularidades, valorização dos débitos através de índices econômicos que possam ser atualizados em tempo real, alguns boletos ainda estão com o Banco do Brasil e necessitam ser migrados para Caixa Econômica Federal.

A integração proveniente de outros sistemas, são realizados com codificação de programas, que por vezes se torna difícil a manutenção ou até mesmo há dados duplicados em vários sistemas, falta agilidade no atendimento por manipulação de dados em papel, falta rastreabilidade e histórico de informações no atendimento do inscritos.

Sendo assim, a atualização se faz necessária, adquirindo uma solução com uma plataforma mais moderna e integrada, que permita maior agilidade e segurança na manutenção, evolução, tratamento dos dados e compatível com as necessidades atuais de crescimento do CRF-SP. Assim como a necessidade de um sistema para automatizar, modernizar e agilizar o processo de fiscalização.

A partir de vários estudos e avaliações da atual estrutura de processos, infraestrutura tecnológica, pessoas e soluções no mercado, a equipe do CRF-SP busca uma solução de CRM que possa ser integrada com os demais sistemas existentes em produção, ferramenta com recursos robustos de segurança, com implementação rápida, tenha funcionalidade de gerenciamento e relacionamento com os clientes, login integrado ao nosso sistema enfim que atenda as necessidades atuais descritas em detalhe no objeto deste edital.

1. DO OBJETO

A presente licitação tem por finalidade a “Fornecimento de licenças e/ou código de software de uso definitivo, sob demanda do CRF-SP - Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, e serviços de implementação, implantação, manutenção e suporte (durante a vigência do contrato) de Solução de CRM (Customer Relationship Management) para o projeto de sistemas internos e da intranet do CRF-SP, com foco em atendimento ao cliente e gestão de interações e relacionamento”, conforme abaixo:

Atualmente nossos sistemas são todos desenvolvidos em plataforma Microsoft, com banco de dados SQL - Server, sendo que a nova solução deverá ter total integração com os sistemas legados desenvolvidos nesta plataforma, bem como nosso banco de dados. Caso o software ofertado pela empresa utilize outra plataforma deverá fornecer sem custo, licenças de uso em quantidade suficiente.

Havendo a necessidade, a licitante vencedora deverá implementar/desenvolver uma solução de arquitetura distribuída de informação. O CRF-SP não aceitará replicar os dados do nosso banco de dados em outro. Em



caso de integração com os nossos sistemas legados, o novo banco de dados e o antigo deverão estar sincronizados.

A arquitetura distribuída de informação deverá prover benefícios tais como:

- Buscar os dados nas diversas fontes, independente de qual seja a tecnologia e o protocolo utilizados para a comunicação;
- Realizar o tratamento e a transformação nos dados para que sejam normalizados e atendam os padrões necessários;
- Orquestrar todo o processo de integração, acionando os diferentes sistemas envolvidos e gerenciando todo o processo de integração;
- Realizar o monitoramento das integrações permitindo rastrear todo o fluxo das informações trafegadas através da plataforma;
- Disponibilizar serviços em formato padrão, permitindo que novos sistemas se conectem facilmente à plataforma, tornando o ambiente o mais aderente possível ao conceito de SOA (Service Oriented Architecture);

Os sistemas atuais do CRF-SP foram todos desenvolvidos por equipe interna e com experiência na plataforma Microsoft, utilizando as linguagens C#, ASP, ASP.NET e utilizam ferramenta Visual Studio para desenvolvimento das aplicações, portanto se uma nova plataforma for incorporada, a equipe de TI deverá ser capacitada pela licitante vencedora, na nova tecnologia, para futuras alterações/manutenções evolutivas, sem nenhum custo.

As licenças de uso de software da solução CRM deverão ser disponibilizadas pela licitante vencedora de forma perpétua, recebendo novas atualizações sem custo por um período mínimo de 3 (três) anos e deverá suprir a quantidade de usuários e máquinas que atualmente temos no CRF-SP, bem como para os dispositivos móveis necessários para o módulo de fiscalização externa.

Caso a solução necessite de licenciamento para internet, a mesma deverá suprir também as quantidades de usuários mencionados abaixo. Sendo de responsabilidade da licitante vencedora, a disponibilização destas licenças.

A licitante vencedora deverá apresentar proposta comercial detalhada, apresentando custo total e unitário do licenciamento, custo das customizações e desenvolvimento, treinamento, suporte.

Total de usuários de sistema atual levantado em 25/11/13 = 340 usuários aproximadamente

Total de máquinas no CRF atual levantado em 25/11/13 = 340 máquinas (incluindo notebooks) aproximadamente

Total de fiscais que utilizarão dispositivo móvel para sistema de fiscalização = 55 fiscais aproximadamente (dado levantado em 25/11/13)

Total de inscritos ativos PF (dado levantado em 25/11/13) = 54.300

Total de inscritos ativos PJ (dado levantado em 25/11/13) = 25.200

Atualmente o CRF-SP conta com 1 (um) sede e 4 (quatro) subsedes localizada na cidade de São Paulo e 27 (vinte e sete) seccionais localizadas no estado de SP. Não haverá visita nas seccionais, tudo será feito na capital.

Todas as aplicações desenvolvidas ou implementadas deverão gerar log de todos os processos registrados no banco para auditoria de alterações e permitir a consulta.

Para o desenvolvimento do projeto, a licitante vencedora deverá obrigatoriamente realizar as atividades em 3 (três) ambientes distintos (desenvolvimento, homologação e produção), a mesma deverá em sua visita técnica



(item 5.7.6 - k do edital) avaliar a infraestrutura atual do CRF-SP , (conforme descrito no item “Ambiente Computacional Atual do CRF-SP”) e se houver necessidade de aquisição de softwares complementares, a licitante deverá incluir os custos em sua proposta comercial/técnica, para a aquisição de licenças, que atendam ao CRM e também se integrem com nossa infra-estrutura atual, bem como os sistemas operacionais, sistemas virtualizadores e outros requisitos de software que se façam necessário e que estes se integrem ao patrimônio do CRF-SP.

A equipe da licitante vencedora, deverá respeitar e cumprir o horário predeterminado pelo CRF-SP.

Para o módulo de fiscalização móvel, O CRF-SP utilizará dispositivos móveis do tipo “tablet”. A solução proposta pelo licitante vencedor deverá ser compatível com o sistema operacional Android ou Windows para dispositivo móvel, em função da necessidade de integração deste com o atual sistema.

Para a impressão dos relatórios e termos da fiscalização móvel, o CRF-SP utilizará de impressoras portáteis, compatíveis também com a solução.

Toda a instalação da solução CRM no ambiente do CRF-SP, bem como as parametrizações do sistema nestes tablets, e integrações com nossos sistemas e infra-estrutura existente será de responsabilidade da licitante vencedora.

A implementação deste projeto acontecerá por fases, ou seja, não serão migrados/desenvolvidos todos os sistemas de uma vez. A licitante vencedora deverá apresentar um planejamento de implementação das fases, previamente acordado com o CRF-SP. A implementação total do projeto deverá acontecer dentro de um prazo máximo de 15 (quinze) meses. O planejamento deverá ser entregue no prazo máximo de até 20 (vinte) dias corridos após retirada do contrato para assinatura. O planejamento deverá ser aprovado e o CRF-SP poderá solicitar alterações que deverão ser realizadas em até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação do CRF-SP.

Atividades e produtos a serem gerados neste escopo de contratação

A licitante vencedora deverá desenvolver seus trabalhos em, no máximo, 15 (quinze) meses de projeto. Fica a critério da licitante vencedora o planejamento de fases, respeitando a prioridade estipulada abaixo para cada módulo e o prazo máximo estipulado. Segue abaixo o modelo de cronograma macro do projeto, com as etapas previstas.

Módulo	Prioridade
Fiscalização	0
Fiscalização Mobile	0
Cobrança/Financeiro	0
Pessoa Física	1
Pessoa Jurídica	1
Atendimento	1
Processo Fiscal	2
Ética	2
Tramite de Documentos	2
Reqnet	3
Site CRF	3

Na tabela acima a prioridade é considerada de forma crescente.

De acordo com a prioridade estipulada e o prazo máximo para entrega do projeto, segue abaixo sugestão de planejamento geral de fases, que deverá ser considerada pelo licitante no momento de planejamento de projeto.

Módulo / Atividade	Duração (meses)		
	Ótimo	Médio	Máximo



Fase 1 - 25% do Projeto			
Configurações gerais e de segurança	2.3	3	3.6
Fiscalização			
Fiscalização Mobile			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 2 - 20% do Projeto			
Cobrança/Financeiro	2	2.6	3.5
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 3 - 20% do Projeto			
Pessoa Física	3	3.6	4.4
Pessoa Jurídica			
Atendimento			
Processo Fiscal			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 4 - 35% do Projeto			
Ética	2	2.6	3.5
Tramite de Documentos			
Reqnet			
Site CRF			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			



Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Prazo Total Estimado (Aproximado)	10	12	15

IMPORTANTE: A TABELA ACIMA TRATA APENAS DE UMA **SUGESTÃO DE MODELO**. AS DATAS E PRAZOS SÃO APENAS ESTIMATIVAS. A LICITANTE VENCEDORA DEVERÁ APRESENTAR SUAS DATAS E PRAZOS, NÃO ULTRAPASSANDO OS 15 MESES PREVISTOS, BEM COMO A ORDEM DE PRIORIDADE ESTABELECIDADA PELO CRF-SP.

O cronograma de desembolso será construído conforme cronograma apresentado, sendo os desembolsos efetuados após termo de aceite, por escrito emitido pelo CRF-SP de cada uma das fases, com valor referente ao percentual entregue de todo o projeto.

A licitante vencedora poderá apresentar cronograma compatível com este modelo, incluindo minimamente a fases e etapas abaixo. Todas essas etapas deverão ser aplicadas a cada sistema desenvolvido.

1. Gestão e implantação
 - 1.1. Planejamento
 - 1.2. Análise
 - 1.3. Desenho
 - 1.4. Construção
 - 1.5. Testes e treinamento
 - 1.6. Implantação – Sede
 - 1.7. Operação Assistida
 - 1.8. Homologação
 - 1.9. Suporte técnico de 2º e 3º nível

O Gerenciamento do Projeto deverá adotar metodologia e atividades propostas pelo PMBOK do PMI – Project Management Institute, utilizando-se de ferramentas de planejamento e controle de atividades compatíveis.

A documentação do projeto deverá ser elaborada em arquivos digitais com as extensões .XLS,.PPT,.PDF ou.DOC (ou tais extensões em versões superiores, conforme pertinência e alinhamento junto ao CRF-SP), em idioma Português do Brasil.

A seguir, as etapas previstas são detalhadas em principais atividades e produtos:

1.1.1. Planejamento

A etapa de Planejamento envolve a obtenção de documentos necessários para confirmação de necessidades das áreas impactadas pela implantação da solução considerando integrações, formulários, campos e relatórios. Ainda, a licitante vencedora deverá confirmar os esforços que dispenderá no projeto, atualizando e detalhando o cronograma de trabalho, endereçando as seguintes atividades/ produtos:

- Revisão de escopo e abordagem metodológica;
- Planejamento de como será gerenciado o escopo do projeto e com quais ferramentas;
- Plano de trabalho revisado e detalhado do projeto;
- Modelos de produtos a serem gerados;
- Plano de treinamentos inicial;
- Plano de integração com os sistemas legados.

1.1.2. Análise

Após a etapa de Planejamento, iniciar-se-á a etapa de Análise. Os documentos obtidos na etapa de Planejamento serão analisados e organizados, refinando-se o entendimento atual de processos (AS-IS), arquiteturas de sistemas e suas lacunas (*gaps*). As seguintes atividades/produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:



- Desenhos AS-IS de processos de negócio impactados pela implantação do projeto (desenhos em alto nível);
- Relatório de revisão e confirmação dos requerimentos de negócio a serem endereçados pela implantação;
- Relatório de papéis e cenários de casos de uso atuais;
- Análise de *gaps* de processos e tecnologias;
- Relatório de arquitetura atual de aplicações impactadas;
- Relatório de inventário de relatórios atuais impactados;
- Relatório de inventário de integrações atuais impactados;
- Relatório de inventário de fluxos de trabalho atuais impactados;
- Desenho lógico atual de Infraestrutura impactada;
- Estratégia inicial de implantações.

1.1.3. Desenho

Com as informações de entendimento levantadas e analisadas, a licitante vencedora procederá com o desenho de situação futura (TO-BE) a ser seguido pela implantação da solução. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Desenho mestre de configuração;
- Desenho funcional de aplicação;
- Estratégia de segurança de dados;
- Desenho técnico de integração;
- Desenho técnico de fluxos de trabalho.

1.1.4. Construção

Nesta etapa, a licitante contratada trabalhará na construção física do software, com a produção de códigos, com configurações e customizações. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Configuração e customização da solução ou desenvolvimento dos códigos;
- Integrações da solução com outras plataformas impactadas pelo projeto, conforme pertinência;
- Planejamento dos testes de configuração e customização, com desenvolvimento dos scripts de testes;
- Desenvolvimento de componentes e integrações.

Observação:

Se houver a necessidade de atualizações de dados com novos atributos, complementares aos existentes até então, e adequação destes ao formato de dados da nova solução, serão de responsabilidade da licitante vencedora. O CRF-SP prestará suporte no que for necessário.

1.1.5. Testes e treinamento

Decorrida a etapa de Construção, iniciam-se as etapas de Testes da solução, com a geração e ajustes sobre logs de erros e revisão da estratégia de implantação inicial. Nesta etapa também se elabora o material de treinamento, aplicando-se o mesmo aos usuários finais e administrativos. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Testes unitários dos componentes da aplicação;
- Preparação e execução dos testes de produto para garantir que os requerimentos de negócio estão funcionando de forma adequada na aplicação;
- Suporte aos testes de homologação dos usuários;
- Obtenção do aceite dos testes dos usuários;
- Relatório de log de erros e correções realizadas;
- Estratégia final de implantação, com indicação de prazos, número de usuários impactados, riscos e mitigações a serem endereçadas em caso de necessidade;
- Plano final de treinamento, com público impactado, prazos, riscos e mitigações a serem endereçadas em caso de necessidade;
- Definição de métricas de desempenho da solução tecnológica implantada para acompanhamento;
- Documentação de construção e customização da solução;
- Confeção de material de treinamentos e aplicação dos mesmos para usuários finais e administrativos.

Observação:

I – todos os treinamentos serão executados nas dependências físicas do CRF-SP ou nas instalações do



fornecedor de software, se pertinente e a logística assim o permitir, sendo a decisão final sempre do CRF-SP.
II – os treinamentos deverão acontecer em data previamente determinada pelo CRF-SP e envolver:

- Usuários administrativos: a equipe de projeto do CRF-SP, a equipe de manutenção e os administradores da solução;
- O conhecimento a ser transmitido para estes usuários deverá envolver, minimamente:
 - Instalação da solução em estações de trabalho, se pertinente;
 - Configuração de acesso externo da solução;
 - Aplicação de pacote acumulativo de correções na solução se pertinente;
- Usuários finais: também conhecidos como “multiplicadores de conhecimento” deverão ser compostos por inscritos e usuários de processos impactados pela solução, definidos no plano de treinamento final. Eles deverão ser orientados em multiplicar o conhecimento que receberam, prezando pela efetiva implantação e uso da nova solução com multiplicação de conteúdo para as demais seccionais.
 - O conhecimento a ser transmitido para estes usuários deverá envolver, minimamente:
 - Etapas e ações a serem executadas pelos usuários finais de modo que os mesmos possam utilizar todos os recursos existentes na solução definidos para os processos impactados e que sejam pertinentes ao uso por tais usuários.

III – Caberá à licitante vencedora prover o material didático impresso, em português do Brasil, para os treinamentos fornecidos e em mídia eletrônica (DVD-ROM) nos formatos.doc ou.pdf. Assim como a disponibilização da solução nas estações de trabalho utilizadas para o treinamento.

IV – As despesas decorrentes do treinamento: deslocamento, hospedagem e alimentação para os empregados do CRF-SP, se pertinente, serão de exclusiva responsabilidade do CRF-SP.

1.1.6. Implantação

Decorrida a etapa de Testes e Treinamento, terá início a etapa de Implantação que englobará a distribuição da solução para a sede.

Esta etapa envolve as seguintes atividades/ produtos:

- Implantação da solução na sede do CRF-SP, com replicação de treinamentos, acompanhamento de uso da solução pelos usuários administrativos e finais, esclarecimento de dúvidas, monitoramento remoto do uso da solução pelos usuários administrativos e finais, esclarecimento de dúvidas, suporte técnico de 2º (atendimento de esclarecimento de dúvidas funcionais) e 3º nível (atendimentos que possam envolver ajustes em parâmetros e códigos e que sejam julgados pertinentes pela equipe de projeto do CRF-SP).

1.1.7. Operação assistida

Decorrida a etapa de implantação, terá início a etapa de operação assistida que englobará atividades relativas ao acompanhamento de desempenho e de estabilidade da solução.

1.1.8. Homologação

Decorrida a etapa de operação assistida, terá início a etapa de homologação que englobará o aceite formalizado do CRF-SP, através de um documento descrevendo a lista de sistemas que foram aprovados. Caracteriza-se nesta etapa o aceite e aprovação para pagamento da fase.

1.1.9. Suporte técnico de 2º e 3º níveis

Decorrida a etapa anterior, terá início a etapa de Suporte Técnico de 2º e 3º níveis. Prevê-se que a equipe do CRF-SP dará continuidade às implantações das soluções de CRM, manutenção na solução, realizando o primeiro atendimento de suporte técnico, repassando para os ditos “2º nível” e “3º nível” que serão realizados pela licitante vencedora. Estes níveis deverão resolver problemas relacionados à funcionalidades da solução e a resolução de falhas em configurações e customizações, ou seja, problemas técnicos mais complexos que o primeiro atendimento do CRF-SP não conseguir solucionar. Este suporte será acessado pelo departamento de



Tecnologia de Informação do CRF-SP através de email ou telefone.

Tal suporte deverá ser provido durante dias úteis da semana (de segundas-feiras à sextas-feiras), em horário comercial, em regime de 8 (oito) horas. Este serviço não estará disponível em sábados, domingos e feriados. Para tal etapa, a licitante contratada deverá dimensionar, minimamente, 2 (dois) profissionais a trabalharem dedicadamente no regime definido acima.

O prazo de resposta para os problemas enviados para o suporte deverá ser de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, contados da hora de abertura do chamado junto a empresa, em caso de acesso por meio telefônico a empresa deverá informar número de protocolo. **Suporte para Serviço fora do ar, onde tenha Impacto direto na produção, o prazo máximo para resolução ou alternativa será de no máximo 4 (quatro) horas, contados da hora de abertura do chamado junto a empresa.**

AMBIENTE COMPUTACIONAL ATUAL DO CRF-SP

1 - INTRODUÇÃO

As descrições têm por objetivo a simples referência para auxiliar na formação de preços, baseada na existência de software, hardware e serviços atuais e certificar-se que a contratada será capaz de garantir a instalação completa, parametrização e realização dos serviços descritos neste edital. O CRF-SP, todavia, se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item ou até mesmo a totalidade do ambiente aqui descrito, em função de suas necessidades, sem qualquer anuência ou manifestação da Contratada.

Constitui obrigação de a licitante vencedora adaptar-se às mudanças de componente da Plataforma Tecnológica do CRF-SP, inclusive capacitando seus profissionais, às suas próprias expensas e sem qualquer ônus para a Autarquia.

Seguem abaixo as informações detalhadas do ambiente de desenvolvimento, da plataforma tecnológica, da arquitetura básica de desenvolvimento, bem como a relação dos principais sistemas de informação atuais do CRF-SP.

2 - AMBIENTES PADRÕES DE DESENVOLVIMENTO ATUAL

Ambiente de Desenvolvimento – consiste no ambiente de desenvolvimento e manutenção de aplicações nas diversas tecnologias usadas pelo CRF-SP.

Ambiente de Produção – consiste no ambiente que hospeda as aplicações em produção no CRF-SP.

3 - PLATAFORMA TECNOLÓGICA ATUAL

O ambiente operacional existente no CRF-SP, em seu Departamento de Tecnologia da Informação – DTI está descrito a seguir. O licitante deverá visitar as referidas instalações durante o período da vistoria, estando inteirados das condições técnicas e do grau de dificuldade existente, não cabendo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento.

Todo o processamento de dados corporativo é executado em São Paulo, no Edifício Sede do CRF-SP. As suas 4 subdesdes e 27 seccionais acessam via VPN as aplicações na sede.

4 - PLATAFORMA DISTRIBUÍDA

4.1 Gerenciadores de Banco de Dados:

MSSQL2005, MSSQL 2008 R2 Enterprise 64Bits

4.2 Middleware de mensageria:

MS Exchange Server 2003 migrando para 2010

4.3 Sistemas Operacionais:

Linux Red Hat v.4 e superiores

VMware ESX 5.0;

Microsoft Windows 2003, 2003 R2, 2008 e 2008 R2 Server.

4.4 Ambiente Operacional Internet/Intranet:



Internet Information Server 6 e 7;

4.5 Software de Backups:

Symantec Backup Exec 2010

4.6 Criação de Relatórios:

Reporting Services 2008 R2, da Microsoft e CrystalReportsXI

4.7 Equipamentos servidores:

Máquinas da plataforma Intel (Dell, IBM e HP)

4.8 Servidores por Sistema Operacional:

4 servidores Linux virtuais;

10 servidores Windows físicos;

15 servidores Windows virtuais;

4.9 Unidades de disco:

Storage HP P4500 14.4 TB

5 - REDE LOCAL E CORPORATIVA

Rede Wan, com tecnologia Frame Relay/LP;

Rede de acesso Internet;

Roteadores Cisco MDS 9509 e 9513;

Switches 3COM;

Servidores: em Rack e Stand Alone;

Links Internet Sede: 02 links 10MB Telefônica-Vivo

Links Internet Seccionais: 01 Link Speedy 1Mb

Rede Sede e Seccionais: Ethernet 100Mb

6 - GERENCIADOR DE CONTEUDO WEB

Joomla

7 - AMBIENTE CLIENTE

7.1 Gerenciadores de Banco de Dados:

MS SQL Server Client 2005 e 2008;

7.2 Sistemas Operacionais:

Windows XP e Windows 7 em estações de trabalho.

8 - LINGUAGENS DE DESENVOLVIMENTO

Microsoft Visual Basic, C#, ASP, ASP.NET

9 - FERRAMENTAS/Frameworks DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MS Visual Studio 2005

Crystal Reports

DreamWeaver CS4

SourceSafe 6.0

Enterprise Architect

10 - SERVIÇOS DE E-MAIL

Exchange 2003;

Outlook 2007e 2010.

11 - FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO

MS Office 2000/2003/2007 e 2010

12 - SOLUÇÃO DE ANTIVÍRUS

Symantec EndPoint Protection 11.0



13 - CLIENTE WEB

Internet Explorer 7.0 e superior
Firefox
Google Chrome

14 - ESTAÇÕES DE TRABALHO SEDE e SECCIONAIS

300 microcomputadores
30 Notebooks

Configurações das estações:
Intel Core I5, 4GB RAM, 1TB Disco.
Intel Core 2 Quad 4GB RAM, 320GB Disco.
AMD AM2 X2 5400, 3GB RAM, 160GB Disco.
Pentium IV, 2GB RAM, 80GB Disco.

15 - PLATAFORMAS BÁSICA DE DESENVOLVIMENTO ATUAL

Plataforma – *Client Server*

- Os sistemas são desenvolvidos em C#
- O controle de autenticação e autorização nos sistemas Client Server é realizado por um sistema de acesso unificado sob controle do CRF-SP integrado ao mecanismo padrão de autenticação e autorização embutidos na plataforma.*Net*
- Os sistemas desenvolvidos na plataforma Client Server, utilizam o Exchange como ferramenta padrão para envio de e-mails.
- Os serviços utilizados pelos usuários externos são desenvolvidos em ASP e disponíveis no site do CRF através do gerenciador de conteúdo Joomla, utilizando frames.
- As aplicações desenvolvidas atualmente possuem compatibilidade com o padrão de banco de dados SQL-Server 2000.

Plataforma – *Web*

- *Os sistemas são desenvolvidos em ASP, ASP.NET.*
- O controle de autenticação e autorização nos sistemas Web, desenvolvidos sob a linguagem ASP é integrado com o Microsoft Active Directory (AD).
- O controle de autenticação e autorização nos sistemas Web, desenvolvidos sob a linguagem ASP.NET é realizado por um sistema de acesso unificado sob controle do CRF-SP
- Os sistemas desenvolvidos na plataforma web utilizam o Exchange como ferramenta padrão para envio de e-mails.
- Os serviços utilizados pelos usuários externos são desenvolvidos em ASP.NET e disponíveis no site do CRF através do gerenciador de conteúdo Joomla, utilizando frames.
- As aplicações desenvolvidas atualmente possuem compatibilidade com o padrão de banco de dados SQL-Server 2000.

16 – Ambiente que disponibilizaremos para instalação da solução CRM:

Especificação da “Maquina Virtual” que disponibilizaremos em nosso ambiente VMware vSphere 5 para o projeto CRM:

> Processador: 1 x 4 núcleos, 3.46Ghz, Intel Xeon X5690.
> Memória: 10GB
> HD: 60Gb

17 - PREMISSAS E PRÉ-REQUISITOS para instalação do CRM

O ambiente a ser implementado deverá obrigatoriamente integrar com as seguintes ferramentas já implementadas no ambiente atual, sendo de responsabilidade da licitante vencedora a integração com:



- Microsoft Lync Server 2010 Enterprise;
- Microsoft Exchange Server 2013 Enterprise;
- Symantec Backup Exec 2010 R3;
 - A contratada deverá integrar o sistema implementado as rotinas internas de backup, realizando todos os testes, inclusive restore e validação conforme avanço das etapas.
- Symantec Brightmail 10.5;
- Sistema de Storage HP P4500;
- Microsoft ISA Server 2006.

O CRFSP possui ESTAÇÕES DE TRABALHO com os seguintes softwares e hardwares para suportar o novo ambiente:

- Estações de trabalho com as seguintes **configurações mínimas**:
 - Processador DualCore;
 - Memória RAM 2 GB;
 - Disco Rígido 160 GB;
 - Placa de Rede Gigabit;
- Sistema Operacional Microsoft Windows 7;
- Microsoft Office 2007;
- Antivírus Symantec Endpoint.

Relação dos principais sistemas de informação do CRF-SP.

Nome	Descrição	Linguagem	Plataforma	Nova Plataforma?
Atendimento	Sistema desenvolvido internamente para o registro de todo e qualquer atendimento realizado ao farmacêutico, mesmo que esse atendimento não reflita em um protocolo para o atendido.	C#	Client Server	Sim



CAT (Orientação)	Sistema desenvolvido internamente, para o departamento de Orientação Farmacêutica para: Cadastrar os atendimentos realizados, consultar os atendimentos, realizar a impressão de relatórios de atendimento.	C#	Client Server	Não
Sisdia	Sistema desenvolvido internamente para controle dos pedidos de concessões de diárias, devidas quando os colaboradores ou funcionários do CRF-SP que necessitem se deslocar para desempenhar atividades ligadas ao CRF-SP.	C#	Client Server	Não
Jurídico	O sistema desenvolvido internamente, para gerenciar os processos do jurídico e tarefas do departamento. Algumas como: Visualizar os valores atualizados pelo sistema. Listagem de Débitos Pendentes. Execução Fiscal (com impressão de boleto). Emissão de Certidões de Dívida Ativa. Parcelamento Judicial de Débitos. Parcelamentos Administrativos.	ASP.NET, ASP	Web	Não



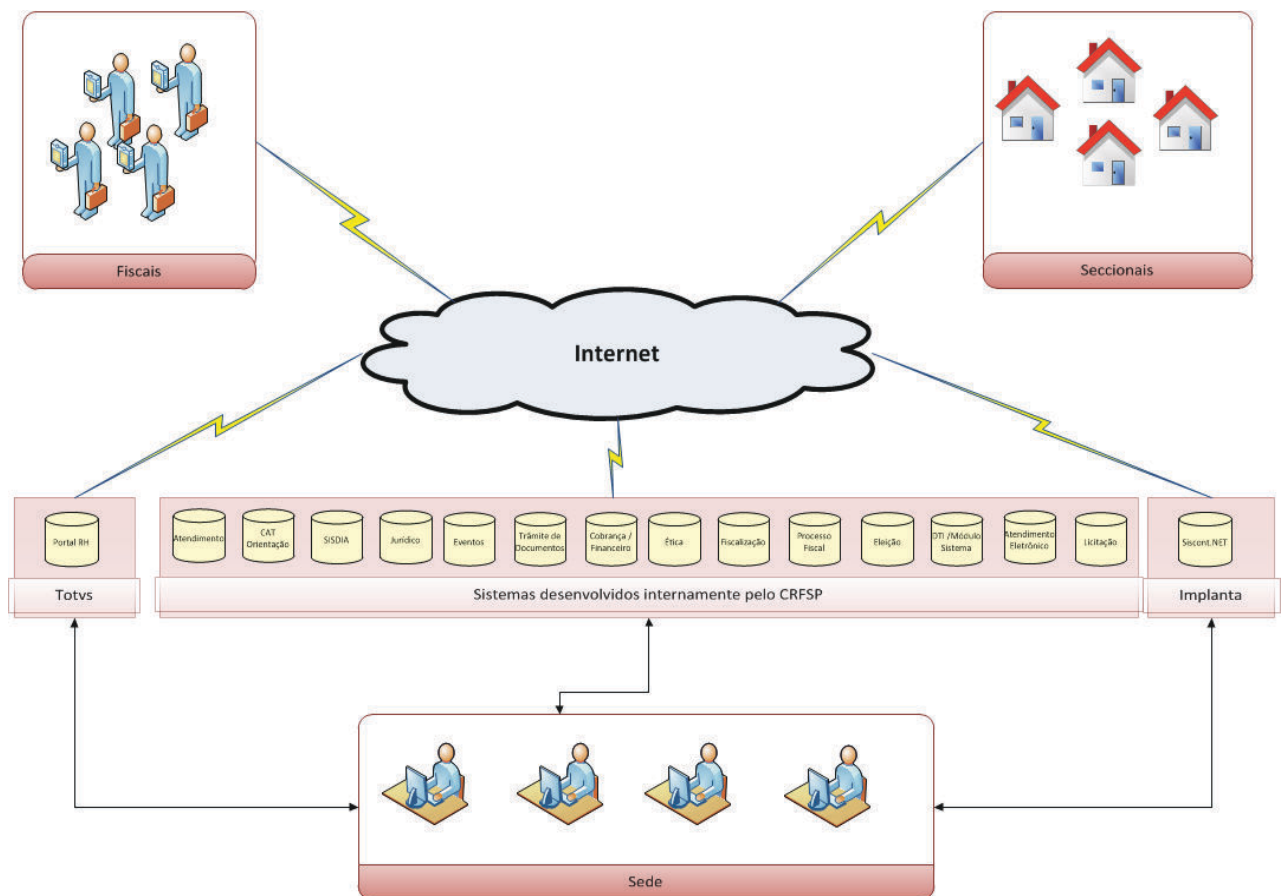
Eventos	O Sistema desenvolvido internamente para o departamento de Eventos, com o objetivo de automatizar e auxiliar os usuários no processo de inscrições para os diversos eventos organizados. Permite aos usuários do sistema organizar agenda de eventos, realizar inscrições, emitir boletos, acompanhar inscrições, emitir lista de presença e certificados.	C#	Client Server	Não
Tramite de Documento	Sistema desenvolvido internamente responsável pelo andamento dos serviços solicitados pelo inscrito PF e PJ	ASP,ASP.NET,C#	Web Client Server e	Sim
Cobrança/Financeiro	Sistema desenvolvido internamente para controle de arrecadação do CRF-SP	ASP,C#	Web Client Server e	Sim
Ética	Sistema desenvolvido internamente para registrar o histórico de todos os processos éticos abertos pelo Conselho Regional de Farmácia.	ASP,C#	Web Client Server e	Sim
Fiscalização	Sistema desenvolvido internamente para gerenciar o processo de fiscalização dos estabelecimentos farmacêuticos.	ASP, ASP.NET	Web	Sim



Processo Fiscal	Sistema desenvolvido internamente responsável pela análise de recursos e multas punitivas dos inscritos PJ	ASP	Web	Sim
Eleição	Sistema desenvolvido internamente para gestão dos processos eleitorais	ASP	Web	Não
DTI/Módulo Sistema	Módulo desenvolvido internamente para dar acesso aos usuários aos sistemas	ASP,C#	Web Client e Server	Não
Siscont.NET	Módulo adquirido da empresa Implanta para Controle orçamentário, obedecendo a cada uma das etapas da execução das despesas e das receitas, inclusive com a retenção dos tributos quando ocorre o registro dos pagamentos	ASP.NET	Web	Não
Licitação	Sistema desenvolvido internamente tem como objetivo auxiliar o licitante a adquirir o edital através de nosso site e também auxiliar a área de licitações no controle de licitantes que adquiriram o edital.	ASP, C#	Web Client e Server	Não
Reqnet (Atendimento Eletrônico)	Serviços na internet para os inscritos no CRF	VB6.0,ASP.NET	Web	Sim
Portal RH	Sistema adquirido da TOTVS-Módulo CorporeRM para controle de ponto e folha de pagamento	ADVPL	Web	Não

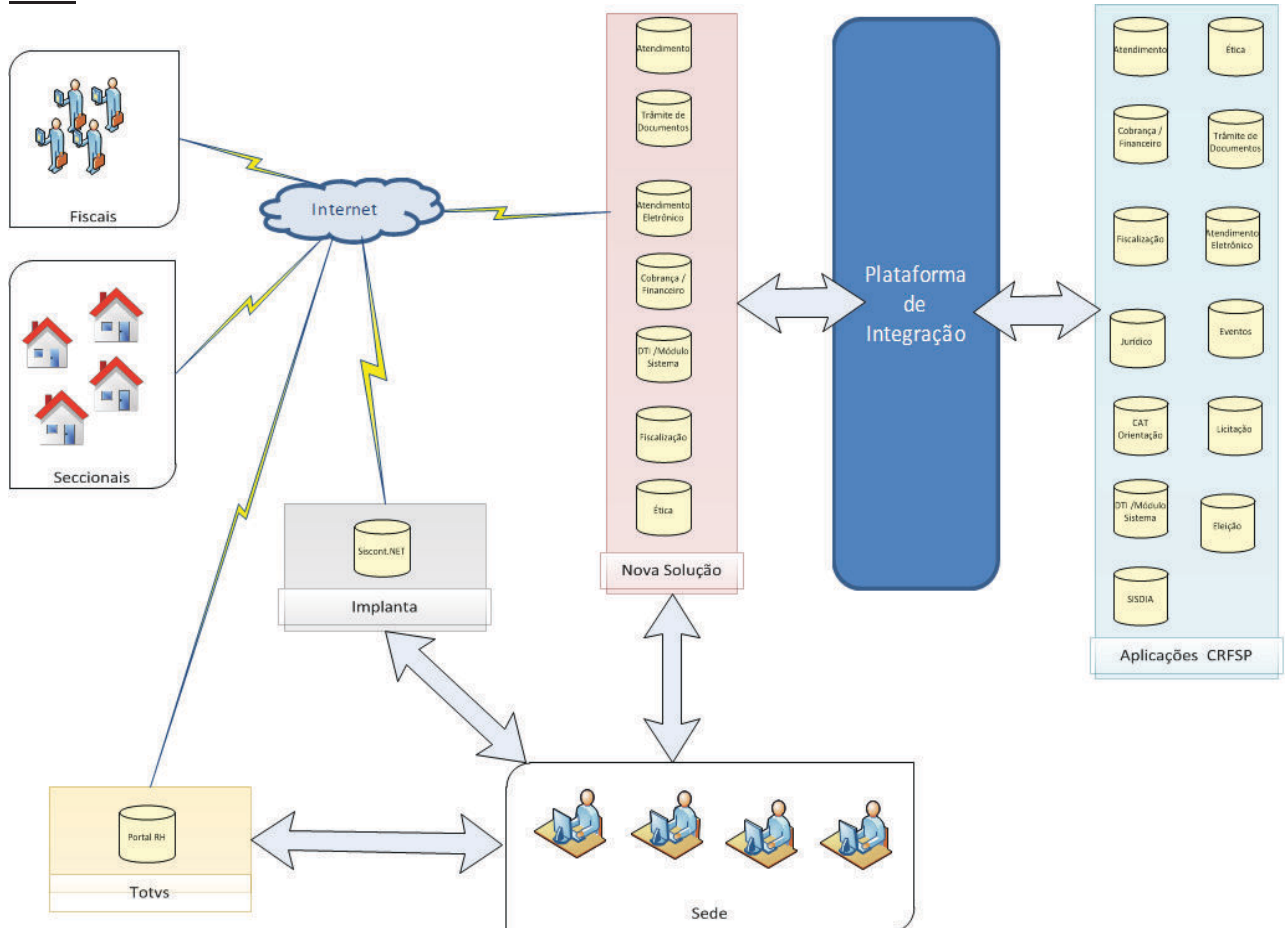


Desenho atual – ASIS





Desenho proposto da solução – TOBE



DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS CRF-SP PARA SEREM MIGRADOS/DESENVOLVIDOS NA NOVA SOLUÇÃO

1- SISTEMA ATENDIMENTO

Software desenvolvido internamente pelo DTI (Departamento de Tecnologia da Informação) para atender aos processos que são realizados pelo departamento Atendimento.

Inicialmente todas as atividades eram executadas através da Intranet. Com o aumento de demandas de manutenção na Intranet, tornou-se necessária a uma grande atualização do módulo, onde ficou decidido que essa mudança acompanharia uma alteração de plataforma de desenvolvimento.

Objetivo do sistema: Registrar todos os atendimentos realizados à população.

Dados Técnicos

- Linguagem de desenvolvimento: C#



- Plataforma de desenvolvimento:.NET Framework 2.0
- Tipo de Aplicação: Client / Server

Principais Funcionalidades

- 1) **Manutenção de Assuntos** – assunto é o tipo de serviço que será registrado no sistema. Ex.: Emissão de Cédula de Identidade.
Cada assunto é uma composição de taxas que é cobrada no ato do atendimento.
- 2) **Cadastro de PF** – local do primeiro registro do PF nos sistemas do CRFSP (somente os dados principais).
- 3) **Cadastro de PJ** – local de inclusão de novos estabelecimentos (somente os dados principais);
- 4) **Erros de Procedimento** – local onde são registradas as falhas de procedimentos praticadas pelos atendentes.
- 5) **Atendimento** - local de registro do atendimento realizado a farmacêuticos e / ou estabelecimentos correlatos.
- 6) **Estatísticas** - responsável pela geração de relatórios gerenciais dos atendimentos realizados.

Principais Processos Elementares

Grupos de Dados	Tipo
Assunto – Integração com Protocolo, Taxas	AIL
Valores das Taxas – Integração com Assuntos	AIE
Pessoa Física – Integração com Protocolos	AIL
Pessoa Jurídica – Integração com Protocolos	AIL
Erros de Procedimento – Integração com Protocolos	AIL
Atendimento – Integração com Protocolos	AIL
Protocolo – Integração com Assunto, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Taxa	AIL
Taxa – Integração com Assunto	AIL
Débitos – Integração com Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Evento	AIL
Eventos – Integração com Débitos	AIE
Funções	Tipo
Manutenção dos assuntos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Desativar	EE
Imprimir Relatório*	SE
Atualizar Valor Anual	SE
Cadastro de PF	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Visualizar Prontuário	CE
Incluir Registro Biométrico (digital)*	EE
Tratar Foto Digital*	EE



Cadastro de PJ	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Visualizar Prontuário	CE
Erros de Procedimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Relatório de erros	SE
Atendimento	
Incluir Atendimento	EE
Consultar Atendimento	CE
Visualizar detalhes do Atendimento	CE
Incluir Exigência	EE
Imprimir Exigência	CE
Incluir Protocolo	EE
Alterar Protocolo	EE
Consultar Protocolo	CE
Visualizar detalhes do Protocolo	CE
Autenticar Protocolo	EE
Cancelar Protocolo	EE
Imprimir Comprovante de Protocolo	CE
Incluir Débito	EE
Incluir Taxa	EE
Imprimir Débitos (boletos)	SE
Gerar Certidões Automáticas	CE
Estatística	
Imprimir por Atendente	SE
Imprimir por Seccional	SE
Imprimir por Solicitante	SE
Imprimir por Origem	SE
Imprimir por Tipo de Atendimento	SE
Imprimir por Tipo de Contato	SE
Imprimir por Assunto	SE

2 – ÉTICA

Objetivo do sistema: Registrar o histórico de todos os processos éticos abertos pelo Conselho Regional de Farmácia.

Principais Funcionalidades

Pelo sistema, é possível realizar a inclusão, consulta, alteração e exclusão dos dados que:

- descrevem o processo ético;
- as informações do trâmite do processo na Comissão de Ética;
- as informações na Defensoria Dativa;
- as Razões Finais;
- as informações de data de trâmite do processo na Presidência;
- as informações de datas de envio e retorno de processo pelo Conselheiro Relator;
- as informações referentes à reunião Plenária;
- as informações referentes ao Recurso ao Federal, quando o farmacêutico recorre da sentença aplicada;
- as informações referentes ao andamento do processo;
- Observações adicionais e informações sobre a digitalização do processo.



Pelo sistema é possível realizar a geração de multas para os profissionais punidos em processo ético.

O sistema permite a impressão dos seguintes relatórios:

- Produtividade de Conselheiros;
- Produtividade DAtivas;
- Produtividade de Relatores;
- Processo Ético em Trâmite;
- Processo ético Aguardando Instalação;
- Processo Ético em Instrução;
- Processo Ético com Conselheiros Relatores;
- Processo Ético Relatório Anual;
- Prescrição dos Processos;
- Listagem Simples;
- Produtividade Dativa;
- Agendamento de Plenária;
- Julgamento de Processo Ético;
- Acompanhamento de Processo;
- Conhecimento do Presidente;
- Conclusão na Comissão de Ética.

Há um filtro que permite a escolha do tipo do relatório e o período de tempo a ser considerado.

Sugestão:

Desenvolvimento de relatório para que o departamento contabilize a quantidade de multas aplicadas em determinado período de tempo (Relatório de Multa Ética).

O relatório também poderá ser feito a partir do valor da multa aplicada (um salário mínimo, dois salários mínimos, três salários mínimos).

O relatório deverá exibir as informações básicas do profissional punido (CRF, Nome, 1º Motivo, 2º Motivo, Valor da Multa, Data de Conclusão).

Principais Processos Elementares

Grupos de Dados	Tipo
Processo Ético – Relacionado com Pessoa Física, Andamento do Processo, Multa Ética.	AIL
Andamento dos Processos	AIL
Pessoa Física	AIE
Multa Ética – Relacionada com Eventos, Pessoa Física	AIL
Eventos	AIE
Funções	Tipo
Processo Ético	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Imprimir Processo Ético em Trâmite	SE
Imprimir Processo ético Aguardando Instalação	SE
Imprimir Processo Ético em Instrução	SE
Imprimir Processo Ético com Conselheiros Relatores	SE
Imprimir Produtividade dos Relatores Ética	SE
Imprimir Produtividade Dativa	SE
Imprimir produtividade dos Conselheiros	SE
Imprimir Processo Ético Relatório Anual	SE
Imprimir Prescrição dos Processos	SE
Imprimir Listagem Simples	CE
Imprimir Agendamento de Reunião Plenária	SE



Imprimir Julgamento de Processo Ético	SE
Imprimir Acompanhamento de Processo	SE
Imprimir Conhecimento do Presidente	SE
Imprimir Conclusão na Comissão de Ética	SE
Cadastro de PF	
Consultar	CE
Andamento dos Processos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Multa Ética	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Cancelar	EE
Imprimir Relatório de Multa Ética	SE

3 – SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO

Objetivo do sistema: O Departamento de Fiscalização do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP visa garantir o processo constante de aperfeiçoamento das ações de fiscalização do exercício profissional farmacêutico, sendo um importante instrumento de parâmetros para o Conselho e para os Farmacêuticos Fiscais no cumprimento da Legislação e do Plano de Fiscalização.

Princípio Fundamental

Instrumento para garantir a melhoria na qualidade de assistência à saúde.

Diretrizes

- Garantir ao profissional farmacêutico condições de liberdade e plenitude técnica e ética para o exercício profissional nos respectivos locais de trabalho.
- Promover o reconhecimento pela categoria da importância do órgão fiscalizador no desenvolvimento das suas atividades.
- Garantir o espaço para a atividade profissional farmacêutica.
- Coibir o funcionamento de estabelecimentos ilegais.
- Disseminar as diretrizes técnicas e legais no desenvolvimento das atividades farmacêuticas.
- Contribuir para o desenvolvimento de indicadores da Assistência Farmacêutica e Assistência à Saúde.
- Contribuir com outros Conselhos Profissionais e Órgãos Públicos no desenvolvimento de suas atividades.
- Apurar as condições de risco à saúde da população que envolvam as atividades farmacêuticas.

I PROCESSOS

- ✓ Administrar Fiscais
- ✓ Administrar Roteiro
- ✓ Administrar Termo
- ✓ **Administrar Ficha (*)**
- ✓ Administrar Denúncia
- ✓ Administrar assunto Denúncia



- ✓ Administrar Estabelecimento
- ✓ **Administrar ofícios (*)**
- ✓ Administrar informações internas
- ✓ Orientação Farmacêutica
- ✓ Assuntos de Fiscalização

II DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ Administrar Fiscais

Propósito: Administrar o cadastro de fiscais que operam o sistema da fiscalização.

- Incluir – Inclusão de novos fiscais.
- Alterar Fiscal – Altera os dados dos Fiscais.
- Excluir Fiscal - Excluir os fiscais que participam do sistema.

✓ Administrar Roteiro

Propósito: Gerenciar as solicitações de produtos e serviços dos inscritos PF junto ao CRF. Criação de roteiros dos estabelecimentos a serem fiscalizadas, associando fiscais a eles.

A partir da página principal da Web, os inscritos PF gerenciam suas próprias solicitações de produtos e serviços. Gerenciar / separar os estabelecimentos do estado de São Paulo em áreas e subáreas. O sistema deve prever a saída de dados quantitativos de roteiros.

Fiscalização

- Incluir novo Roteiro Rotina: Gerar um novo roteiro à partir de dados do estabelecimento. O usuário poderá filtrar os estabelecimentos a serem incluídos no roteiro através da Área, Sub-área e Cep. Onde existem 3 tipos de roteiro: (Rotina, Especial e Denúncia).
- Imprimir Roteiro: Imprime as fichas cadastrais. No caso de roteiro de Denúncia é enviada uma ficha diferenciada com informações para o fiscal.
- Consulta Roteiro: O usuário poderá consultar o roteiro gerado através da Área, Sub-área, Cep e fiscal vinculado.
- Alterar Roteiro: o usuário poderá alterar os dados do roteiro, incluindo/removendo estabelecimento.
- Excluir Roteiro: excluir dados de um roteiro.

Fiscal (Mobile)

Propósito: o agente fiscal receberá todas as informações pertinentes aos profissionais, estabelecimentos, processos e eventuais débitos envolvidos no roteiro, que também será acessado, visualizado e gerenciado através do dispositivo móvel.

✓ Roteiro

- Alteração de Roteiros: alterar dados de um roteiro. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line, alterando informações como a agenda, as atividades, os estabelecimentos e profissionais relacionados ao roteiro (essas informações devem ser atualizadas em tempo real, de acordo com o cadastro de Pessoa Física e/ou Pessoa Jurídica, utilizando-se de informações de endereço, identificação dos profissionais e histórico de visitas, atividades e pendências);
- Consulta de Roteiros: Consultar dados de um roteiro, em andamento, pendente e concluído, visualizando informações do profissional/estabelecimento a ser visitado, de acordo com o perfil de segurança configurado (acessibilidade deve ser configurada no nível de campo, de acordo com perfis pré-definidos ou especificamente para um usuário).

✓ Administrar Termo



Propósito: Gerenciar os termos de fiscalização, permitindo consultar e alterar os termos em tempo de execução, acrescentando, reposicionando ou removendo campos e associando estabelecimentos e profissionais a termos específicos.
O sistema devera contemplar a geração de dados quantitativos e métricas a respeito dos processos de fiscalização.

- Incluir Termo: A inclusão do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa, através do dispositivo móvel (fiscal) e interface interna, através do uso da solução na plataforma desktop/notebook (departamento).

Interface Externa: Gerar um novo registro de termo a partir de dados da fiscalização do estabelecimento. O sistema deverá disponibilizar ao fiscal a inserção de dados de forma On-line e Off-line.

Interface Interna: Gerar um novo registro de termo a partir de dados da fiscalização do estabelecimento.

- Alterar Termo: A alteração do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa (fiscal) e interface interna (departamento).
- Interface Externa: Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
Alterar Interna: Alterar dados de um termo através de aplicação interna.
- Consulta termo: Consultar dados de um termo. A consulta do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa (fiscal) e interface interna (departamento).
Interface Externa: Possibilitar a consulta de termos emitido pelo fiscal. O sistema devera disponibilizar ao fiscal a consulta de dados de forma On-line e Off-line. Interface Interna: Possibilitar a consulta de termos emitido pelo fiscal. Filtros avançados consolidando dados de outras fiscalizações. Ex. reincidência e termo original.
- Cancelar termo: Cancelar registro de um termo.
- Confirma Termo: Consultar dados do termo e dados do estabelecimento, alteração status do termo para "confirmado".
- Mapa Federal: Gerar um quadro estatístico sobre os dados da fiscalização, utilizando filtros de localização, faturamento da empresa, número de funcionários e outros relacionados ao cadastro do estabelecimento.
- Relatório Fiscal: Gerar relatório sobre a fiscalização de cada Fiscal.
- Emitir etiqueta Termo: Gerar etiqueta com o código de barra único e identificador para digitalização dos termos.

✓ Administrar Ficha:

Propósito: Gerenciar as fichas de verificação do exercício profissional.

O sistema devera contemplar a saída de dados quantitativos de fichas.

- Incluir Ficha (Mobile): incluir dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Incluir Ficha: incluir dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento.
- Alterar Ficha (Mobile): alterar dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Alterar Ficha: alterar dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento.
- Cancelar Ficha (Mobile): excluir registro de ficha de verificação. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Imprimir Ficha: (Mobile) imprime dados da ficha de verificação conforme o ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Consulta Ficha (Mobile): consulta dados de uma ficha de verificação. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.



- Consulta Ficha: consulta dados de uma ficha de verificação.

As fichas serão preenchidas utilizando um dispositivo móvel (tablet preferencialmente) e as informações serão sincronizadas com o CRM em tempo real caso seja possível estabelecer conexão com a internet ou em um momento posterior, porém os dados devem ficar armazenados mesmo sem conexão (off-line).

Prever:

2 (dois) Termos:

- 1) Termo de intimação/auto de infração
- 2) Termo de visita

15 (quinze) Modelos de Fichas:

- 1) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia Privativa de Unidade de Saúde
- 2) Ficha de verificação das condições do exercício profissional - Drogaria/Farmácia
- 3) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Indústria
- 4) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Orientação farmacêutica
- 5) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia privativa
- 6) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Distribuidora/Armazenador,imp/exp de insumos
- 7) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Distribuidora/Armazenador,imp/exp
- 8) Ficha de verificação complementar – Farmácia hospitalar
- 9) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia hospitalar
- 10) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Laboratório de análises
- 11) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Transportadora de medicamentos e insumos farmacêuticos
- 12) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Resumida
- 13) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia Privativa de Unidade de Saúde
- 14) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia de manipulação
- 15) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Indústria de produtos para saúde

✓ **Administrar Denúncia:**

Propósito: Gerenciar as denúncias realizadas contra estabelecimento. O sistema deve gerar uma ficha de orientação para o fiscal, de acordo com o tipo, assunto e origem da denúncia. O usuário deverá através de sistema consolidar os dados da denúncia com os seguintes sistemas: Assunto da denúncia, Estabelecimento denunciado, Ofícios e Informações internas.

O sistema deverá contemplar a saída de dados quantitativos de denuncia e estabelecimentos denunciados, ou seja, geração de relatórios e dashboards que permitam a prática de Drilldown de dados para o estudo histórico e estatístico das denúncias, de acordo com os dados cadastrados para as mesmas.

- Incluir Denúncia: inclui dados de uma denúncia sobre um estabelecimento. A denúncia segue um numero sequencial que é zerado no último dia do ano.
- Alterar Denúncia: Altera dados de uma denúncia.
- Cancela Denúncia: Cancela o registro de denúncia.
- Consulta denúncia: Consulta dados da denúncia de forma consolidada (Assunto, estabelecimentos envolvido, ofícios, informações internas e inspeções fiscais).



- Imprimir Ficha de Orientação Fiscal: Permite imprimir uma ficha com o histórico do estabelecimento juntamente com orientações para o fiscal que devem ser específicas para cada tipo de denúncia e de acordo com o histórico do estabelecimento.
 - Imprime Capa Denúncia: imprime capa para o prontuário da denúncia, detalhando dados do estabelecimento ou usuário denunciado.
- ✓ **Administrar Assunto Denúncia:**
- Propósito: Gerenciar os assuntos da denúncia. O sistema devera controlar os diversos assuntos de denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um assunto. Deve ser possível:
- Incluir Assunto: Incluir uma descrição de assunto à denúncia, que deve ser vinculada ao delito específico;
 - Alterar Assunto: Alterar os dados de um assunto de denúncia, preenchendo uma justificativa;
 - Excluir assunto: Exclui dados de um assunto.
- ✓ **Administrar Estabelecimento:**
- Propósito: Gerenciar os estabelecimentos envolvidos na denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um estabelecimento. Para cada estabelecimento e gerado prazos p/ verificação do fiscal responsável.
- Incluir Estabelecimento: Incluir dados de um estabelecimento na denúncia.
 - Alterar Estabelecimento: Alterar os dados de um estabelecimento denunciado.
 - Excluir Estabelecimento: Exclui os dados de um estabelecimento denunciado.
- ✓ **Administrar Ofícios:**
- Propósito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.
- Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
 - Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
 - Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.
- ✓ **Administrar Informações Internas:**
- Propósito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.
- Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
 - Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
 - Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.
- ✓ **Administrar Orientação Farmacêutica:**
- Propósito: Gerenciar os registros de orientação farmacêutica realizados em uma inspeção.
- Incluir Orientação: Incluir dados de uma orientação farmacêutica.
 - Alterar Orientação: Alterar os dados de um registro de orientação farmacêutica. Excluir Orientação: Exclui os dados de um registro de orientação farmacêutica.
 - Consulta Orientação: Consulta os farmacêuticos responsáveis pelo estabelecimento que recebeu a orientação.
- ✓ **Administrar Assunto de Fiscalização:**
- Propósito: Gerenciar Todos os assuntos de fiscalização.
- Incluir Assunto: Incluir dados de um assunto de fiscalização.
 - Alterar Assunto: Alterar os dados de um assunto de fiscalização.
 - Excluir Assunto: Exclui os dados de um assunto de fiscalização.
 - Consulta Assunto: Consulta os Assuntos de Fiscalização.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados, vários itens e parâmetros.



a) **PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:**

Grupos de Dados	Tipo
Fiscais (relacionada com Termo e PF)	AIL
Roteiro (relacionada com PJ)	AIL
Termos	AIL
Ficha de verificação (relacionada com PF, PJ e Termo)	AIL
Denúncia	AIL
Assunto Denúncia (relacionada com Denúncia)	AIL
Estabelecimento Denunciado (relacionada com Denúncia)	AIL
Ofícios (relacionada com Denúncia)	AIL
Informações Internas (relacionada com Denúncia)	AIL
Orientação Farmacêutica (relacionada com PF)	AIL
Assunto Fiscalização (relacionada com Termo)	AIL
Funções	Tipo
Administrar Fiscais	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Desativar	EE
Administrar Roteiro	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	CE
Consultar (Mobile)	CE
Visualizar Detalhes (Mobile)	CE
Alterar (Mobile)	EE
Administrar Termo	
Incluir	EE
Incluir (mobile)	EE
Alterar	EE
Alterar (mobile)	EE
Consultar	CE
Consultar (mobile)	CE
Visualizar Detalhes	CE
Cancelar	EE
Confirmar Termo	EE
Mapa Federal	CE
Relatório Fiscal	CE
Emitir etiqueta Termo	CE
Administrar Fichas	
Incluir (mobile)	EE
Incluir	EE
Alterar	EE
Alterar (mobile)	EE
Consultar	CE
Consultar (mobile)	CE
Visualizar Detalhes	CE
Cancela ficha (Mobile)	EE
Cancela ficha	EE



Imprimir Ficha Mobile	CE
Administrar Denuncia	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Ficha de orientação	CE
Imprimir Capa	CE
Administrar Assunto Denuncia	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Estabelecimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Oficio	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Informações Internas	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Orientação Farmacêutica	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Assunto Fiscalização	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE

4 – SISTEMA DE PROCESSO FISCAL

Objetivo: O Departamento de Processo Fiscal do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP é responsável pelo tramite de termos de intimação lavrados pelos fiscais, tramite de recursos interpostos e emissão de multas após decisões em reunião de Diretoria.

I. PROCESSOS

- a. Administrar Termo
- b. Administrar Estabelecimento
- c. Administrar Inscrito Pessoa Física
- d. Administrar ofícios (*)
- e. Administrar Informações Internas (*)

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE



Administrar Termo

Propósito: Gerenciar os termos de fiscalização associando estabelecimentos a eles.
O sistema devera contemplar a saída de dados quantitativos de multas e reincidências realizadas.

NRM = notificação de recolhimento de multa

- Consultar – Consultar os termos de visita (TV), intimação (TI) e Reincidência (R).
- Alterar – Alterar dados do termo.
- Excluir - Excluir os dados de um Termo.
- Cancelar Termo: Cancela dados do termo. Pode ocorre somente o cancelamento do termo e também o cancelamento da notificação de recolhimento de multa (NRM).
- Incluir dados da Deliberação: inclui dados da deliberação da multa.
- Alterar dados da Deliberação: Altera dados da deliberação da multa.
- Gerar Multa: Gera débito de multa de acordo com a faixa.
- Gerar Reincidência: Gera débito de multa reincidente de acordo com a faixa.
- Suspender Multa: Suspende as multas de um determinado estabelecimento em lote.
- Imprimir NRM + multa: gera o ofício mais o boleto de cobrança da multa, essa ação e realizada em lote.
- Ativar Termo: Ativa um termo cancelado.

✓ **Administrar Estabelecimento**

Propósito: Consulta os dados do estabelecimento para analise de emissão de multa.

- Incluir Estabelecimento: Incluir dados de um estabelecimento quando for clandestino.
- Alterar Estabelecimento: Alterar os dados de um estabelecimento.
- Consultar estabelecimento: Consultar dados do estabelecimento.
- Imprimir Ficha cadastral: Imprime relatório de histórico do estabelecimento
- Imprimir Etiqueta: imprime etiqueta de endereçamento.

✓ **Administrar Inscrito Pessoa Física**

Propósito: Gerenciar os estabelecimentos envolvidos na denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um estabelecimento. Para cada estabelecimento e gerado prazos p/ verificação do fiscal responsável.

- Consultar inscrito: Consulta os dados de um inscrito.
- Imprimir dados cadastrais: Imprime relatório com os dados do Inscrito.
- Imprimir Etiqueta: imprime etiqueta de endereçamento.

✓ **Administrar Ofícios:**

- Propósito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.
- Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
- Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
- Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.

✓ **Administrar Informações Internas**

Propósito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.

- Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
- Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
- Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados, vários itens e parâmetros.



III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES

Grupos de Dados	Tipo
Administrar Termo	AIL
Administrar Estabelecimento (relacionada com Termo)	AIL
Administrar Inscrito Pessoa Física (relacionada com Termo)	AIL
Ofícios	AIL
Informações Internas	AIL
Funções	
Administrar Termo	
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Excluir	EE
Cancelar Termo	EE
Incluir Deliberação	EE
Alterar Deliberação	EE
Gerar Multa	EE
Gerar Reincidência	EE
Suspender Multa	EE
Imprimir NRM + multa	SE
Ativar Termo	EE
Administrar Estabelecimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Ficha	CE
Emitir etiqueta	CE
Administrar Inscrito Pessoa Física	
Consulta	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir dados Cadastrais	CE
Imprimir etiqueta	CE
Administrar Ofício	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Informações Internas	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE

5 – SISTEMA DE TRÂMITE DE DOCUMENTOS

Objetivo: O Departamento de tramite de documentos é responsável por agilizar o tramite de serviços solicitado pelo inscrito pessoa física e jurídica. A grande maioria dos serviços é encaminhada para esse setor, e através do cadastro de inscrito o departamento realiza suas rotinas.

I. PROCESSOS



- ✓ Inscrito Pessoa Física
- ✓ Inscrito Pessoa Jurídica
- ✓ Administrar outros profissionais
- ✓ Outros cargos exercidos
- ✓ Registro de regularidade Técnica
- ✓ Certidão de Regularidade
- ✓ Horário de Funcionamento
- ✓ Horário de Assistência
- ✓ Administrar Faculdades
- ✓ Sócio Responsável
- ✓ Selo de Assistência farmacêutica
- ✓ Ramo de Atividade
- ✓ Cédula e etiquetas
- ✓ Diplomas
- ✓ Cidades
- ✓ Provisórias
- ✓ Digitalização de Processos
- ✓ Ofícios
- ✓ Informações Internas

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ **Inscrito Pessoa Física:**

Propósito – Administrar o cadastro de inscritos pessoa física onde estão cadastrados todos os farmacêuticos técnicos e ofícios de farmácia.

- Alterar inscrito: Altera dados do Inscrito pessoa Física.
- Consulta: Consulta dados do Inscrito de forma simples e consolidada.
- Filtro: Filtro avançado de dados do Inscrito.
- Dados Consolidados: possibilita a visualização dos dados vinculados a outro módulo.
- Imprimir Listagem Pessoa Física: relatório com os dados básicos de pessoa física.
- Imprimir ficha cadastral: relatório com dados detalhados de pessoa física.
- Etiqueta de Endereço: emissão de etiquetas baseados em filtros de consulta pessoa física.
- Imprimir transferência: Relatório de controle de cancelamento/ transferência.
- Imprimir Listagem simples: lista para check-list.
- Imprime Lista Provisória: controle de inscrições provisórias.
- Imprime Ficha cancelamento de inscrição: controle de cancelamento de inscrições.
- Registro provisório de Farmacêutico: Gera um registro de cédula provisório para o inscrito filtrado.
- Identidade profissional farmacêutica: Gera registro de cédula definitiva para o inscrito filtrado.
- Identidade outros profissionais: Gera registro de cédula definitiva para o inscrito que não são farmacêuticos.
- Etiqueta para carteira profissional: Gera um registro de etiqueta para carteira marrom do farmacêutico.
- Imprimem Dados consolidados: Imprime os dados do profissional de forma consolidada.

✓ **Inscrito Pessoa Jurídica:**

Propósito: Gerenciar os estabelecimentos cadastrados no CRF-SP, separados por ramo de atividade (Farmácia, drogaria, distribuidora e etc.).

- Alterar: altera os dados do inscrito pessoa jurídica.



- Consulta: Consulta dados do estabelecimento de forma simples e consolidada.
 - Filtrar: Filtro avançado de dados do inscrito.
 - Baixa Responsável Técnico (RT): é listado todos os inscritos pessoa física vinculados com o inscrito pessoa jurídica, a baixa corresponde a quebra do vínculo. O sistema devera guardar todos os vínculos anteriores de pessoa física e jurídica.
 - Assunção de responsável técnico (RT): corresponde ao vínculo de um inscrito pessoa física com inscrito pessoa jurídica, essa etapa o sistema devera possibilitar os seguintes itens:
 - Alteração de dados do estabelecimento.
 - Inclusão no módulo Sócio / responsável.
 - Alteração do horário de funcionamento.
 - Inclusão do Horário de Assistência.
 - Inclusão registro de Certidão de Regularidade.
 - Inclusão de registro de Regularidade Técnica.
 - Alteração de Ramo: essa rotina será responsável por alterar o ramo de atividade do inscrito pessoa jurídica mantendo o histórico de seu ramo anterior.
 - Dados Consolidados: possibilita a visualização dos dados vinculados a outro módulo.
 - Consulta solicitação Reqnet: visualizar/imprimir ficha de todas as solicitações de Certidão de regularidade e Registro de Responsabilidade técnica solicitadas pelo Atendimento Eletrônico (Reqnet).
 - Imprimir listagem pessoa Jurídica: imprime listagem simples de pessoa jurídica.
 - Ficha cadastral: imprime dados consolidados.
 - Ficha cadastral resumida: imprime dados consolidados escolhendo o módulo para consolidar os dados.
 - Etiqueta de Endereço: etiqueta de endereçamento.
 - Listagem Simples: Listagem simples para check-list.
 - Listagem de Débitos: Imprime os dados do estabelecimento com seus respectivos débitos.
 - Cancelamento de Inscrição: imprime os dados relacionados e um pequeno formulário para a análise do cancelamento da inscrição.
- ✓ **Administrar outros profissionais:**
- ✓ Proposito: Gerenciar o vínculo de inscrito pessoa física com pessoa jurídica, mas que não exerce uma responsabilidade técnica.
- Incluir Outros profissionais: Incluir dados.
 - Alterar Outros profissionais: Alterar dados.
 - Consulta Outros profissionais: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Outros profissionais: Exclui dados.
- ✓ **Administrar Outros Cargos:**
- Proposito: Gerenciar os cargos exercidos por um inscrito pessoa física dentro de um inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Outros Cargos: Incluir dados.
 - Alterar Outros Cargos: Alterar dados.
 - Consulta Outros Cargos: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Outros Cargos: Exclui dados.



✓ **Administrar Registro de Regularidade Técnica (RRT):**

Proposito: Gerenciar toda emissão de Certificado de regularidade técnica para os estabelecimentos de assistência integral parcial.

- Incluir Certificado: Incluir dados.
- Alterar Certificado: Alterar dados.
- Consulta Certificado: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Certificado: Exclui dados.
- Imprimir Certificado de responsabilidade técnica: imprime certificado em folha especial.
- Listagem de Sócios responsáveis técnicos: imprime lista simples para o controle dos certificados emitidos.

✓ **Administrar Certidão de Regularidade (CR):**

Proposito: Gerenciar toda emissão de Certidão de Regularidade (CR) para os estabelecimentos de assistência integral.

- Incluir Certificado: Incluir dados.
- Alterar Certificado: Alterar dados.
- Consulta Certificado: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Certificado: Exclui dados.
- Imprimir Certidão de Regularidade: imprime certificado em folha especial.
- Listagem de Certidão de Regularidade: imprime lista simples para o controle dos certificados emitidos.

✓ **Administrar Horário de Funcionamento:**

Proposito: Gerenciar o horário de funcionamento informado pelo inscrito pessoa jurídica. O horário de funcionalmente está diretamente relacionado com o horário de Assistência do Responsável técnico.

- Incluir Horário Funcionamento: Incluir dados.
- Alterar Horário Funcionamento: Alterar dados.
- Consulta Horário Funcionamento: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Horário Funcionamento: Exclui dados.

✓ **Administrar Horário de Assistência:**

Proposito: Gerenciar os horários de Assistência de todos os responsáveis técnicos do inscrito pessoa jurídica. O horário de assistência está diretamente relacionado com o Horário de funcionamento do estabelecimento.

- Incluir Horário de assistência: Incluir dados.
- Alterar Horário de assistência: Alterar dados.
- Consulta Horário de assistência: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Horário de assistência: Exclui dados.

✓ **Faculdades:**

Proposito: Gerenciar as informações de instituição de ensino. O módulo Faculdade está diretamente relacionado com o módulo Diploma e inscrito pessoa física.



- Incluir Faculdade: Incluir dados.
 - Alterar Faculdade: Alterar dados.
 - Consulta Faculdade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Faculdade: Exclui dados
- ✓ **Administrar Sócio Responsável:**
Proposito: Gerenciar todo o vinculo de responsabilidade técnica entre inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica e também gerencia os sócios vinculados ao estabelecimento. O módulo de Sócio Responsável está diretamente ligado com Inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Sócio Responsável: Incluir dados.
 - Alterar Sócio Responsável: Alterar os dados.
 - Consulta Sócio Responsável: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Selo de Assistência Farmacêutica:**
Proposito: Gerenciar a emissão do Selo de Assistência Farmacêutica para os Estabelecimentos que funcionam de maneira regular com um farmacêutico presente no seu horário de funcionamento. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa física e/ou jurídica.
- Incluir Selo: Incluir dados.
 - Alterar Selo: Alterar os dados.
 - Excluir selo: Exclui os dados.
 - Consulta Assunto: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Imprimir Listagem de Selo: emite listagem simples dos estabelecimentos que receberam o selo de assistência farmacêutica.
 - Imprime Etiqueta: emite listagem para impressão de etiquetas de endereçamento.
 - Imprimir termo de cessão: relatório relatando que o inscrito pessoa jurídica tem a presença de um profissional farmacêutico em seu horário de funcionamento.
- ✓ **Administrar Ramo de Atividade:**
Proposito: Gerenciar os diversos ramos de atividades dos inscritos pessoa jurídica. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Ramo Atividade: Incluir dados.
 - Alterar Ramo Atividade: Alterar os dados.
 - Excluir Ramo Atividade: Exclui os dados.
 - Consulta Ramo Atividade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Cédula e Etiquetas (carteira marrom):**
Proposito: Gerenciar toda emissão e validade da Cédula de identidade e a carteira profissional (marrom) do inscrito pessoa física. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa física.
- Incluir Cédula/etiqueta: Incluir dados.
 - Alterar Cédula/etiqueta: Alterar os dados.
 - Excluir Cédula/etiqueta: Exclui os dados.
 - Consulta Cédula/etiqueta: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Diploma:**



Proposito: Gerenciar os dados do diploma do inscrito pessoa Física. Este módulo está diretamente relacionado com inscrito pessoa física.

- Incluir Diploma: Incluir dados.
- Alterar Diploma: Alterar os dados.
- Excluir Diploma: Exclui os dados.
- Consulta Diploma: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.

✓ **Administrar Cidades:**

Proposito: Gerenciar as cidades e seccionais no estado de São Paulo. Este módulo está diretamente relacionado com inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica.

- Incluir Cidade: Incluir dados.
- Alterar Cidade: Alterar os dados.
- Excluir Cidade: Exclui os dados.
- Consulta Cidade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.

✓ **Administrar Provisórias:**

Proposito: Gerenciar todas as inscrições provisórias bem como seus cancelamentos, emitindo ofícios de aviso sobre a validade da provisória. Este módulo está diretamente relacionado com o módulo de pessoa física.

- Incluir Aviso: Incluir dados.
- Cancelamento de Inscrição provisória: Cancela registo de provisória.
- Imprimir Ofício: Emite ofício de alerta sobre o vencimento da provisória.
- Consulta Aviso/cancelamento: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.

✓ **Digitalização de Processos**

Proposito: Gerenciar a digitalização dos processos internos identificando através de código de barra o processo referenciado para o devido armazenamento. Os processos digitalizados são:

- Protocolos
- Inspeções fiscais
- Ficha de verificação profissional
- Informações diversas pessoa física
- Informações diversas pessoa Jurídica

✓ **Administrar Ofícios**

Proposito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.

- Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
- Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
- Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.

✓ **Administrar Informações Internas**

Proposito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.

- Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
- Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
- Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados, vários itens e parâmetros.



III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:

Grupos de Dados	Tipo
Inscrito Pessoa Física (principal)	AIL
Inscrito Pessoa Jurídica (principal)	AIL
Administrar outros profissionais (relacionada com PF e PJ)	AIL
Outros cargos exercidos (relacionada com outros profissionais)	AIL
Registro de regularidade Técnica (relacionada com PF e PJ)	AIL
Certidão de Regularidade (relacionada com PF e PJ)	AIL
Horário de Funcionamento (relacionada com PJ)	AIL
Horário de Assistência (relacionada com PF e PJ)	AIL
Administrar Faculdades (relacionada com Diploma)	AIL
Sócio Responsável (relacionada com PF e PJ)	AIL
Selo de Assistência farmacêutica (relacionada com PF e PJ)	AIL
Ramo de Atividade (relacionada com PJ)	AIL
Cédula e etiquetas (relacionada com PF)	AIL
Diplomas (relacionada com PF)	AIL
Cidades (relacionada com PF e PJ)	AIL
Provisórias (relacionada com PF)	AIL
Digitalização de Processos (relacionada com PF, PJ, termo e protocolo)	AIL
Ofícios	AIL
Informações Internas	AIL
Funções	Tipo
Inscrito Pessoa Física	
Alterar	EE
Consulta	EE
Filtro	CE
Dados Consolidados	SE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Listagem Pessoa Física	CE
Imprimir ficha cadastral	CE
Etiqueta de Endereço	CE
Imprimir transferência	CE
Imprimir Listagem simples	CE
Imprime Lista Provisória	CE
Imprime Ficha cancelamento de inscrição	CE
Registro provisório de Farmacêutico	SE
Identidade profissional farmacêutica	SE
Identidade outros profissionais	SE
Etiqueta para carteira profissional	SE
Imprimem Dados consolidados	CE
Inscrito Pessoa Jurídica	
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Consultar	CE
Filtrar	CE
Baixa Responsável Técnico (RT)	EE
Assunção de responsável técnico(RT)	EE
Alteração de dados do estabelecimento	EE
Inclusão no módulo Sócio / responsável	EE
Alteração do horário de funcionamento	EE
Inclusão do Horário de Assistência	EE
Inclusão registro de Certidão de Regularidade	EE



Inclusão de registro de Regularidade Técnica	EE
Alteração de Ramo	EE
Dados Consolidados	SE
Consulta solicitação Reqnet	SE
Imprimir listagem pessoa Jurídica	CE
Ficha cadastral	CE
Ficha cadastral resumida	CE
Etiqueta de Endereço	CE
Listagem Simples	CE
Listagem de Débitos	CE
Cancelamento de Inscrição	CE
Outros profissionais	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Administrar Outros Cargos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Registro de Regularidade Técnica (RRT)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Certificado de responsabilidade técnica	CE
Listagem de Sócios responsáveis técnicos	CE
Certidão de Regularidade (CR)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Certidão de Regularidade	CE
Listagem de Sócios responsáveis técnicos	CE
Horário de Funcionamento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Horário de Assistência	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Faculdades	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE



Excluir	EE
Sócio Responsável	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Selo de Assistência Farmacêutica	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Listagem de Selo	CE
Imprime Etiqueta	CE
Imprimir termo de cessão	CE
Ramo de Atividade	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Cédula e Etiquetas (carteira marrom)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Diploma	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Cidades	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Provisórias	
Incluir Aviso	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Cancelamento de provisória	EE
Imprimir Ofício	CE
Digitalização de Processos	
Protocolo	EE
Inspeções fiscais	EE
Ficha de verificação profissional	EE
Consultar	CE
Informações diversas pessoa física	EE
Excluir	EE
Informações diversas pessoa Jurídica	CE
Administrar Ofícios	
Incluir	EE



Alterar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Ofício	CE
A Informações Internas	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Emitir orientação internet	CE

6 – SISTEMA DE COBRANÇA/FINANCEIRO

Objetivo: O sistema deverá prever consulta de forma ágil das informações de arrecadação, possibilitando a negociação de dívidas bem como um controle sobre os inadimplentes. O sistema deve prever possíveis trocas de convênio bancário, correção monetária (taxa Selic, juros e multas).

I. PROCESSOS:

- ✓ Débitos
- ✓ Parcelamento
- ✓ Eventos de cobrança
- ✓ Convênio Bancário
- ✓ Retorno Bancário
- ✓ Contas Contábeis

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ Débitos:

Propósito: Gerenciar todas as etapas de um débito/cobrança. As Naturezas de cobrança são diferenciadas entre inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica. São elas: Multas punitivas, Anuidades e débito eleitoral (inscrito pessoa física). O sistema deverá contemplar a negociação das naturezas citadas. O débito pode ser classificado em quatro fases: baixado, vigente, cancelado e suspenso.

- Incluir: Altera dados de cobrança.
- Inclusão em Lote: Inclusão de mais de um registro ex: gerar anuidade.
- Consulta: Consulta dados do Inscrito de forma simples e consolidada.
- Filtro: Filtro avançado de dados de débitos.
- Alterar: Alterar dados do débito.
- Cancelar: Cancelar Débito.
- Ativar: Ativa um débito cancelado.
- Baixa Manual: baixar um título manualmente.
- Desconto: conceder desconto em um débito.
- Não executar: Altera o status do débito onde impossibilita a execução judicial do débito.
- Pendentes: A tela de pendentes é possível realizar as seguintes ações:
 - Simular parcelamento:
 - Incluir Parcelamento: ao incluir o parcelamento, há a necessidade de manter o histórico dos débitos parcelados.
 - Executar débito: essa ação transforma a cobrança em judicial.
 - Impressão de execução fiscal: emite relatório para ação judicial.



- Incluir registro Sistema Jurídico: Inclui dados da execução fiscal no sistema do Jurídico.
- Consultar parcelamento.

- Imprime listagem de Débitos: relatório simplificado débitos.
- Emitir Boleto bancário: impressão de boleto bancário, possibilitar a impressão em lote bem como a diversificação de banco.
- Lista detalhada de Debito: impressão detalhado dos débitos.
- Relatório de pagamento irregular: relatório onde aponta os pagamentos menores que o devido.
- Relatório de dados Quantitativo: relatório quantitativo ex: valor arrecadado de anuidade em 2012.

✓ **Parcelamento:**

Propósito: Gerenciar os parcelamentos gerados. O parcelamento divide em dois tipo: Administrativos e Judiciais. O sistema devera contemplar o histórico de débitos parcelados bem com suas parcelas.

- Alterar: altera os dados do parcelamento
- Consulta: Consulta dados do parcelamento bem com os débitos que foram suspensos para esse parcelamento.
- Filtrar: Filtro avançado de dados do parcelamento.
- Cancelar: a ação de cancelar gera um novo debito com o mesmo valor devido do parcelamento, esse referisse a uma "confissão de dívida".
- Excluir: Exclui todas as parcelas e ativa novamente os débitos que foi suspenso para o parcelamento.
- Imprimir Parcelamento: imprime listagem simples do parcelamento.
- Termo de Confissão de Dívida: imprime um termos de confissão de divida onde o inscrito devera assinar
- Relatório de dados Quantitativo: relatório quantitativo de parcelamento emitidos baixado.

✓ **Eventos de Cobrança:**

Proposito: Gerenciar os eventos de cobrança. Os Eventos estão diretamente relacionados com o sistema de débito ele é responsável por classificar a correção monetária de cada evento de Debito. Ex. Anuidade juros de 1% ao mês + 20% de multa após o vencimento.

- Incluir: Incluir dados de evento.
- Alterar: Alterar dados de evento.
- Consulta: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir: Exclui dados do evento.

✓ **Convênio bancário:**

Proposito: Gerenciar os convênios bancário. Esse módulo está diretamente relacionado com o sistema de débitos e o sistema devera prever a troca de Instituição financeira quando houver necessidade. O sistema também devera controlar o numero de boletos emitidos em cada convênio.

- Incluir: Incluir dados.
- Alterar: Alterar dados.
- Consulta Convênio: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Convênio: Exclui dados.

✓ **Retorno Bancário:**

Proposito: Gerenciar toda baixa de títulos através de um arquivo cnab devidamente padronizado pela FEBRABAN. O sistema devera gravar os dados de retorno bancário e atualizar os títulos baixados.



- Gerar baixa: Realizar a leitura do arquivo de retorno bancário e realizar a inclusão da baixa bem como a atualização do registro de debito ou taxa.
 - Imprimir Conciliação: Imprimir conciliação bancaria diariamente.
 - Importação de Receita: O sistema devera contemplar a integração diariamente através de arquivo xml para um software de terceiro. No arquivo .xlm está o resumo de todas as contas bancarias e as contas contábeis.
 - Cancelar baixa: O cancelamento de baixa devera retornar o status inicial do titulo antes de ocorrer a baixa.
 - Consulta Baixa: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Contas Contábeis:**
Proposito: Gerenciar as diversas contas contábeis que serão utilizadas na importação de receita para um software de terceiro.
- Incluir Conta Contábil: Incluir dados.
 - Alterar Conta Contábil: Alterar dados.
 - Consulta Conta Contábil: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Conta Contábil: Exclui dados.
 - Imprimir dados quantitativos: imprime dados quantitativo referente as diversas receitas. Exemplo: total arrecadado de anuidade 2012 pessoa física.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados,vários itens e parâmetros.

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:

Grupos de Dados	Tipo
Débitos (entidade principal)	AIL
Parcelamento (Relaciona com Debito)	AIL
Eventos de cobrança (Relaciona com Débito e parcelamento)	AIL
Convênio Bancário (Relaciona com Evento de cobrança)	AIL
Retorno Bancário (relaciona com Débitos, Taxas)	AIL
Contas Contábeis (retorno bancário)	AIL
Funções	
Débito	
Incluir	EE
Inclusão em Lote	EE
Consulta	CE
Visualizar detalhes	CE
Filtro	EE
Alterar	EE
Cancelar	EE
Ativar	EE
Baixa Manual	EE
Desconto	EE
Não executar	EE
Pendentes	SE
Simular parcelamento	SE
Incluir Parcelamento	EE
Executar débito	EE
Impressão de execução fiscal	EE



Incluir registro Sistema Jurídico	CE
Consultar parcelamento	CE
Imprime listagem de Débitos	CE
Emitir Boletim bancário	SE
Lista detalhada de Débito	CE
Relatório de pagamento irregular	CE
Relatório de dados Quantitativo	CE
Parcelamento	
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Consulta	CE
Filtrar	CE
Cancelar	EE
Excluir	EE
Imprimir Parcelamento	EE
Termo de Confissão de Dívida	EE
Relatório de dados Quantitativo	EE
Eventos de Cobrança	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Convênio Bancário	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Retorno Bancário	
Gerar Baixa	EE
Imprimir Conciliação	SE
Importação de Receita	EE
Visualizar detalhes	CE
Cancelar baixa	EE
Consulta Baixa	CE
Contas Contábeis	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Dados quantitativos	CE

7 – SISTEMA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO (REQNET)

Objetivo: O sistema de Atendimento Eletrônico foi desenvolvido com o objetivo de facilitar a solicitação de alguns serviços realizados no atendimento pessoal. O Inscrição pessoa física e Jurídica deve entrar através de nosso portal com seu respectivo login e senha. Os serviços disponíveis são: Impressão de Débitos; Consulta e/ou alteração de dados cadastrais do profissional; Consulta e/ou alteração de dados cadastrais da empresa; Solicitação de Renovação ou 2ª Via de Certidão de Regularidade (CR) e Registro de responsabilidade técnica (RRT); Comunicado de ausência e Impressão de certificados.

I. PROCESSOS



- ✓ Débito
- ✓ Certidões
- ✓ Inscrito
- ✓ Comunicado de Ausência

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

- ✓ **Débito:**
Propósito: O sistema deverá disponibilizar todos os débitos vigentes para impressão de boletos no atendimento eletrônico.
 - Consultar – Consultar débitos vigentes.
 - Imprimir Boleto – Imprimir boleto bancário. Os débitos vencidos deverão ser exibidos com suas devidas correções e o prazo do vencimento deverá ser alterado para a impressão do boleto.
- ✓ **Certidões (CR e RRT):**
Propósito: Possibilitar a solicitação de emissão de Certidões de Regularidade (CR) e Registro de responsabilidade técnica (RRT) para inscritos pessoa jurídica que não tenha nenhuma pendência/alteração no seu registro perante o CRF-SP.
 - Consulta dados: Consulta dados cadastrados no CRF-SP
 - Solicitação Inscrito PJ: Inscrito PJ Valida informações e solicita serviço.
 - Solicitação Inscrito PF: Inscrito PF valida/aprova solicitações do inscrito PF.
 - Cancela Solicitação: Cancela solicitação
 - Imprime Boleto: imprime boleto bancário referente à solicitação.
 - Imprime Protocolo: Imprime protocolo de solicitação.
- ✓ **Inscrito:**
Propósito: O sistema deverá garantir a segurança do processo, portanto tanto inscrito PF e PJ, devem ter acesso restrito através de usuário e senha.
 - Altera dados PF: Altera dados Cadastrais para o inscrito pessoa física.
 - Consulta dados PJ: Consulta dados cadastrais inscritos pessoa jurídica.
 - Consulta Solicitações: Consulta solicitações.
 - Esqueceu a senha: encaminha um e-mail com uma nova senha de acesso para o inscrito.
 - Imprime Certificado PF: imprime certificado de cursos e palestras ministrados pelo CRFSP
 - Imprime Declaração PF: imprime declaração de carga horária de cursos e palestras ministrados pelo CRFSP
 - Imprime Protocolo: Imprime protocolo de solicitação PF e PJ
- ✓ **Comunicado de Ausência:**
Propósito: Possibilitar o Inscrito pessoa física comunicar possíveis ausências no horário de assistência prestado por ele.
 - Solicitar Ausência: Solicita serviço, o inscrito deverá informar o horário e motivo da sua ausência.
 - Consulta dados: Consulta dados da solicitação.
 - Imprime protocolo: Imprime protocolo de solicitação PF

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES

Grupos de Dados	Tipo
Débito (relaciona com inscrito pessoa física e jurídica)	AIE
Certidão (CR e RRT) (relaciona com inscrito pessoa física, jurídica e protocolo)	AIL
Inscrito (relaciona com inscrito pessoa física e jurídica)	AIE



Comunicado de Ausência: (relaciona com inscrito PF, PJ e protocolo)	AIL
Funções	Tipo
Débito	
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprime Boleto	SE
Certidões (CR e RRT)	
Consulta dados	EE
Solicitação Inscrito PJ	EE
Solicitação Inscrito PF	EE
Cancela Solicitação	EE
Imprime Boleto	SE
Imprime Protocolo	CE
Inscritos	
Altera dados PF	EE
Consulta dados PJ	CE
Consulta Solicitações	CE
Esqueceu a senha	EE
Imprime Certificado PF	CE
Imprime Declaração PF	CE
Imprime Protocolo	CE
Comunicado de Ausência	
Solicitar	EE
Consultar	CE
Imprimir Protocolo	CE

DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

1. DO SOFTWARE

1.1. Requisitos Funcionais

A Solução de CRM deve atender aos seguintes requisitos funcionais:

- 1.1.1 A solução deve prover uma visão unificada de todo o relacionamento do cliente com o CRF. Esta visão deve incluir seu cadastro e todas as suas interações com o CRF, incluindo o histórico de todos os atendimentos e solicitações abertas em qualquer canal de atendimento, para tratar de qualquer assunto, independentemente da unidade estadual do CRF responsável por atender a solicitação. Esta mesma visão unificada deve abranger também os colaboradores do CRF envolvidos direta ou indiretamente com o atendimento, com a discriminação de seus cargos, lotação, dados de contato e sua posição na estrutura organizacional. Todas as interações entre clientes e colaboradores do atendimento devem ficar devidamente registradas.
- 1.1.2 A solução deve conter um modelo de dados pré-construído que seja abrangente e permita armazenar uma ampla gama de informações, tanto sobre pessoas físicas quanto jurídicas, tanto de clientes quanto parceiros e colaboradores do CRF, incluindo (lista não exaustiva): Dados cadastrais; diversos endereços, com a semântica de cada um; inter-relacionamentos entre as pessoas, entre as organizações, e entre as pessoas e as organizações; ativos associados ao cliente ou organizações; informações demográficas; campanhas de marketing envolvendo o cliente ou organizações; solicitações e atividades executadas pelo CRF envolvendo o cliente ou empresa; estrutura organizacional do atendimento CRF, incluindo suas divisões e cargos, bem como o(s) cargo(s) ocupado(s) por cada colaborador, seja funcionário ou prestador de serviço; pesquisas de satisfação.



- 1.1.3 A solução deve estar preparada para armazenar todo o relacionamento entre o cliente e o CRF, como: histórico dos atendimentos, histórico das solicitações (abertas, em atendimento, pendentes e encerradas) com registro de todos os trâmites pelos quais os processos passaram (com os respectivos despachos em cada trâmite), comprovação de inscrição, pagamento (quando pertinente) e participação em eventos promovidos pelo CRF (cursos, oficinas, workshops, palestras, minicursos).
- 1.1.4 A solução deve suportar o conceito de "parte", tal como ele é empregado quando nos referimos à duas "partes" de um contrato, por exemplo. Uma "parte" se constitui abstraindo-se o sujeito referenciado, que pode ser um potencial empresário (pessoa física), uma empresa, um colaborador do CRF, um domicílio etc. Este recurso deve ser utilizado para resolver casos onde uma entidade tem mais de um papel, como por exemplo, quando o solicitante de um serviço é um cliente, mas também é um colaborador ou parceiro do CRF. A aplicação deve ser capaz de utilizar "partes" para tornar sua modelagem mais geral e mais facilmente expressar qualquer relacionamento entre qualquer entidade.
- 1.1.5 A solução deve permitir mapear os relacionamentos entre as partes, tal como A é sócio de B, C é proprietário ou representante de D (sejam organizações ou pessoas) etc. Deve ser capaz de representar também relacionamentos entre organizações, tais como relação matriz-filial, organizações de um mesmo grupo; franqueados e franqueadores; fornecedores de serviço etc.
- 1.1.6 A solução deve ser capaz de unificar (merge) registros duplicados. Exemplo: o cliente C1 possui históricos de atendimento H1 e H2, ao passo que o cliente C2 possui históricos H3, H4 e H5 (além de outras informações a ele ligadas). Caso se perceba que C1 e C2 são de fato o mesmo cliente (os registros estavam duplicados), independente do cliente ser pessoa física ou empresa, a solução deve ser capaz de consolidar os registros C1 e C2 em um único cliente C, que possui as demandas (demais informações) H1, H2, H3, H4 e H5.
- 1.1.7 Qualidade de dados: A solução deve possuir recursos para pareamento (matching) dos dados, ou seja, deve realizar a identificação de registros duplicados configurando-se regras de comparação que podem utilizar diferentemente vários atributos da base de dados. Não deve ser necessário que exista uma chave única de comparação (tal como CPF's ou CNPJ's distintos para cada cliente). Exemplo: Para os registros "João Silva" e "João da Silva", o processo de pareamento deve produzir uma pontuação (score), que indique qual a probabilidade dos dois de fato dizerem respeito ao mesmo cliente (quanto mais alta a pontuação, mais provável). Quando dados duplicados são encontrados, o processo de unificação (merge) descrito no item anterior deve poder ser acionado para combinar os registros duplicados em um único registro.
- 1.1.8 A solução deve permitir criação de pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente no momento do atendimento ou captação de uma solicitação, bem como à análise de seus resultados.
- 1.1.9 A solução deve permitir a utilização das principais funções, principalmente cadastro/atualização de clientes e registro de atendimentos, mesmo que haja indisponibilidade de rede ou internet (função off-line), sincronizando as informações registradas quando a conexão for restabelecida.
- 1.1.10 A solução deve permitir integração com o Microsoft Outlook, permitindo aos usuários trabalhar com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.
- 1.1.11 A solução deverá suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (Presencial, telefônico, portal WEB, e-mail, etc.), mantendo toda a informação de relacionamento numa só base consolidada e proporcionando uma visão única do cliente. Ou seja, todos os canais devem consultar e atualizar a mesma base de dados com o cadastro do cliente e o histórico de suas interações com o CRF.



- 1.1.12 Deve ser possível que um mesmo agente da central de relacionamento, a partir da mesma aplicação de CRM, seja capaz de receber uma interação vinda do cliente por qualquer canal, incluindo telefone, e-mail e chat desde que o mesmo tenha perfil para acessar o tipo de demanda em questão.
- 1.1.13 A solução deve permitir que, quando um e-mail de um cliente for recebido, para o mesmo seja automaticamente aberto um chamado para tratar este e-mail (da mesma forma como se fosse uma chamada telefônica). A aplicação deve então automaticamente enviar uma mensagem de resposta ao remetente do e-mail, com um texto padrão informando qual o número do protocolo do chamado aberto. Deve ser possível, por meio de recursos nativos da aplicação, garantir a implementação de políticas de privacidade do cliente. Exemplo: jamais enviar e-mail a um solicitante que não autorizou o CRF de enviar-lhe e-mails.
- 1.1.14 A solução deve possuir funcionalidade que permita que os atendentes de todos os canais de atendimento sejam capazes de localizar um chamado aberto conforme procedimento descrito no item anterior (mediante informação do número de protocolo), possibilitando a localização do e-mail e de seu conteúdo.
- 1.1.15 A solução deve possuir o conceito de equipe de uma solicitação. Esta equipe é formada pelas pessoas envolvidas na resolução da solicitação, as quais podem pertencer a qualquer unidade ou área do CRF. Todos os colaboradores da equipe da solicitação devem ter visibilidade sobre os dados da mesma, para que possam cooperar na sua resolução. Este conceito deve permitir, a partir de parametrização, que colaboradores que não possuem atividades componentes dos fluxos possam visualizar todas as informações referentes à solicitação da qual ele compõe a equipe de resolução.
- 1.1.16 A solução deve possibilitar atribuir registros a pessoas específicas ou a equipes.
- 1.1.17 A solução deve possibilitar a configuração de permissões de acesso diretamente a uma pessoa ou a sua equipe, sem que as permissões tenham que ser idênticas.
- 1.1.18 A solução deve possibilitar a configuração de regras (sem necessidade de escrever código em uma linguagem de programação) para direcionar o e-mail à equipe mais adequada para que ele seja respondido, assim como para solicitações encaminhadas presencialmente ou pelo Portal CRF.
- 1.1.19 A solução deve suportar documentos anexados aos e-mails, estruturados ou não.
- 1.1.20 Deve ser possível cadastrar na aplicação um conjunto de respostas padrão que deverá ser disponibilizado na interface utilizada pelos atendentes para responder os e-mails, de modo tais respostas possam ser facilmente inseridas no corpo do e-mail. Esta funcionalidade deve estar disponível também na tela de registro do despacho relacionado a cada trâmite.
- 1.1.21 No caso de ocorrência de múltiplas interações por e-mail com o mesmo solicitante sobre o mesmo assunto, deve ser possível que os e-mails de uma mesma thread sejam sempre anexados ao mesmo chamado (Considerada a premissa de todos os clientes mandam mensagens para um mesmo endereço de e-mail, ex: faleconosco@CRF.org.br). Exemplo: Um cliente envia e-mail sobre uma solicitação. O atendente responde. O cliente responde sobre a resposta que recebeu, e assim por diante. Todos esses e-mails devem ser vinculados automaticamente à mesma ocorrência. Caso o



cliente possua mais de uma chamado ativo, os e-mails deverão ser vinculados cada uma à sua respectiva ocorrência.

- 1.1.22 A solução deve viabilizar de forma nativa a construção, publicação e atualização das interfaces Web para acesso direto dos atendentes e gestores.
- 1.1.23 A solução deve permitir integração com o Portal CRF em que o próprio cliente faça seu auto cadastramento em uma interface do Portal CRF, criando para si um login e uma senha, que o permitirá (depois de logado) ter acesso a uma área com dados específicos do mesmo, provenientes da Solução de CRM e exibidas em interfaces do Portal CRF.
- 1.1.24 Para os usuários internos do CRF, a solução deve possuir funcionalidade que permita *login* unificado à rede do CRF, não necessitando de uma segunda senha no momento do acesso ao sistema.
- 1.1.25 No momento da abertura de qualquer atendimento/solicitação, independente do canal de atendimento, uma mensagem deve ser enviada para o solicitante que houver cadastrado um endereço de e-mail válido, respeitando as regras de “cliente não deseja receber e-mails”. Procedimento idêntico deverá ser acionado em cada trâmite.
- 1.1.26 A solução deve ser capaz de cadastrar e gerenciar solicitações abertas pelos clientes ou abertas internamente por colaboradores do CRF (processos). Gerenciar uma demanda implica em um processo que inclui a coleta, o cadastro e a prestação de informações, a execução de atividades e tarefas em diversas unidades envolvendo colaboradores, clientes e/ou entidades, com o objetivo de solucionar um problema específico que corresponde ao atendimento da demanda. Uma demanda deve poder ser aberta e alimentada através de múltiplos canais de atendimento, como: telefone, portal, pessoalmente, por e-mail, chat, etc. de acordo com as especificidades de cada tipo de demanda. O sistema deve estar preparado para interagir com todos esses canais de forma que, para o cliente, estas interações sejam transparentes.
- 1.1.27 A Solução de CRM deve permitir criar novos “tipos de atividades” para registrar esses vários canais de comunicação. Exemplo: deve ser possível criar um tipo de atividade chamada “SMS” para registrar os SMS enviados e recebidos.
- 1.1.28 Cada solicitação aberta deve ser controlada através de um código de protocolo, o qual deve ser gerado automaticamente e permitir parametrizações para atender ao CRF. Deve ser possível parametrizar este formato através de telas usadas pelo administrador da aplicação, sem que haja necessidade de escrever código em nenhuma linguagem de programação, nem envolver a equipe de TI ou de implantação do projeto.
- 1.1.29 O cadastro de tipos de solicitações deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tipo, subtipo, grupo, subgrupo etc.), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces do cliente, dos atendentes e dos colaboradores do CRF no momento da captação das solicitações.
- 1.1.30 A solução deve possuir um motor de workflow, onde é possível especificar os passos de um processo (de um fluxo de tramitação), sendo que alguns destes passos podem inclusive envolver integração com outros sistemas. O motor de workflow deve também poder monitorar o estado dos objetos do sistema e disparar ações quando certas condições forem atingidas.



- 1.1.31 O motor de workflow deve permitir disparar eventos a partir dos eventos de Criação, Alteração de registros ou alteração de um campo específico. Deve também ter eventos vinculados a datas, mesmo que não haja alterações nos registros.
- 1.1.32 A solução deve direcionar a solicitação automaticamente para as unidades responsáveis conforme parametrização definida no orquestrador de processos (workflow), sendo que esta parametrização corresponde à configuração de um fluxo (por tipo de solicitação), que pode ou não ser regionalizado. O encaminhamento de solicitações que possuem fluxos regionalizados deve obedecer a regras de endereçamento baseadas na definição de limites regionais aplicados sobre a base de endereços a ser fornecida pelo CRF. A aplicação dos limites regionais deve poder ser diferenciada de acordo com critérios específicos das unidades estaduais do CRF responsáveis pelos diversos tipos de solicitações. Ex.: Uma solicitação de regularização e documentação para um novo estabelecimento (Farmácia) no interior de São Paulo deverá ser automaticamente direcionada para a Unidade de Atendimento do CRF mais próxima.
- 1.1.33 A solução deve calcular a disponibilidade de atendimento dos fiscais ou demais prestadores de serviços para uma determinada solicitação, e mostrar os horários disponíveis dos colaboradores capazes de realizar aquela tarefa, levando em consideração a lista de colaboradores capacitados para aquele serviço específico, o horário de trabalho de cada um, a carga de trabalho dos mesmos, o tempo médio para executar aquela tarefa, e a agenda disponível do atendente. A aplicação também deve oferecer a opção para que o responsável pela unidade executora escolha um colaborador, horário ou duração específica, respeitando os demais parâmetros da seleção automática.
- 1.1.34 A solução deve permitir a configuração, para cada tipo de solicitação, de um fluxo com seus respectivos passos. Os trâmites realizados (de um passo para outro) devem atribuir colaboradores responsáveis (do mesmo modo como foi descrito no item anterior). Deve também definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa/atividade (a partir de prévia parametrização dos prazos).
- 1.1.35 Os trâmites devem poder ser executados sequencialmente, isto é, um trâmite novo só começa após o término do anterior, ou em paralelo, isto é, dois ou mais trâmites podem ser executados durante um mesmo período de tempo.
- 1.1.36 Em cada trâmite deve ser possível registrar um despacho que será visível para o cliente solicitante em interface de acompanhamento do andamento das solicitações. Além do campo de despacho para cliente, deve ser possível parametrizar a utilização de outro campo de despacho para uso interno, cujos registros fiquem visíveis apenas para os colaboradores envolvidos no fluxo dos processos. Ambos os campos de despacho devem poder ser utilizados quantas vezes for necessário dentro de um mesmo passo (sem que seja preciso realizar um novo trâmite para isso).
- 1.1.37 Além dos trâmites que seguem processos definidos, como os descritos anteriormente, deve ser possível criar trâmites *ad hoc*, onde quem define qual o próximo passo do trâmite são as próprias pessoas responsáveis por encaminhá-lo. Mesmo num trâmite com processo definido, deve ser possível especificar que parte da tramitação deve poder ocorrer de forma *ad hoc*, ainda que outras partes da tramitação tenham passos definidos e obrigatórios.
- 1.1.38 O trâmite *ad hoc* descrito no item anterior deve poder ser realizado a partir de um conjunto de opções que inclua todas as unidades cadastradas na estrutura organizacional do CRF (ad hoc de abrangência máxima) ou a partir de um conjunto de opções (unidades) limitado, conjunto esse parametrizável em cada passo do fluxo (ad hoc de abrangência limitada).
- 1.1.39 A solução deve cadastrar trâmites com todas as informações pertinentes a este, tais como: descrição das atividades executadas, tipo do trâmite, data e hora de início e fim, status, responsável etc.



- 1.1.40 A solução deve realizar o controle de versionamento dos fluxos, com regras que permitam o andamento (até o encerramento) das solicitações abertas para um determinado tipo de demanda até a data de encerramento das mesmas (seguindo a versão do fluxo substituída), enquanto que as novas solicitações tramitam seguindo o novo fluxo. Deve ser possível optar pela utilização do novo fluxo para todas as demandas, inclusive aquelas já abertas e em andamento. A aplicação deve armazenar o histórico dos fluxos executados contra um registro.
- 1.1.41 A solução deve permitir o registro de envio e recebimento de documentos físicos que eventualmente sejam exigidos no atendimento presencial e possuir recursos para controle do “tempo de corredor” em horas úteis de acordo com o horário de expediente do órgão destino.
- 1.1.42 O sistema deve permitir a tramitação “em massa” de processos/solicitações de uma unidade para outra quando a criação de nova versão de fluxo tratada no item anterior exigir tal procedimento, sobretudo quando alteração de versão de fluxo se der em função de criação/alteração/extinção de unidade organizacional.
- 1.1.43 Deve ser possível fazer alterações nos trâmites manualmente ou automaticamente através do mecanismo de workflow. Ex.: Um operador deve poder, depois de entrar em contato com o cliente, alterar o status de um trâmite de pendente para executado, ou um trâmite pode ser automaticamente alterado para executado após o envio de um e-mail, caso seja essa a ação que demarca o término da execução.
- 1.1.44 A solução deve fazer a auditoria das alterações realizadas referentes às solicitações e trâmites, isto é, deve registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração e o usuário responsável pela mesma. Essa funcionalidade poderá ser habilitada ou desabilitada pelo administrador do CRF sem a necessidade de alteração de código.
- 1.1.45 A solução deve permitir que o log de auditoria seja ligado ou desligado para uma campo específica, não exigindo que toda alteração do sistema seja registrada.
- 1.1.46 A solução deverá permitir a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita. Estes scripts devem poder ser de atendimento, de campanhas, de resolução de problemas, de pesquisa de satisfação ou de qualquer outra natureza.
- 1.1.47 Para certos tipos de solicitação, tal como o diagnóstico de uma consultoria, por exemplo, é necessário que se faça uma coleta específica de dados para dar suporte ao processo de diagnóstico. Para esses casos, o sistema deve prover a funcionalidade de levantamento de informações de forma organizada através da criação de questionários com perguntas, check-list de documentos e com campos que capturem as respostas.
- 1.1.48 Para cada resposta mencionada no item anterior deve ser possível associar um peso/nota, de forma que ao final de todas as respostas dadas, uma nota final possa ser utilizada como critério de avaliação de elegibilidade.
- 1.1.49 A solução deve permitir definir e limitar os valores de campos da aplicação e criar regras para as transições entre estes valores, da seguinte maneira:
- 1.1.49.1 A solução deve permitir implementar regras de negócio em tempo de execução. Permitindo preencher valores automaticamente ou alterar visibilidade e obrigatoriedade dos campos em tempo de execução. Ex.: A ocorrência somente poderá ser colocada com Status “em andamento” se um determinado campo estiver preenchido. Ou se o tipo de ocorrência for igual a “Denúncia” então o campo “Informa Fiscal” deve ser marcado como “sim”



- automaticamente. O campo sexo somente será mostrado se a ocorrência for originária de pessoa física.
- 1.1.49.2 Os registros devem ter Status e SubStatus com valores vinculados entre si. Exemplo: Não é possível marcar um SubStatus como “Cancelado” com o Status “Em Aberto”.
- 1.1.49.3 Deve ser possível especificar condições adicionais que devem ser verdadeiras para que uma transição de valor possa ocorrer. Exemplo: a transição de aberto para cancelado do campo status de atendimento só é possível se o valor do campo data for uma determinada data.
- 1.1.49.4 Deve ser possível especificar quem tem permissão de fazer uma determinada transição. Exemplo: o campo status de atendimento pode ir de pendente para cancelado apenas se o usuário for um gerente.
- 1.1.50 As solicitações possuem prazos para serem atendidas e resolvidas, que podem ser baseados em seu tipo e prioridade, e que constituem o nível de serviço que se deseja praticar para cada tipo de demanda. Estes prazos devem ser cadastrados e vinculados a cada tipo de solicitação. O sistema deve prover o gerenciamento destes prazos, controlando o cumprimento dos mesmos. Este controle deve ser feito para o primeiro retorno a partir da abertura da solicitação, para cada trâmite necessário para a resolução da solicitação e para o prazo geral (que é o da própria solicitação), desde sua abertura até a resolução. Se houver violação do nível do serviço (ou eminência de violação), deve ser possível escalar automaticamente a solicitação para outra instância, tal como um supervisor ou gerente. Devem existir também relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as solicitações e as unidades e/ou colaboradores associados a elas.
- 1.1.51 Existem solicitações onde se faz necessária a utilização de alçadas de aprovação, que envolvem o encaminhamento de uma solicitação para um ou mais níveis hierárquicos superiores. A aplicação deve controlar estes níveis de alçadas e níveis hierárquicos e gerenciar os fluxos de aprovação automaticamente. O encaminhamento para níveis superiores também pode ser automático baseado em prazos não cumpridos, ou em outros critérios semelhantes.
- 1.1.52 A solução deve permitir o envio de “alertas” aos outros envolvidos no processo (além dos níveis hierárquicos superiores) quando da ocorrência de quebra de regras de negócio vigente para um tipo de solicitação específico.
- 1.1.53 A solução deve permitir que os documentos mencionados no item anterior possam ser marcados como visíveis apenas internamente, de acordo com o perfil do usuário, ou como visíveis também externamente, para o cliente.
- 1.1.54 Deve existir funcionalidade para associar várias solicitações a uma solicitação principal que, quando resolvida, encerra todas as solicitações ligadas a ela.
- 1.1.55 A solução deve permitir a vinculação de solicitações, de forma manual, a partir da percepção do usuário de tal necessidade ou conveniência. Para auxiliar o usuário nesta vinculação, o sistema deverá apresentar opções de pesquisa na base dados (com base no solicitante, no endereço da ocorrência, inter-relação entre processos etc.) que permitam a identificação dos casos em que se oportunize tal associação.



- 1.1.56 A solução deve permitir o acompanhamento “bipartite” de solicitações que possuam interessados diferentes do(s) solicitante(s), quando for o caso de o conteúdo dos despachos não poder ser o mesmo para as duas partes (solicitantes e interessados), seja por questões de sigilo de dados pessoais ou por escolha do administrador do sistema.
- 1.1.57 Quando for o caso de uma solicitação requerer uma evidência de que determinada circunstância ou fato é verdadeiro (por exemplo, um farmacêutico pode precisar apresentar um laudo de competência para aplicação de injeções), a aplicação deve prover o controle destas evidências e seu posterior uso em uma ou mais demandas.
- 1.1.58 A solução deve permitir a integração de informações de eventos, grupos, profissionais (participantes, por exemplo, farmacêuticos ou bioquímicos), inscrições e participação de clientes e profissionais cadastrados.
- 1.1.59 A solução deve ser capaz de transformar os dados acumulados no CRM em Inteligência de Gestão de forma totalmente integrada e nativa, através de relatórios analíticos e gerenciais.
- 1.1.60 A interface do usuário deverá permitir a utilização de elementos gráficos nas análises, que enriqueçam visualmente os relatórios analíticos.
- 1.1.61 A Solução de CRM deve permitir a construção e personalização de relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.
- 1.1.62 A ferramenta deve permitir que cada usuário configure seu Dashboard (painel) com os principais gráficos e indicadores para análise de informações necessárias para realização dos seus trabalhos rotineiros.
- 1.1.63 O controle de acesso da aplicação de extração de dados deve permitir, para cada usuário, conforme seu perfil de acesso, que os dados acessíveis através da aplicação analítica sejam (por default) os mesmos acessíveis através do CRM Operacional, sem que para isto seja necessário despende nenhum esforço de configuração, customização ou integração. E alterando a permissão do usuário o resultado dos relatórios deve ser alterado automaticamente.
- 1.1.64 A Solução de CRM deve possuir um módulo, ou um conjunto de funcionalidades, que permita a realização de ações de comunicação (campanhas, pesquisas, etc.) com segmentação do público alvo.
- 1.1.65 Deve ser possível fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação, definindo-se filtros a serem aplicados na base de segmentação do CRF. Esta segmentação deve poder ser feita nos dados contidos nos cadastros. Os filtros de segmentos utilizados devem poder ser salvos para posterior reutilização.
- 1.1.66 A aplicação deve prover o cadastro e o gerenciamento das ações de comunicação, definindo o período da ação, o objetivo, os resultados desejados, a mensagem, o canal, público, etc. As ações deverão poder ser executadas em múltiplos canais, tais como telefone, e-mail, carta etc.
- 1.1.67 A aplicação deve permitir trabalhar com modelos de campanhas multicanal e associá-las seguindo um processo mais longo e com estágios pré-definidos, vislumbrando um objetivo comum. Evitando assim que campanhas com mesma característica tenham que ser parametrizadas do zero. Cada campanhas pode utilizar segmentos e canais diversos. Deve também contemplar a criação de um fluxo a ser seguido com pontos decisórios entre os estágios, que pode depender da avaliação das respostas obtidas, comportamento observado ou resultado parcial.



- 1.1.68 A aplicação deve incluir o suporte para uma variedade de processos de gerenciamento de recursos de comunicação, como a definição das iniciativas, planejamento, orçamento, gerenciamento de despesas e gerenciamento do calendário.
- 1.1.69 A aplicação deve também contemplar ações disparadas automaticamente a partir de eventos ocorridos. Exemplo: Será enviado um informativo com eventos do CRF específicas para pequenas empresas quando um cliente vincular ao seu cadastro uma pequena empresa, informando que é dono ou representante.
- 1.1.70 A aplicação deve permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos a serem utilizados em ações de comunicação disparadas via e-mail ou através de páginas Web.
- 1.1.71 Deve ser possível pré-visualizar, testar e reeditar o material a ser utilizado nas ações de comunicação. Exemplo: visualização de uma mensagem da mesma forma que um cliente a receberá. Se esta mensagem contiver, por exemplo, um formulário com campos de preenchimento, o mesmo deve poder ser testado e reeditado, se necessário.
- 1.1.72 Deve ser possível criar, extrair e visualizar na aplicação relatórios de análise dos resultados das ações de comunicação.
- 1.1.73 A solução deverá possuir um modelador de regras, processos e fluxo de trabalho, configuráveis que faça uso de interface visual e que dispense conhecimento prévio de qualquer linguagem de programação ou ferramenta de desenvolvimento.
- 1.1.74 A solução também deve permitir a personalização da interface (criação e manutenção de formulários, campos, disposição das informações no formulário) a qualquer tempo sem a necessidade de codificação em linguagem de programação.
- 1.1.75 Possuir o conceito de drag- and- drop para criar ou modificar o layout das informações contidas nos formulários.
- 1.1.76 Módulo Configurações de Segurança:
- Controle de acesso: O controle de acesso de usuários ao CRM é realizado por meio de autenticação Windows. Para acessar o sistema, os usuários deverão estar cadastrados no Active Directory, no CRM, possuir uma licença válida e um perfil de usuário.
 - Configuração de unidades de negócio: Configuração das unidades de negócio da empresa.
 - Configuração de perfis de usuário: Criação de perfis de segurança, associados às funções dos colaboradores, que reúnem os privilégios e níveis de acesso necessários para o desempenho destas funções.
Privilégios é a possibilidade de realizar uma determinada operação em um tipo de registro. Por exemplo: alterar, excluir, compartilhar.
O nível de acesso define em quais registros o usuário pode realizar esta operação.
Desta forma, pode-se criar o seguinte tipo de permissão, para um determinado perfil de usuário: permitir de alterar somente seus contatos.
 - Configuração de segurança de campos: Configuração de segurança em nível de campo.
 - Configuração de usuários: Cadastro de usuários do CRM, sua associação com a Unidade de Negócios a qual ele pertence, com seu perfil de acesso (baseado em suas funções) e superior.
 - Configuração de auditoria: Auditoria de alteração de informações deverá ser habilitada nos cadastros principais do CRM. Os relatórios deverão ser compatíveis com SQL Server Reporting Services



1.2. Requisitos Técnicos – Não funcionais

A solução do PROPONENTE deve atender aos seguintes requisitos técnicos:

- 1.2.1. A solução deve possuir uma arquitetura robusta, escalável, segura e extensível, que já tenha sido testada e comprovada no campo em organizações do porte do CRF ou maior. Os itens a seguir dizem respeito a arquitetura de toda a Solução de CRM.
- 1.2.2. A solução deve possuir arquitetura tecnológica em múltiplas camadas, conforme a seguir:
 - a) Camada de Apresentação: uso através de navegador de internet (browser);
 - b) Camada de Aplicação: servidor responsável por executar a lógica de negócios do aplicativo;
 - c) Camada de Base de Dados: banco de dados onde residem as tabelas nativas da aplicação responsáveis pelo armazenamento das informações.
- 1.2.3. A interface da aplicação deve obrigatoriamente suportar execução em navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.
- 1.2.4. A solução deve poder ser integrada ao Microsoft Office Outlook.
- 1.2.5. O CRM deve permitir funcionamento off-line, e mesmo assim permanecer integrado ao Microsoft Office Outlook.
- 1.2.6. A aplicação deverá possuir mecanismos de alta interatividade na camada de apresentação (telas do usuário final), tais como: atalhos de teclado, capacidade de arrastar e soltar objetos, edição de campos na própria página, botões de controle das funções de telefonia (para os atendentes da central de atendimento) etc.
- 1.2.7. A aplicação deverá suportar colaboradores de e-mail através do protocolo SMTP/POP3/IMAP.
- 1.2.8. O modelo de dados original da aplicação deverá estar apto a residir numa base de dados Microsoft SQL Server 2003 ou versão mais recente.
- 1.2.9. A aplicação deverá permitir que as suas camadas Web e de aplicação tenham escalabilidade, tanto vertical (acréscimo de processadores em uma mesma máquina) quanto horizontal (acréscimo de máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes do CRF.
- 1.2.10. A aplicação deverá prover mecanismos de alta disponibilidade, que permitam que ela continue funcionando mesmo na presença de falhas. Não deve existir nenhum componente da aplicação que possa ser considerado um ponto único de falhas.
- 1.2.11. A solução deve permitir que a camada de aplicação seja dividida entre vários servidores.
- 1.2.12. A aplicação deve possuir um conjunto de metadados que descrevam e controlem o comportamento da aplicação. Deve ser possível realizar adaptações e customizações à aplicação por meio da alteração destes metadados, sem que seja necessário modificar o código fonte.
- 1.2.13. A aplicação deve possuir uma ferramenta gráfica de parametrização e configuração que seja declarativa. Isto é, que permita customizar a aplicação arrastando-se e soltando-se objetos e alterando-se parâmetros, sem que para isso seja necessário escrever código em nenhuma linguagem de programação.
- 1.2.14. A aplicação deverá permitir que customizações efetuadas em uma determinada versão do software possam ser transportadas para a próxima versão de maneira automatizada, preservando o investimento feito na adaptação da versão atual e facilitando o processo de atualização da nova versão.
- 1.2.15. Deverá ser possível que eventuais trabalhos de customização/parametrização da aplicação ocorram em paralelo, permitindo a realização de intervenções simultâneas na mesma.
- 1.2.16. A aplicação deverá suportar autenticação unificada através do Active Directory (Microsoft).
- 1.2.17. A aplicação deverá suportar criptografia entre o browser e o servidor Web, utilizando HTTPS/SSL.



- 1.2.18. A aplicação deverá permitir a utilização de criptografia entre o servidor aplicação e o servidor de banco de dados.
- 1.2.19. A solução deverá disponibilizar recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.
- 1.2.20. O conjunto de telas e campos acessíveis a um usuário devem ser determinados de acordo com o seu perfil de acesso, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.
- 1.2.21. A solução deve permitir a criação de vários formulários para o mesmo registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que pessoas com perfis diferentes vejam layouts diferentes priorizando informações relevantes de acordo com o perfil. Ex: Quando o atendente da Central de Atendimento abrir o registro de um cliente, não terá em seu formulário o campo de “faturamento” do cliente e verá o campo “data do último contato” no topo do formulário, mas quando o usuário do financeiro abrir o mesmo registro, ele verá o campo “faturamento” no alto do formulário e o campo “data do último contato” ao final do mesmo.
- 1.2.22. A solução deve permitir controlar acesso a campos, sem necessidade de comandos de programação, permitindo ao administrador do CRF configurar campos “leitura e escrita”, “somente leitura” ou “sem acesso à leitura”, sem a necessidade de configurar um novo formulário. Esta definição deve ser feita na interface de gerenciamento dos perfis, e não na tela.
- 1.2.23. A aplicação deve permitir que seja ativada uma trilha de auditoria para qualquer objeto da aplicação. Deve ser possível ativar esta trilha seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos objetos. Uma vez ativada, a trilha deve registrar alterações aos campos do objeto, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.
- 1.2.24. A aplicação deverá ser capaz de expor suas funcionalidades a ambientes e aplicações externos através de WebServices. Deve possuir WebServices para todos as funcionalidades que podem ser executadas através da interface nativa da ferramenta.
- 1.2.25. A aplicação deverá ser capaz de consumir WebServices disponibilizados por outras aplicações.
- 1.2.26. A aplicação deve ser capaz de acessar bases de dados externas e executar “joins” das tabelas do seu modelo de dados com as tabelas residentes nestas bases externas. Objetos da aplicação devem poder referenciar e encapsular a informação existente nestas bases externas. Ou seja, ao definirmos um objeto na camada lógica do CRM, podemos dizer que certos atributos dos objetos estão sendo obtidos através de “joins” distribuídos com bases externas. Ou seja, deve ser possível, por exemplo, definir que o atributo situação fiscal do objeto cliente é obtido através de um “join” entre a tabela de clientes do CRM e a tabela do sistema ERP.
- 1.2.27. A aplicação deverá possuir mecanismos de integração em todas as suas camadas. Ou seja, deverá ser possível construir integrações na camada de apresentação (por exemplo, inserindo elementos visuais externos na interface do usuário), na camada de lógica e na camada de dados.
- 1.2.28. A aplicação deverá possuir mecanismos de importação de dados em massa, de forma a permitir a construção de tarefas periódicas em batch que promovam a integração. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
- 1.2.29. A aplicação deverá permitir criação de visões pelo próprio usuário, com formatação de fontes e cores por valores de determinados campos nas listagens do sistema, permitindo que cada usuário configura sua interface de maneira cumprir melhor suas tarefas cotidianas.
- 1.2.30. A aplicação deverá permitir ordenação pelas colunas das visões do sistema. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “faturamento” para ordenar a listagem por esses campos.
- 1.2.31. A aplicação deverá permitir, a qualquer momento, criação de filtros pelas colunas das visões do sistema. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “estado” e selecionar aqueles estados que ele deseja trabalhar.
- 1.2.32. A solução deverá permitir preenchimento de formulários através de caixas de diálogo, com dicas (ou detalhes) para cada pergunta a ser respondida. Essas regras deverão ser configuradas em interface gráfica sem a necessidade da criação de códigos (linguagem de programação).



- 1.2.33. Se construída uma integração batch, no evento de uma atualização de versão do CRM a mesma deve continuar funcionando, ainda que tenham sido feitas alterações no modelo de dados da aplicação de CRM.

1.3. Da escolha do Produto

- 1.3.1. O CRF definiu estrategicamente implementar um modelo de atendimento, relacionamento e gerenciamento dos demais processos internos, como fiscalização e gestão de ética, ancorado em uma Solução de CRM com a aquisição de licenças de uso de software de Customer Relationship Management – CRM, contemplando a instalação, manutenção, suporte e integração com os softwares, sistemas legados e plataformas existentes, para utilização na rede corporativa do CRF.
- 1.3.2. Para o alcance dos objetivos e metas estabelecidos pela criação do modelo definido, respeitando os prazos estabelecidos para tanto, há a necessidade de que a solução a ser adotada seja compatível com a atual infraestrutura da plataforma tecnológica utilizada pelo CRF.
- 1.3.3. Da análise das soluções de mercado existentes, que possuam capacidade, performance e robustez para atendimento as necessidades do CRF, verificamos que a solução deve como forma de atender aos requisitos de negócios do modelo a ser adotado atender aos requisitos funcionais conforme descrito nos itens a seguir:
- 1.3.3.1. A solução de CRM deve ser ofertada, obrigatoriamente, no modelo de instalação no ambiente operacional da CRF (on-premises)
 - 1.3.3.2. O suporte do fabricante da solução de CRM deve ser feito, prioritariamente, por técnicos que falem o idioma português.
 - 1.3.3.3. As integrações entre os sistemas existentes e a solução de CRM devem ser desenvolvidas em plataforma.NET visando reduzir o custo e risco com o aprendizado do time técnico em uma nova tecnologia ou linguagem de programação utilizada para codificar essa integração.
 - 1.3.3.4. A solução de CRM deve fazer uso de uma base de dados de metadados básicos da ferramenta apartada da base de dados da unidade organizacional do CRF suportada pela solução de CRM. Além disso, o CRF deve ser capaz de criar novas organizações dentro da solução de CRM de forma segregada das organizações já existentes, incluindo bases de dados separadas, visando diminuir o risco de indisponibilidade da solução no evento de operação de backup (cópia de segurança das bases de dados), evitando que uma organização impacte nas demais.
 - 1.3.3.5. O Fornecedor da solução de CRM deve oferecer modelos de contrato de suporte com níveis distintos de SLA nas modalidades remoto e presencial.
 - 1.3.3.6. A solução de CRM deve apresentar uma rede de parceiros brasileiros capazes de implementar qualquer nível de customização e extensão do produto utilizando a plataforma.NET.
 - 1.3.3.7. A solução de CRM não deve possuir plataforma ou linguagem de desenvolvimento de extensões de código proprietária, evitando o custo adicional com aquisição de novo ferramental de desenvolvimento de código para customização ou extensão da solução de CRM.
 - 1.3.3.8. A solução de CRM deve oferecer sem custo adicional integração com o software Gerenciamento de Comunicação Microsoft Exchange Server.
 - 1.3.3.9. A solução de CRM deve permitir que o CRF efetue consulta e análise em tempo real através de dashboards com gráficos interativos (drilldown) as informações transacionais armazenadas na base de dados de CRM, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.
 - 1.3.3.10. A solução de CRM deve possuir recurso de filas de atendimento de solicitações, permitindo direcionar e gerenciar solicitações para usuários específicos a partir de filas específicas de atendimento.



- 1.3.3.11. A solução de CRM deve possuir um Kit de Desenvolvimento de Software integrado com o Microsoft Visual Studio disponível aos desenvolvedores responsáveis pela extensão da ferramenta de CRM via código.
- 1.3.3.12. A solução de CRM deve permitir que sejam criadas extensões de workflows através de linguagem.NET utilizando-se as bibliotecas nativas do.NET Framework (Windows Workflow Foundation), evitando custos adicionais com aprendizado e aquisição de ferramental para extensão de workflows via código.
- 1.3.3.13. A solução de CRM deve permitir que o usuário final da ferramenta possa construir novos relatórios e publicá-los para outros usuários poderem utilizar, para extração de informações do próprio CRM através de assistentes de criação de relatórios sem necessidade de intervenção por parte de administradores.
- 1.3.3.14. A equipe técnica do CRF deve ser capaz de administrar a solução de CRM sem a necessidade de aprendizado de novas tecnologias, utilizando o conhecimento na plataforma atual, reduzindo portando o risco operacional da nova solução, bem como custos diretos de operação.
- 1.3.3.15. A solução de CRM deve possuir integração com o Active Directory do CRF, de forma que os usuários da solução não necessitem de um novo usuário para acessar a ferramenta, utilizando o próprio login de rede no CRF.
- 1.3.3.16. A solução de CRM assim como suas respectivas ferramentas de configuração e administração deve ser acessível a partir de clientes (desktops) com sistema operacional de 32 bits e de 64 bits, não restringindo o CRF na escolha do seu parque tecnológico atual e futuro.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 2.1. Em cumprimento às suas obrigações, cabe à Contratada, além das constantes das especificações técnicas e daquelas estabelecidas em lei, em especial as obrigações definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações.
- 2.2. A CONTRATADA deverá:
 - a. Assegurar a alocação, para a execução do Contrato, de profissionais qualificados compatíveis com as disposições presentes deste documento.
 - b. Executar o projeto em conformidade com o plano de trabalho definido, mantendo-o atualizado, conforme a evolução do projeto, durante a vigência do Contrato, sem qualquer custo adicional para o CRF-SP.
 - c. Uma vez entregues e aprovados os planos de trabalho, as disposições neles constantes vincularão a Licitante vencedora durante a execução dos serviços objeto deste edital, inclusive no caso de atualizações que venham a ser efetuadas nestes documentos.
 - d. Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
 - e. Prover aos seus profissionais, sem ônus adicional para o CRF-SP, as estações de trabalho compostas dos softwares e todos os demais equipamentos necessários ao desempenho de suas atividades. O CRF-SP irá informar previamente à Licitante vencedora seus padrões de segurança, a fim de que as referidas estações possam ser adaptadas. O CRF-SP poderá solicitar ajustes sempre que for identificado que os padrões não foram seguidos.
 - f. Realizar a substituição de profissionais, sempre que o CRF-SP solicitar e justificar, em um prazo de até 10 (dez) dias úteis, de forma a não impactar a execução das atividades objeto do Contrato.
 - g. Cumprir e obedecer a Política Corporativa de Segurança estabelecida pelo CRF-SP.



- h. Observar as normas de segurança do CRF-SP no acesso as suas dependências.
 - i. Cumprir as condições e prazos disposto nos presente edital.
 - j. Fornecer todos os itens e serviços, conforme especificado, sempre da melhor qualidade, bem como, a confiar a execução dos trabalhos a pessoal habilitado observando as normas técnicas para a perfeita execução dos trabalhos.
 - k. Assumir integral e exclusivamente todas as responsabilidades no que se refere às obrigações fiscais, comerciais, civis, trabalhistas e previdenciárias, inclusive no que diz respeito às normas de segurança no trabalho, previstas na legislação específica, bem como os demais encargos que porventura venham a incidir sobre o objeto desta licitação.
 - l. Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
 - m. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus funcionários, no cumprimento do objeto deste.
- 2.3. O pessoal necessário à execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 2.4. A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente ao CRF-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização dos serviços pelo CRF-SP.
- 2.5. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem em até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, em conformidade com o artigo 65, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93.
- 2.5.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no parágrafo anterior, conforme artigo 65 parágrafo 1º e 2º da mesma lei.

3. PROVA DE CONCEITO

3.1. Prova Prática de Conceito

Encerrada a fase de habilitação, anteriormente à declaração do vencedor, o Pregoeiro irá suspender a sessão pública para realização de Prova Prática de Conceito.

3.2. Finalidade da Prova de Prática de Conceito

Permitir que a **LICITANTE** comprove que a Solução de CRM proposta atende, **integralmente**, a Especificação Técnica, a fim de evitar que o CRF-SP venha a ser prejudicado adquirindo uma solução que não atenda as suas necessidades, demandando prazos adicionais para novas aquisições.

3.3. Local e prazos

A prova ocorrerá nas dependências do CRF-SP, situada na Rua Capote Valente, 487 Jardim América, São Paulo/SP. Deverá ocorrer em até 3 dias úteis após a sessão pública e com duração máxima de 06 (seis) horas, sendo realizada dentro do horário das 8h00 às 17h00. As datas de realização da prova e da retomada da sessão serão informadas na própria sessão pública. O resultado da prova será divulgado quando da retomada da sessão pública.

3.4. Participação e Execução

O Licitante poderá disponibilizar até 02 (dois) profissionais para a realização da prova, os quais deverão ter vínculo empregatício com a Licitante, devidamente demonstrado na data de realização da prova de conceito. Os dados desta Prova Prática de Conceito, devem estar de acordo com a massa de teste cedido pelo CRF-SP. O Licitante deverá assinar um Termo de confidencialidade sobre a massa de testes que for cedida.



Qualquer interessado poderá acompanhar a prova.

A prova será acompanhada e julgada pelos membros da Equipe do CRF-SP, ser definido. A prova visa, por meio da verificação dos itens constantes da Planilha de Avaliação, preenchida e entregue pelo respectivo Licitante, averiguar se o resultado apresentado durante a prova atende aos requisitos. Ao término da prova, será emitido relatório com o descritivo da prova e com o julgamento, o qual será assinado pelas partes: CRF-SP e Licitante.

3.5. Infra-Estrutura

O ambiente deverá ser instalado em maquina virtual compatível com ESX-VMWare ou Microsoft Virtual PC.

Após a conclusão da prova de conceito, seja o resultado satisfatório ou não à licitante, deverá ser realizado um backup em meio digital para arquivamento, em duas mídias.

3.6. Regras do processo

a) Condições de Reprovação:

- (i) não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;
- (ii) não atendimento de algum item constante da Planilha de Avaliação.

b) A cada licitante será concedida apenas uma única oportunidade de realização da **Prova Prática de Conceito**.

c) O resultado da prova de conceito será divulgado quando retomada a sessão pública.

NOTAS:

O Licitante também deverá providenciar que as bases de dados estejam populadas de forma a permitir o efetivo uso de todas as funcionalidades das ferramentas.

Mesmo classificada a proposta e habilitado o Licitante, a natureza do objeto requer aplicação da Prova Prática a fim de ser verificada a aderência técnica ao escopo a ser contratado. Assim, o licitante que for reprovado nesta Prova, não será declarado vencedor da licitação, conseqüentemente não lhe será adjudicado o objeto.

Caso o Licitante seja aprovado na Prova Prática de Conceito e constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, quando da retomada da sessão pública, o Pregoeiro declarará o(s) Licitante(s) vencedor(es) no(s) ITEM(s) pretendido(s).

Caso o Licitante seja reprovado na Prova Prática de Conceito o que ocasionará sua desclassificação, o Pregoeiro, quando da retomada da sessão pública, examinará a oferta subsequente, levando para negociação, verificando a sua aceitabilidade, observada a ordem de classificação das Ofertas assim sucessivamente, até a apuração de uma Oferta que atenda ao Edital.

Quando da apuração de uma Oferta que atenda ao Edital, para este Licitante também será aplicada Prova Prática de Conceito nos termos do caput deste item.

O Licitante classificado em primeiro lugar deverá assinar Termo de Confidencialidade que será emitido pelo CRF-SP.

3.7. Planilha de avaliação para prova de conceito

Macro -Processo	Número	Requisito	Atende	Não Atende
Atendimento	1.1	Inclusão de protocolo de inscrição de profissional		
	1.1.1	Inclusão de um atendimento		
	1.1.2	Inclusão de um profissional		
	1.1.3	Inclusão de um protocolo		
	1.1.4	Geração de um boleto da taxa		
	1.1.5	Geração de uma anuidade		



	1.1.6	Autenticação do protocolo		
	1.2	Imprimir relatórios:		
	1.2.1	Quantidade de atendimentos por seccional		
	1.2.2	Quantidade de atendimentos por tipo de atendimento		
	1.2.3	Quantidade de atendimentos por atendente		
	1.2.4	Quantidade de atendimentos por período		
	1.2.5	Quantidade de atendimentos por assunto		
	Cobrança	2.1	Inclusão de um débito	
2.2		Impressão de um boleto		
2.3		Impressão de boleto para um débito vencido		
2.4		Parcelamento de um débito		
Fiscalização	3.1	Relatórios estatísticos por :		
	3.1.1	Região		
	3.1.2	Área de Fiscalização		
	3.1.3	Fiscais		
	3.2	Termo de Visita no CRM		
	3.3	Simulação de envio de termo on-line		
Integração com Microsoft Outlook	4.1	Integração funcional com Microsoft Outlook:		
	4.1.1	Sincronizar contatos, e-mails, tarefas e calendário com a solução CRM		
	4.1.2	Possibilitar a conversão de e-mails recebidos do Microsoft Outlook em registros do CRM		
	4.1.3	Possibilitar a copia de e-mails recebidos no Microsoft Outlook para o histórico de atividades de um registro no sistema de CRM		
Formulários	5.1	Criar um novo formulário (telas) para os cadastros. Um cadastro pode possuir vários formulários. Deve ser possível configurar o acesso aos formulários por meio de perfis de segurança		
	5.2	Permitir a alteração de formulários, criando ou alterando campos de forma visual(sem necessidade de programação de códigos)		
Relatórios	6.1	Permitir a edição em tempo real dos filtros e modos de exibição dos relatórios do sistema		
Fluxos de Trabalho	7.1	Permitir a criação de fluxos de trabalho, de modo a enviar informações para os usuários de acordo com as tarefas agendadas. Exemplo: enviar notificação para fiscal em prazo útil antes de visita fora da cidade de São Paulo		
Organização	8.1	Permitir a criação de grupo de usuários		
	8.2	Permitir a definição de acessos e permissões para as funcionalidades do sistema nos níveis usuário e grupo		



Busca Avançada	9.1	Permitir que o usuário monte suas pesquisas passando parâmetros e respeitando o seu perfil de segurança		
Mobilidade	10.1	Permitir a integração com aplicativos para dispositivos móveis por meio de webservices		

IV. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE deverá:

- 4.6. Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CRF-SP é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, por funcionário indicado, podendo para isso:
 - a. Designar o Gestor do Contrato, nomeando-o quando da assinatura do Contrato, para ser o responsável pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do contrato.
 - b. Acompanhar a execução dos serviços providos pela Licitante Vencedora, por meio de mecanismos de controle baseados na metodologia de gestão de projetos adotada pelo CRF-SP. Tais mecanismos deverão possibilitar, no mínimo:
 - b1. Verificação da qualidade e correção na prestação dos serviços;
 - b2. Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços, com periodicidade semanal. No decorrer do projeto, de comum acordo entre o CRF-SP e a licitante vencedora, estas periodicidades poderão ser revistas;
 - b3. Proposição de modificações na sistemática de prestação dos serviços.
 - c. Acompanhamento e controle de:
 - c1. progresso das atividades previstas no cronograma;
 - c2. pontos de controle e produtos associados;
 - c3. qualidade dos produtos/artefatos gerados;
 - c4. comunicação entre os envolvidos,
 - c5. riscos inerentes, ações de mitigação e escopo.
 - d. Validar e aprovar os produtos entregues, de acordo com o cronograma estabelecido na fase de Planejamento.
 - e. Acompanhar os testes de integração da solução com os legados pré-existentes em produção, de acordo com o cronograma de trabalho estabelecido.
 - f. Providenciar acesso dos profissionais da licitante vencedora às instalações do CRF-SP, durante a vigência do contrato.
 - g. Alocar profissionais para acompanhar as atividades de projeto. Esta alocação deverá obedecer ao cronograma de trabalho estabelecido.
 - h. Avaliar os profissionais indicados pela licitante vencedora para execução das atividades objeto do Contrato, reservando-se ao direito de rejeitar ou solicitar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às exigências de perfil profissional para o projeto.
 - i. Providenciar local adequado para instalação de quaisquer equipamentos de responsabilidade da licitante vencedora, que necessitem estar localizados em dependências do CRF-SP, por necessidades específicas do projeto. Não caberá ao CRF-SP, entretanto, responsabilidade relativa a eventuais perdas e danos materiais dos mesmos.



- j. Providenciar as instalações físicas para o desenvolvimento das atividades pela licitante vencedora, com mobiliário (mesas e cadeiras), infraestrutura de rede, ramais telefônicos, acesso à Internet, acesso a impressoras e seus suprimentos, de uso compartilhado com os funcionários do CRF-SP.
- k. A utilização dos ramais telefônicos e o acesso a Internet poderão ser limitados, conforme termos que serão estabelecidos pelo CRF-SP e submetidos à licitante vencedora antes do início efetivo dos trabalhos.
- l. Prover as instalações para realização de treinamento, dotadas de infraestrutura adequada, entendida como mobiliário (mesas e cadeiras), estações de trabalho para os alunos (no máximo dois por estação) e para o instrutor, pontos elétricos e lógicos, quadro branco, flip chart e datashow.
- m. Acompanhar a fiscalização e a execução do contrato e efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;
- n. Promover as diligências necessárias de forma a acompanhar a execução do contrato.
- o. Observar para que durante toda a vigência do contrato, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificações exigidas na contratação.

V. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Para que seja possível a execução dos serviços descritos neste Edital, a licitante vencedora possivelmente terá acesso a informações confidenciais, assim sendo:

- a) A licitante vencedora será responsabilizada pela divulgação não autorizada ou pelo uso indevido de qualquer informação pertinente ao CRF-SP;
- b) Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo CRF-SP, serão aplicadas a licitante vencedora as sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e no presente edital, sem prejuízo das demais condições legais e contratuais.

VI. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.6. A licitante deverá obrigatoriamente apresentar Declaração de Visita Técnica, conforme Anexo IX, emitido pelo Conselho Regional de Farmácia, datado, assinado e carimbado por um profissional do Conselho especialmente designado para tal, sob pena de desclassificação.
- 6.6.1. A licitante deverá, obrigatoriamente, efetuar a vistoria do local, por meio de procurador com poderes devidamente demonstrados por instrumento de mandato, devendo ser agendado previamente junto ao Departamento de Tecnologia da Informação, do CRF, através do telefone (11) 3067-1859 – com a Sra. Rose Takada.
- 6.6.2. A vistoria poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00mim às 11h00mim ou das 14h00mim às 16h00mim, até 2 (dois) dias úteis antes da abertura dos envelopes.
- 6.7. O pessoal necessário à execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não ensejando nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 6.8. A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente ao CRF-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização dos serviços pelo CRF-SP.
- 6.9. O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo se reserva ao direito de anular a presente licitação a qualquer momento, a seu critério exclusivo, não cabendo nessa hipótese qualquer recurso



ou indenização. Reserva-se ainda, o direito de contratar parcialmente o objeto da presente licitação, caso haja interesse.

- 6.10. A licitante vencedora deverá aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem em até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, em conformidade com o artigo 65, parágrafo 1º da Lei 8.666/93.
- 6.11. **Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no parágrafo anterior, conforme artigo 65 parágrafo 1º e 2º da mesma lei.**

São Paulo, 23 de Outubro de 2013.

Elizabeth Adaniya
Pregoeira do CRF-SP



CRF-SP

**Conselho Regional de Farmácia
do Estado de São Paulo**

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA COMERCIAL PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012

NOME/RAZÃO SOCIAL: _____
ENDEREÇO: _____
MUNICÍPIO: _____ ESTADO: _____
CNPJ: _____ TELEFONE: _____
E-MAIL: _____
REPRESENTANTE LEGAL-NOME: _____
CARGO/FUNÇÃO: _____

DISCRIMINAÇÃO

A presente licitação tem por finalidade a "Aquisição de licenças e/ou código de software de uso definitivo, sob demanda do CRF-SP - Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, e serviços de implementação, implantação, manutenção e suporte (durante a vigência do contrato) de Solução de CRM (Customer Relationship Management) para o projeto de sistemas internos e da intranet do CRF-SP, com foco em atendimento ao cliente e gestão de interações e relacionamento", em conformidade com o OBJETO – ANEXO I.

LOTE 01

LOTE I – Aquisição de licenças e/ou código de software de uso definitivo, sob demanda do CRF-SP - Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, e serviços de implementação, implantação, manutenção e suporte (durante a vigência do contrato) de Solução de CRM (Customer Relationship Management) para o projeto de sistemas internos e da intranet do CRF-SP, com foco em atendimento ao cliente e gestão de interações e relacionamento.

A EMPRESA LICITANTE DEVERÁ COTAR TODOS OS ITENS DO LOTE SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO

VALOR TOTAL DO LOTE 01.....:

R\$

(Se for o caso)

Razão social da subcontratada:

CNPJ N.º:

Endereço completo:

Telefone:

Nome do representante legal:

Valor correspondente a parte da subcontratada (software):

Declaramos que em nossos preços, estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para perfeita execução dos serviços, inclusive, das despesas com materiais e/ou equipamentos, mão-de-obra especializada ou não, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Social Trabalhista Previdenciária, da



CRF-SP

Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

infortúnica do trabalho e responsabilidade civil por qualquer dano causado a terceiros, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação ao CRF-SP.

Declaramos expressamente, para os devidos fins e efeitos de direito, sob as penalidades cabíveis, que inexistem qualquer fato superveniente impeditivo ou modificativo de suas condições, que a torne ou tornaria inabilitada para participar do supra mencionado certame, bem como que se compromete a declará-los na hipótese de sua ocorrência, nos termos do artigo 32, § 2º da Lei Federal n.º 8.666/93.

Declaramos, expressamente, que nos sujeitaremos às normas do presente edital, bem como a Lei Federal n.º 8.666/93 - 8.883/94 e suas posteriores alterações.

Declaramos ainda, que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no edital.

Banco _____ **N.º da agência** _____

Conta Corrente Pessoa Jurídica: _____

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (Observando o item 5.7.4.b. do Edital)

PRAZO DE PAGAMENTO: Conforme item 14. do Edital

São Paulo, _____ de _____ de 2013.

Nome : _____

Cargo : _____

Assinatura: _____

Carimbo C.N.P.J.:

Assinatura do representante legal e carimbo do CNPJ da empresa.
Quando não for sócio/diretor figurante dos estatutos sociais, apresentar respectiva procuração.



ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE LICENÇAS E/OU CÓDIGO DE SOFTWARE DE USO DEFINITIVO, SOB DEMANDA DO CRF-SP - CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO, E SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE (DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO) DE SOLUÇÃO DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PARA O PROJETO DE SISTEMAS INTERNOS E DA INTRANET DO CRF-SP, COM FOCO EM ATENDIMENTO AO CLIENTE E GESTÃO DE INTERAÇÕES E RELACIONAMENTO, QUE ENTRE SI FAZEM O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO E A

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo - CRF-SP, Autarquia Federal, instituída pela Lei nº 3.820/60 com sede à Rua Capote Valente, 487 – Jd. América - São Paulo - SP, CNPJ 60.975.075/0001-10, neste ato representado por seu Presidente Dr. Pedro Eduardo Menegasso, brasileiro, [REDACTED] Farmacêutico, inscrito no CRF/SP sob nº 14.010, portador da cédula de identidade RG nº [REDACTED] e inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e por seu Diretor Tesoureiro, Dr. Marcos Machado Ferreira, brasileiro, [REDACTED] Farmacêutico, inscrito no CRF/SP sob nº 32635, portador da cédula de identidade RG nº [REDACTED] e inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED], doravante simplesmente denominado CONTRATANTE, e do outro lado a empresa _____, com sede na cidade de _____, à Rua _____, CNPJ _____, neste ato representada por sua _____, _____, _____, _____, portador da cédula de identidade RG nº _____, SSP-SP e inscrita no CPF/MF sob o nº _____, residente e domiciliado à Rua _____, CEP _____, a seguir denominada CONTRATADA, tem certo e ajustado o presente contrato, o qual reger-se-á pelas cláusulas e condições a seguir descritas com inteira submissão às disposições legais que regem a espécie e em especial a Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, atualizada pela Lei nº 8.883 de 08 de junho de 1994 e lei nº 9.648 de 27 de maio de 1998, cujo objeto foi adjudicado ao ora vencedor.

O presente contrato vincula-se a proposta apresentada pela CONTRATADA, os anexos de sua proposta e demais documentos apresentados, as disposições das normas regulamentadoras específicas, que independentemente de transcrição fazem parte integrante e complementar deste contrato, no que não o contrariem.

Este Contrato foi precedido de licitação, na modalidade **PREGÃO**, observados os dispositivos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, e suas alterações posteriores, e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, alterada pela Lei nº 8.883, de 08 de junho de 1994, Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995 e Lei nº 9.648, de 27 de maio de 1998.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1. A CONTRATADA foi julgada vencedora no Pregão Eletrônico nº 016/2012, anexo ao Processo Administrativo de nº 097/2012, empresa habilitada no fornecimento de licenças e/ou código de software de uso definitivo, sob demanda do CRF-SP - Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, e serviços de implementação, implantação, manutenção e suporte (durante a vigência do contrato) de Solução de CRM (Customer Relationship Management) para o projeto de sistemas internos e da intranet do CRF-SP, com foco em atendimento ao cliente e gestão de interações e relacionamento, conforme abaixo:

Atualmente nossos sistemas são todos desenvolvidos em plataforma Microsoft, com banco de dados SQL - Server, sendo que a nova solução deverá ter total integração com os sistemas legados desenvolvidos nesta



plataforma, bem como nosso banco de dados. Caso o software ofertado pela empresa utilize outra plataforma deverá fornecer sem custo, licenças de uso em quantidade suficiente .

Havendo a necessidade, a licitante vencedora deverá implementar/desenvolver uma solução de arquitetura distribuída de informação. O CRF-SP não aceitará replicar os dados do nosso banco de dados em outro. Em caso de integração com os nossos sistemas legados, o novo banco de dados e o antigo deverão estar sincronizados.

A arquitetura distribuída de informação deverá prover benefícios tais como:

- Buscar os dados nas diversas fontes, independente de qual seja a tecnologia e o protocolo utilizados para a comunicação;
- Realizar o tratamento e a transformação nos dados para que sejam normalizados e atendam os padrões necessários;
- Orquestrar todo o processo de integração, acionando os diferentes sistemas envolvidos e gerenciando todo o processo de integração;
- Realizar o monitoramento das integrações permitindo rastrear todo o fluxo das informações trafegadas através da plataforma;
- Disponibilizar serviços em formato padrão, permitindo que novos sistemas se conectem facilmente à plataforma, tornando o ambiente o mais aderente possível ao conceito de SOA (Service Oriented Architecture);

Os sistemas atuais do CRF-SP foram todos desenvolvidos por equipe interna e com experiência na plataforma Microsoft, utilizando as linguagens C#, ASP, ASP.NET e utilizam ferramenta Visual Studio para desenvolvimento das aplicações, portanto se uma nova plataforma for incorporada, a equipe de TI deverá ser capacitada pela contratada, na nova tecnologia, para futuras alterações/manutenções evolutivas, sem nenhum custo.

As licenças de uso de software da solução CRM deverão ser disponibilizadas pela licitante vencedora de forma perpétua, recebendo novas atualizações sem custo por um período mínimo de 3 (três) anos e deverá suprir a quantidade de usuários e máquinas que atualmente temos no CRF-SP, bem como para os dispositivos móveis necessários para o módulo de fiscalização externa.

Caso a solução necessite de licenciamento para internet, a mesma deverá suprir também as quantidades de usuários mencionados abaixo. Sendo de responsabilidade da licitante vencedora, a disponibilização destas licenças.

A licitante vencedora deverá apresentar proposta comercial detalhada, apresentando custo total e unitário do licenciamento, custo das customizações e desenvolvimento, treinamento, suporte.

Total de usuários de sistema atual levantado em 25/11/13 = 340 usuários aproximadamente

Total de máquinas no CRF atual levantado em 25/11/13 = 340 máquinas (incluindo notebooks) aproximadamente

Total de fiscais que utilizarão dispositivo móvel para sistema de fiscalização = 55 fiscais aproximadamente (dado levantado em 25/11/13)

Total de inscritos ativos PF (dado levantado em 25/11/13) = 54.300

Total de inscritos ativos PJ (dado levantado em 25/11/13) = 25.200

Atualmente o CRF-SP conta com 1 (uma) sede e 4 (quatro) subseções localizada na cidade de São Paulo e 27 (vinte e sete) seccionais localizadas no estado de SP. Não haverá visita nas seccionais, tudo será feito na capital.



Todas as aplicações desenvolvidas ou implementadas deverão gerar log de todos os processos registrados no banco para auditoria de alterações e permitir a consulta.

Para o desenvolvimento do projeto, a licitante vencedora deverá obrigatoriamente realizar as atividades em 3 (três) ambientes distintos (desenvolvimento, homologação e produção), a mesma deverá em sua visita técnica (item 5.7.6 - k do edital) avaliar a infraestrutura atual do CRF-SP, (conforme definido – alocado) e se houver necessidade de aquisição de hardwares (servidores) ou softwares complementares, a licitante deverá incluir os custos em sua proposta comercial/técnica para a aquisição de servidores, que atendam ao CRM e também se integrem com nossa infra-estrutura atual, bem como os sistemas operacionais e outros requisitos de software que se façam necessário.

Caso seja viável e para redução de custos, podemos planejar a utilização de ambientes de desenvolvimento e homologação em cloud.

A equipe da licitante vencedora, deverá respeitar e cumprir o horário comercial de expediente do CRF-SP, evitando custos de horas extras desnecessárias.

Para o módulo de fiscalização móvel, O CRF-SP utilizará dispositivos móveis do tipo “tablet”. A solução proposta pelo licitante vencedor deverá ser compatível com o sistema operacional Android ou Windows para dispositivo móvel, em função da necessidade de integração deste com o atual sistema.

Para a impressão dos relatórios e termos da fiscalização móvel, o CRF-SP utilizará de impressoras portáteis, compatíveis também com a solução.

Toda a instalação da solução CRM no ambiente do CRF-SP, bem como as parametrizações do sistema nestes tablets, e integrações com nossos sistemas e infra-estrutura existente será de responsabilidade da licitante vencedora.

A implementação deste projeto acontecerá por fases, ou seja, não serão migrados/desenvolvidos todos os sistemas de uma vez. A licitante vencedora deverá apresentar um planejamento de implementação das fases, previamente acordado com o CRF-SP. A implementação total do projeto deverá acontecer dentro de um prazo máximo de 15 (quinze) meses. O planejamento deverá ser entregue no prazo máximo de até 20 (vinte) dias corridos após retirada do contrato para assinatura. O planejamento deverá ser aprovado e o CRF-SP poderá solicitar alterações que deverão ser realizadas em até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação do CRF-SP.

Atividades e produtos a serem gerados neste escopo de contratação

A licitante vencedora deverá desenvolver seus trabalhos em, no máximo, 15 (quinze) meses de projeto. Fica a critério da licitante vencedora o planejamento de fases, respeitando a prioridade estipulada abaixo para cada módulo e o prazo máximo estipulado. Segue abaixo o modelo de cronograma macro do projeto, com as etapas previstas.

Módulo	Prioridade
Fiscalização	0
Fiscalização Mobile	0
Cobrança/Financeiro	0
Pessoa Física	1
Pessoa Jurídica	1
Atendimento	1
Processo Fiscal	2
Ética	2
Tramite de Documentos	2
Reqnet	3
Site CRF	3



Na tabela acima a prioridade é considerada de forma crescente.

De acordo com a prioridade estipulada e o prazo máximo para entrega do projeto, segue abaixo sugestão de planejamento geral de fases, que deverá ser considerada pelo licitante no momento de planejamento de projeto.

Módulo / Atividade	Duração (meses)		
	Ótimo	Médio	Máximo
Fase 1 - 25% do Projeto			
Configurações gerais e de segurança	2.3	3	3.6
Fiscalização			
Fiscalização Mobile			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 2 - 20% do Projeto			
Cobrança/Financeiro	2	2.6	3.5
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 3 - 20% do Projeto			
Pessoa Física	3	3.6	4.4
Pessoa Jurídica			
Atendimento			
Processo Fiscal			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação			
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Fase 4 - 35% do Projeto			



Ética			
Tramite de Documentos			
Reqnet			
Site CRF			
Desenvolvimento de Plataforma de integração			
Instalação	2	2.6	3.5
Treinamento			
Operação Assistida			
Termo de Aceite provisório (início do processo de homologação)			
Termo de Aceite Definitivo			
Prazo Total Estimado (Aproximado)	10	12	15

IMPORTANTE: A TABELA ACIMA TRATA APENAS DE UMA **SUGESTÃO DE MODELO**. AS DATAS E PRAZOS SÃO APENAS ESTIMATIVAS. A LICITANTE VENCEDORA DEVERÁ APRESENTAR SUAS DATAS E PRAZOS, NÃO ULTRAPASSANDO OS 15 MESES PREVISTOS, BEM COMO A ORDEM DE PRIORIDADE ESTABELECIDADA PELO CRF-SP.

O cronograma de desembolso será construído conforme cronograma apresentado, sendo os desembolsos efetuados após termo de aceite, por escrito emitido pelo CRF-SP de cada uma das fases, com valor referente ao percentual entregue de todo o projeto.

A licitante vencedora poderá apresentar cronograma compatível com este modelo, incluindo minimamente a fases e etapas abaixo. Todas essas etapas deverão ser aplicadas a cada sistema desenvolvido.

1. Gestão e implantação
 - 1.1. Planejamento
 - 1.2. Análise
 - 1.3. Desenho
 - 1.4. Construção
 - 1.5. Testes e treinamento
 - 1.6. Implantação – Sede
 - 1.7. Operação Assistida
 - 1.8. Homologação
 - 1.9. Suporte técnico de 2º e 3º nível

O Gerenciamento do Projeto deverá adotar metodologia e atividades propostas pelo PMBOK do PMI – Project Management Institute, utilizando-se de ferramentas de planejamento e controle de atividades compatíveis.

A documentação do projeto deverá ser elaborada em arquivos digitais com as extensões .XLS,.PPT,.PDF ou.DOC (ou tais extensões em versões superiores, conforme pertinência e alinhamento junto ao CRF-SP), em idioma Português do Brasil.

A seguir, as etapas previstas são detalhadas em principais atividades e produtos:

1.1.1. Planejamento

A etapa de Planejamento envolve a obtenção de documentos necessários para confirmação de necessidades das áreas impactadas pela implantação da solução considerando integrações, formulários, campos e relatórios. Ainda, a licitante vencedora deverá confirmar os esforços que dispenderá no projeto, atualizando e detalhando o cronograma de trabalho, endereçando as seguintes atividades/ produtos:

- Revisão de escopo e abordagem metodológica;
- Planejamento de como será gerenciado o escopo do projeto e com quais ferramentas;
- Plano de trabalho revisado e detalhado do projeto;
- Modelos de produtos a serem gerados;



- Plano de treinamentos inicial;
- Plano de integração com os sistemas legados.

1.1.2. Análise

Após a etapa de Planejamento, iniciar-se-á a etapa de Análise. Os documentos obtidos na etapa de Planejamento serão analisados e organizados, refinando-se o entendimento atual de processos (AS-IS), arquiteturas de sistemas e suas lacunas (*gaps*). As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Desenhos AS-IS de processos de negócio impactados pela implantação do projeto (desenhos em alto nível);
- Relatório de revisão e confirmação dos requerimentos de negócio a serem endereçados pela implantação;
- Relatório de papéis e cenários de casos de uso atuais;
- Análise de *gaps* de processos e tecnologias;
- Relatório de arquitetura atual de aplicações impactadas;
- Relatório de inventário de relatórios atuais impactados;
- Relatório de inventário de integrações atuais impactados;
- Relatório de inventário de fluxos de trabalho atuais impactados;
- Desenho lógico atual de Infraestrutura impactada;
- Estratégia inicial de implantações.

1.1.3. Desenho

Com as informações de entendimento levantadas e analisadas, a licitante vencedora procederá com o desenho de situação futura (TO-BE) a ser seguido pela implantação da solução. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Desenho mestre de configuração;
- Desenho funcional de aplicação;
- Estratégia de segurança de dados;
- Desenho técnico de integração;
- Desenho técnico de fluxos de trabalho.

1.1.4. Construção

Nesta etapa, a licitante contratada trabalhará na construção física do software, com a produção de códigos, com configurações e customizações. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Configuração e customização da solução ou desenvolvimento dos códigos;
- Integrações da solução com outras plataformas impactadas pelo projeto, conforme pertinência;
- Planejamento dos testes de configuração e customização, com desenvolvimento dos scripts de testes;
- Desenvolvimento de componentes e integrações.

Observação: Se houver a necessidade de atualizações de dados com novos atributos, complementares aos existentes até então, e adequação destes ao formato de dados da nova solução, serão de responsabilidade da licitante vencedora. O CRF-SP prestará suporte no que for necessário.

1.1.5. Testes e treinamento

Decorrida a etapa de Construção, iniciam-se as etapas de Testes da solução, com a geração e ajustes sobre logs de erros e revisão da estratégia de implantação inicial. Nesta etapa também se elabora o material de treinamento, aplicando-se o mesmo aos usuários finais e administrativos. As seguintes atividades/ produtos deverão ser endereçadas nesta etapa:

- Testes unitários dos componentes da aplicação;
- Preparação e execução dos testes de produto para garantir que os requerimentos de negócio estão funcionando de forma adequada na aplicação;
- Suporte aos testes de homologação dos usuários;
- Obtenção do aceite dos testes dos usuários;
- Relatório de log de erros e correções realizadas;
- Estratégia final de implantação, com indicação de prazos, número de usuários impactados, riscos e mitigações a serem endereçadas em caso de necessidade;
- Plano final de treinamento, com público impactado, prazos, riscos e mitigações a serem endereçadas



em caso de necessidade;

- Definição de métricas de desempenho da solução tecnológica implantada para acompanhamento;
- Documentação de construção e customização da solução;
- Confeção de material de treinamentos e aplicação dos mesmos para usuários finais e administrativos.

Observação:

I – todos os treinamentos serão executados nas dependências físicas do CRF-SP ou nas instalações do fornecedor de software, se pertinente e a logística assim o permitir, sendo a decisão final sempre do CRF-SP.

II – os treinamentos deverão acontecer em data previamente determinada pelo CRF-SP e envolver:

- Usuários administrativos: a equipe de projeto do CRF-SP, a equipe de manutenção e os administradores da solução;
- O conhecimento a ser transmitido para estes usuários deverá envolver, minimamente:
 - Instalação da solução em estações de trabalho, se pertinente;
 - Configuração de acesso externo da solução;
 - Aplicação de pacote acumulativo de correções na solução se pertinente;
- Usuários finais: também conhecidos como “multiplicadores de conhecimento” deverão ser compostos por inscritos e usuários de processos impactados pela solução, definidos no plano de treinamento final. Eles deverão ser orientados em multiplicar o conhecimento que receberam, prezando pela efetiva implantação e uso da nova solução com multiplicação de conteúdo para as demais seccionais.
 - O conhecimento a ser transmitido para estes usuários deverá envolver, minimamente:
 - Etapas e ações a serem executadas pelos usuários finais de modo que os mesmos possam utilizar todos os recursos existentes na solução definidos para os processos impactados e que sejam pertinentes ao uso por tais usuários.

III – Caberá à licitante vencedora prover o material didático impresso, em português do Brasil, para os treinamentos fornecidos e em mídia eletrônica (DVD-ROM) nos formatos.doc ou.pdf. Assim como a disponibilização da solução nas estações de trabalho utilizadas para o treinamento.

IV – As despesas decorrentes do treinamento: deslocamento, hospedagem e alimentação para os empregados do CRF-SP, se pertinente, serão de exclusiva responsabilidade do CRF-SP.

1.1.6. Implantação

Decorrida a etapa de Testes e Treinamento, terá início a etapa de Implantação que englobará a distribuição da solução para a sede.

Esta etapa envolve as seguintes atividades/ produtos:

- Implantação da solução na sede do CRF-SP, com replicação de treinamentos, acompanhamento de uso da solução pelos usuários administrativos e finais, esclarecimento de dúvidas, monitoramento remoto do uso da solução pelos usuários administrativos e finais, esclarecimento de dúvidas, suporte técnico de 2º (atendimento de esclarecimento de dúvidas funcionais) e 3º nível (atendimentos que possam envolver ajustes em parâmetros e códigos e que sejam julgados pertinentes pela equipe de projeto do CRF-SP).

1.1.7. Operação assistida

Decorrida a etapa de implantação, terá início a etapa de operação assistida que englobará atividades relativas ao acompanhamento de desempenho e de estabilidade da solução.

1.1.8. Homologação

Decorrida a etapa de operação assistida, terá início a etapa de homologação que englobará o aceite formalizado do CRF-SP, através de um documento descrevendo a lista de sistemas que foram aprovados. Caracteriza-se nesta etapa o aceite e aprovação para pagamento da fase.



1.1.9. Suporte técnico de 2º e 3º níveis

Decorrida a etapa anterior, terá início a etapa de Suporte Técnico de 2º e 3º níveis. Prevê-se que a equipe do CRF-SP dará continuidade às implantações das soluções de CRM, manutenção na solução, realizando o primeiro atendimento de suporte técnico, repassando para os ditos “2º nível” e “3º nível” que serão realizados pela licitante vencedora. Estes níveis deverão resolver problemas relacionados à funcionalidades da solução e a resolução de falhas em configurações e customizações, ou seja, problemas técnicos mais complexos que o primeiro atendimento do CRF-SP não conseguir solucionar. Este suporte será acessado pelo departamento de Tecnologia de Informação do CRF-SP através de email ou telefone.

Tal suporte deverá ser provido durante dias úteis da semana (de segundas-feiras à sextas-feiras), em horário comercial, em regime de 8 (oito) horas. Este serviço não estará disponível em sábados, domingos e feriados.

Para tal etapa, a licitante contratada deverá dimensionar, minimamente, 2 (dois) profissionais a trabalharem dedicadamente no regime definido acima.

O prazo de resposta para os problemas enviados para o suporte deverá ser de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, contados da hora de abertura do chamado junto a empresa, em caso de acesso por meio telefônico a empresa deverá informar número de protocolo. **Suporte para Serviço fora do ar, onde tenha Impacto direto na produção, o prazo máximo para resolução ou alternativa será de no máximo 4 (quatro) horas, contados da hora de abertura do chamado junto a empresa.**

DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS CRF-SP PARA SEREM MIGRADOS/DESENVOLVIDOS NA NOVA SOLUÇÃO

1- SISTEMA ATENDIMENTO

Software desenvolvido internamente pelo DTI (Departamento de Tecnologia da Informação) para atender aos processos que são realizados pelo departamento Atendimento.

Inicialmente todas as atividades eram executadas através da Intranet. Com o aumento de demandas de manutenção na Intranet, tornou-se necessária a uma grande atualização do módulo, onde ficou decidido que essa mudança acompanharia uma alteração de plataforma de desenvolvimento.

Objetivo do sistema: Registrar todos os atendimentos realizados à população.

Dados Técnicos

- Linguagem de desenvolvimento: C#
- Plataforma de desenvolvimento: .NET Framework 2.0
- Tipo de Aplicação: Client / Server

Principais Funcionalidades

- 1) **Manutenção de Assuntos** – assunto é o tipo de serviço que será registrado no sistema. Ex.: Emissão de Cédula de Identidade.
Cada assunto é uma composição de taxas que é cobrada no ato do atendimento.
- 2) **Cadastro de PF** – local do primeiro registro do PF nos sistemas do CRFSP (somente os dados principais).
- 3) **Cadastro de PJ** – local de inclusão de novos estabelecimentos (somente os dados principais);
- 4) **Erros de Procedimento** – local onde são registradas as falhas de procedimentos praticadas pelos atendentes.
- 5) **Atendimento** - local de registro do atendimento realizado a farmacêuticos e / ou estabelecimentos correlatos.
- 6) **Estatísticas** - responsável pela geração de relatórios gerenciais dos atendimentos realizados.

Principais Processos Elementares



Grupos de Dados	Tipo
Assunto – Integração com Protocolo, Taxas	AIL
Valores das Taxas – Integração com Assuntos	AIE
Pessoa Física – Integração com Protocolos	AIL
Pessoa Jurídica – Integração com Protocolos	AIL
Erros de Procedimento – Integração com Protocolos	AIL
Atendimento – Integração com Protocolos	AIL
Protocolo – Integração com Assunto, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Taxa	AIL
Taxa – Integração com Assunto	AIL
Débitos – Integração com Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Evento	AIL
Eventos – Integração com Débitos	AIE
Funções	Tipo
Manutenção dos assuntos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Desativar	EE
Imprimir Relatório*	SE
Atualizar Valor Anual	SE
Cadastro de PF	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Visualizar Prontuário	CE
Incluir Registro Biométrico (digital)*	EE
Tratar Foto Digital*	EE
Cadastro de PJ	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Visualizar Prontuário	CE
Erros de Procedimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Relatório de erros	SE
Atendimento	
Incluir Atendimento	EE
Consultar Atendimento	CE
Visualizar detalhes do Atendimento	CE
Incluir Exigência	EE
Imprimir Exigência	CE
Incluir Protocolo	EE
Alterar Protocolo	EE
Consultar Protocolo	CE
Visualizar detalhes do Protocolo	CE
Autenticar Protocolo	EE
Cancelar Protocolo	EE
Imprimir Comprovante de Protocolo	CE
Incluir Débito	EE



Incluir Taxa	EE
Imprimir Débitos (boletos)	SE
Gerar Certidões Automáticas	CE
Estatística	
Imprimir por Atendente	SE
Imprimir por Seccional	SE
Imprimir por Solicitante	SE
Imprimir por Origem	SE
Imprimir por Tipo de Atendimento	SE
Imprimir por Tipo de Contato	SE
Imprimir por Assunto	SE

2 – ÉTICA

Objetivo do sistema: Registrar o histórico de todos os processos éticos abertos pelo Conselho Regional de Farmácia.

Principais Funcionalidades

Pelo sistema, é possível realizar a inclusão, consulta, alteração e exclusão dos dados que:

- descrevem o processo ético;
- as informações do trâmite do processo na Comissão de Ética;
- as informações na Defensoria Dativa;
- as Razões Finais;
- as informações de data de trâmite do processo na Presidência;
- as informações de datas de envio e retorno de processo pelo Conselheiro Relator;
- as informações referentes à reunião Plenária;
- as informações referentes ao Recurso ao Federal, quando o farmacêutico recorre da sentença aplicada;
- as informações referentes ao andamento do processo;
- Observações adicionais e informações sobre a digitalização do processo.

Pelo sistema é possível realizar a geração de multas para os profissionais punidos em processo ético.

O sistema permite a impressão dos seguintes relatórios:

- Produtividade de Conselheiros;
- Produtividade DATivas;
- Produtividade de Relatores;
- Processo Ético em Trâmite;
- Processo ético Aguardando Instalação;
- Processo Ético em Instrução;
- Processo Ético com Conselheiros Relatores;
- Processo Ético Relatório Anual;
- Prescrição dos Processos;
- Listagem Simples;
- Produtividade Dativa;
- Agendamento de Plenária;
- Julgamento de Processo Ético;
- Acompanhamento de Processo;
- Conhecimento do Presidente;
- Conclusão na Comissão de Ética.

Há um filtro que permite a escolha do tipo do relatório e o período de tempo a ser considerado.

Sugestão:

Desenvolvimento de relatório para que o departamento contabilize a quantidade de multas aplicadas em determinado período de tempo (Relatório de Multa Ética).

O relatório também poderá ser feito a partir do valor da multa aplicada (um salário mínimo, dois salários mínimos, três salários mínimos).



O relatório deverá exibir as informações básicas do profissional punido (CRF, Nome, 1º Motivo, 2º Motivo, Valor da Multa, Data de Conclusão).

Principais Processos Elementares

Grupos de Dados	Tipo
Processo Ético – Relacionado com Pessoa Física, Andamento do Processo, Multa Ética.	AIL
Andamento dos Processos	AIL
Pessoa Física	AIE
Multa Ética – Relacionada com Eventos, Pessoa Física	AIL
Eventos	AIE
Funções	Tipo
Processo Ético	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Imprimir Processo Ético em Trâmite	SE
Imprimir Processo ético Aguardando Instalação	SE
Imprimir Processo Ético em Instrução	SE
Imprimir Processo Ético com Conselheiros Relatores	SE
Imprimir Produtividade dos Relatores Ética	SE
Imprimir Produtividade Dativa	SE
Imprimir produtividade dos Conselheiros	SE
Imprimir Processo Ético Relatório Anual	SE
Imprimir Prescrição dos Processos	SE
Imprimir Listagem Simples	CE
Imprimir Agendamento de Reunião Plenária	SE
Imprimir Julgamento de Processo Ético	SE
Imprimir Acompanhamento de Processo	SE
Imprimir Conhecimento do Presidente	SE
Imprimir Conclusão na Comissão de Ética	SE
Cadastro de PF	
Consultar	CE
Andamento dos Processos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Multa Ética	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Cancelar	EE
Imprimir Relatório de Multa Ética	SE

3 – SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO

Objetivo do sistema: O Departamento de Fiscalização do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP visa garantir o processo constante de aperfeiçoamento das ações de fiscalização do exercício profissional farmacêutico, sendo um importante instrumento de parâmetros para o Conselho e para os Farmacêuticos Fiscais no cumprimento da Legislação e do Plano de Fiscalização.

Princípio Fundamental



Instrumento para garantir a melhoria na qualidade de assistência à saúde.

Diretrizes

- Garantir ao profissional farmacêutico condições de liberdade e plenitude técnica e ética para o exercício profissional nos respectivos locais de trabalho.
- Promover o reconhecimento pela categoria da importância do órgão fiscalizador no desenvolvimento das suas atividades.
- Garantir o espaço para a atividade profissional farmacêutica.
- Coibir o funcionamento de estabelecimentos ilegais.
- Disseminar as diretrizes técnicas e legais no desenvolvimento das atividades farmacêuticas.
- Contribuir para o desenvolvimento de indicadores da Assistência Farmacêutica e Assistência à Saúde.
- Contribuir com outros Conselhos Profissionais e Órgãos Públicos no desenvolvimento de suas atividades.
- Apurar as condições de risco à saúde da população que envolvam as atividades farmacêuticas.

I PROCESSOS

- ✓ Administrar Fiscais
- ✓ Administrar Roteiro
- ✓ Administrar Termo
- ✓ **Administrar Ficha (*)**
- ✓ Administrar Denúncia
- ✓ Administrar assunto Denúncia
- ✓ Administrar Estabelecimento
- ✓ **Administrar ofícios (*)**
- ✓ Administrar informações internas
- ✓ Orientação Farmacêutica
- ✓ Assuntos de Fiscalização

II DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ **Administrar Fiscais**

Propósito: Administrar o cadastro de fiscais que operam o sistema da fiscalização.

- Incluir – Inclusão de novos fiscais.
- Alterar Fiscal – Altera os dados dos Fiscais.
- Excluir Fiscal - Excluir os fiscais que participam do sistema.

✓ **Administrar Roteiro**

Propósito: Gerenciar as solicitações de produtos e serviços dos inscritos PF junto ao CRF. Criação de roteiros dos estabelecimentos a serem fiscalizadas, associando fiscais a eles.

A partir da página principal da Web, os inscritos PF gerenciam suas próprias solicitações de produtos e serviços. Gerenciar / separar os estabelecimentos do estado de São Paulo em áreas e subáreas. O sistema deve prever a saída de dados quantitativos de roteiros.

Fiscalização



- Incluir novo Roteiro Rotina: Gerar um novo roteiro à partir de dados do estabelecimento. O usuário poderá filtrar os estabelecimentos a serem incluídos no roteiro através da Área, Sub-área e Cep. Onde existem 3 tipos de roteiro: (Rotina, Especial e Denúncia).
- Imprimir Roteiro: Imprime as fichas cadastrais. No caso de roteiro de Denúncia é enviada uma ficha diferenciada com informações para o fiscal.
- Consulta Roteiro: O usuário poderá consultar o roteiro gerado através da Área, Sub-área, Cep e fiscal vinculado.
- Alterar Roteiro: o usuário poderá alterar os dados do roteiro, incluindo/removendo estabelecimento.
- Excluir Roteiro: excluir dados de um roteiro.

Fiscal (Mobile)

Propósito: o agente fiscal receberá todas as informações pertinentes aos profissionais, estabelecimentos, processos e eventuais débitos envolvidos no roteiro, que também será acessado, visualizado e gerenciado através do dispositivo móvel.

✓ Roteiro

- Alteração de Roteiros: alterar dados de um roteiro. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line, alterando informações como a agenda, as atividades, os estabelecimentos e profissionais relacionados ao roteiro (essas informações devem ser atualizadas em tempo real, de acordo com o cadastro de Pessoa Física e/ou Pessoa Jurídica, utilizando-se de informações de endereço, identificação dos profissionais e histórico de visitas, atividades e pendências);
- Consulta de Roteiros: Consultar dados de um roteiro, em andamento, pendente e concluído, visualizando informações do profissional/estabelecimento a ser visitado, de acordo com o perfil de segurança configurado (acessibilidade deve ser configurada no nível de campo, de acordo com perfis pré-definidos ou especificamente para um usuário).

✓ Administrar Termo

Propósito: Gerenciar os termos de fiscalização, permitindo consultar e alterar os termos em tempo de execução, acrescentando, reposicionando ou removendo campos e associando estabelecimentos e profissionais a termos específicos.

O sistema devesa contemplar a geração de dados quantitativos e métricas a respeito dos processos de fiscalização.

- Incluir Termo: A inclusão do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa, através do dispositivo móvel (fiscal) e interface interna, através do uso da solução na plataforma desktop/notebook (departamento).

Interface Externa: Gerar um novo registro de termo a partir de dados da fiscalização do estabelecimento. O sistema devesa disponibilizar ao fiscal a inserção de dados de forma On-line e Off-line.

Interface Interna: Gerar um novo registro de termo a partir de dados da fiscalização do estabelecimento.

- Alterar Termo: A alteração do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa (fiscal) e interface interna (departamento).
- Interface Externa: Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
Altera Interna: Alterar dados de um termo através de aplicação interna.
- Consulta termo: Consultar dados de um termo. A consulta do termo poderá ocorrer de duas formas: interface externa (fiscal) e interface interna (departamento).

Interface Externa: Possibilitar a consulta de termos emitido pelo fiscal. O sistema devesa disponibilizar ao fiscal a consulta de dados de forma On-line e Off-line. Interface Interna:



Possibilitar a consulta de termos emitido pelo fiscal. Filtros avançados consolidando dados de outras fiscalizações. Ex. reincidência e termo original.

- Cancelar termo: Cancelar registro de um termo.
- Confirma Termo: Consultar dados do termo e dados do estabelecimento, alteração status do termo para “confirmado”.
- Mapa Federal: Gerar um quadro estatístico sobre os dados da fiscalização, utilizando filtros de localização, faturamento da empresa, número de funcionários e outros relacionados ao cadastro do estabelecimento.
- Relatório Fiscal: Gerar relatório sobre a fiscalização de cada Fiscal.
- Emitir etiqueta Termo: Gerar etiqueta com o código de barra único e identificador para digitalização dos termos.

✓ Administrar Ficha:

Propósito: Gerenciar as fichas de verificação do exercício profissional.

O sistema devesa contemplar a saída de dados quantitativos de fichas.

- Incluir Ficha (Mobile): incluir dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Incluir Ficha: incluir dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento.
- Alterar Ficha (Mobile): alterar dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Alterar Ficha: alterar dados de uma ficha conforme ramo de atividade do estabelecimento.
- Cancelar Ficha (Mobile): excluir registro de ficha de verificação. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Imprimir Ficha: (Mobile) imprime dados da ficha de verificação conforme o ramo de atividade do estabelecimento. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Consulta Ficha (Mobile): consulta dados de uma ficha de verificação. Possibilitar ao fiscal a alteração de forma On-line e Off-line.
- Consulta Ficha: consulta dados de uma ficha de verificação.

As fichas serão preenchidas utilizando um dispositivo móvel (tablet preferencialmente) e as informações serão sincronizadas com o CRM em tempo real caso seja possível estabelecer conexão com a internet ou em um momento posterior, porém os dados devem ficar armazenados mesmo sem conexão (off-line).

Prever:

2 (dois) Termos:

- 1) Termo de intimação/auto de infração
- 2) Termo de visita

15 (quinze) Modelos de Fichas:

- 1) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia Privativa de Unidade de Saúde
- 2) Ficha de verificação das condições do exercício profissional - Drogaria/Farmácia
- 3) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Indústria
- 4) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Orientação farmacêutica
- 5) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia privativa
- 6) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Distribuidora/Armazenador,imp/exp de insumos



- 7) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Distribuidora/Armazenador,imp/exp
- 8) Ficha de verificação complementar – Farmácia hospitalar
- 9) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia hospitalar
- 10) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Laboratório de análises
- 11) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Transportadora de medicamentos e insumos farmacêuticos
- 12) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Resumida
- 13) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia Privativa de Unidade de Saúde
- 14) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Farmácia de manipulação
- 15) Ficha de verificação das condições do exercício profissional – Indústria de produtos para saúde

✓ **Administrar Denúncia:**

Propósito: Gerenciar as denúncias realizadas contra estabelecimento. O sistema deve gerar uma ficha de orientação para o fiscal, de acordo com o tipo, assunto e origem da denúncia. O usuário deverá através de sistema consolidar os dados da denúncia com os seguintes sistemas: Assunto da denúncia, Estabelecimento denunciado, Ofícios e Informações internas.

O sistema deverá contemplar a saída de dados quantitativos de denuncia e estabelecimentos denunciados, ou seja, geração de relatórios e dashboards que permitam a prática de Drilldown de dados para o estudo histórico e estatístico das denúncias, de acordo com os dados cadastrados para as mesmas.

- Incluir Denúncia: inclui dados de uma denúncia sobre um estabelecimento. A denúncia segue um numero sequencial que é zerado no último dia do ano.
- Alterar Denúncia: Altera dados de uma denúncia.
- Cancela Denúncia: Cancela o registro de denúncia.
- Consulta denúncia: Consulta dados da denúncia de forma consolidada (Assunto, estabelecimentos envolvido, ofícios, informações internas e inspeções fiscais).
- Imprimir Ficha de Orientação Fiscal: Permite imprimir uma ficha com o histórico do estabelecimento juntamente com orientações para o fiscal que devem ser específicas para cada tipo de denúncia e de acordo com o histórico do estabelecimento.
- Imprime Capa Denúncia: imprime capa para o prontuário da denúncia, detalhando dados do estabelecimento ou usuário denunciado.

✓ **Administrar Assunto Denúncia:**

Propósito: Gerenciar os assuntos da denúncia. O sistema deverá controlar os diversos assuntos de denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um assunto. Deve ser possível:

- Incluir Assunto: Incluir uma descrição de assunto à denúncia, que deve ser vinculada ao delito específico;
- Alterar Assunto: Alterar os dados de um assunto de denúncia, preenchendo uma justificativa;
- Excluir assunto: Exclui dados de um assunto.

✓ **Administrar Estabelecimento:**

Propósito: Gerenciar os estabelecimentos envolvidos na denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um estabelecimento. Para cada estabelecimento e gerado prazos p/ verificação do fiscal responsável.

- Incluir Estabelecimento: Incluir dados de um estabelecimento na denúncia.
- Alterar Estabelecimento: Alterar os dados de um estabelecimento denunciado.
- Excluir Estabelecimento: Exclui os dados de um estabelecimento denunciado.



✓ **Administrar Ofícios:**

Propósito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.

- Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
- Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
- Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.

✓ **Administrar Informações Internas:**

Propósito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.

- Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
- Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
- Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.

✓ **Administrar Orientação Farmacêutica:**

Propósito: Gerenciar os registros de orientação farmacêutica realizados em uma inspeção.

- Incluir Orientação: Incluir dados de uma orientação farmacêutica.
- Alterar Orientação: Alterar os dados de um registro de orientação farmacêutica. Excluir Orientação: Exclui os dados de um registro de orientação farmacêutica.
- Consulta Orientação: Consulta os farmacêuticos responsáveis pelo estabelecimento que recebeu a orientação.

✓ **Administrar Assunto de Fiscalização:**

Propósito: Gerenciar Todos os assuntos de fiscalização.

- Incluir Assunto: Incluir dados de um assunto de fiscalização.
- Alterar Assunto: Alterar os dados de um assunto de fiscalização.
- Excluir Assunto: Exclui os dados de um assunto de fiscalização.
- Consulta Assunto: Consulta os Assuntos de Fiscalização.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados, vários itens e parâmetros.

III PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:

Grupos de Dados	Tipo
Fiscais (relacionada com Termo e PF)	AIL
Roteiro (relacionada com PJ)	AIL
Termos	AIL
Ficha de verificação (relacionada com PF, PJ e Termo)	AIL
Denuncia	AIL
Assunto Denuncia (relacionada com Denuncia)	AIL
Estabelecimento Denunciado (relacionada com Denuncia)	AIL
Ofícios (relacionada com Denuncia)	AIL
Informações Internas (relacionada com Denuncia)	AIL
Orientação Farmacêutica (relacionada com PF)	AIL
Assunto Fiscalização (relacionada com Termo)	AIL
Funções	Tipo
Administrar Fiscais	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Desativar	EE
Administrar Roteiro	



Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	CE
Consultar (Mobile)	CE
Visualizar Detalhes (Mobile)	CE
Alterar (Mobile)	EE
Administrar Termo	
Incluir	EE
Incluir (mobile)	EE
Alterar	EE
Alterar (mobile)	EE
Consultar	CE
Consultar (mobile)	CE
Visualizar Detalhes	CE
Cancelar	EE
Confirmar Termo	EE
Mapa Federal	CE
Relatório Fiscal	CE
Emitir etiqueta Termo	CE
Administrar Fichas	
Incluir (mobile)	EE
Incluir	EE
Alterar	EE
Alterar (mobile)	EE
Consultar	CE
Consultar (mobile)	CE
Visualizar Detalhes	CE
Cancela ficha (Mobile)	EE
Cancela ficha	EE
Imprimir Ficha Mobile	CE
Administrar Denuncia	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Ficha de orientação	CE
Imprimir Capa	CE
Administrar Assunto Denuncia	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Estabelecimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Ofício	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Informações Internas	



Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Orientação Farmacêutica	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Assunto Fiscalização	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE

4- SISTEMA DE PROCESSO FISCAL

Objetivo: O Departamento de Processo Fiscal do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP é responsável pelo tramite de termos de intimação lavrados pelos fiscais, tramite de recursos interpostos e emissão de multas após decisões em reunião de Diretoria.

I. PROCESSOS

- a. Administrar Termo
- b. Administrar Estabelecimento
- c. Administrar Inscrito Pessoa Física
- d. Administrar ofícios (*)
- e. Administrar Informações Internas (*)

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

Administrar Termo

Propósito: Gerenciar os termos de fiscalização associando estabelecimentos a eles.
O sistema devera contemplar a saída de dados quantitativos de multas e reincidências realizadas.

NRM = notificação de recolhimento de multa

- Consultar – Consultar os termos de visita (TV), intimação (TI) e Reincidência (R).
- Alterar – Alterar dados do termo.
- Excluir - Excluir os dados de um Termo.
- Cancelar Termo: Cancela dados do termo. Pode ocorre somente o cancelamento do termo e também o cancelamento da notificação de recolhimento de multa (NRM).
- Incluir dados da Deliberação: inclui dados da deliberação da multa.
- Alterar dados da Deliberação: Altera dados da deliberação da multa.
- Gerar Multa: Gera débito de multa de acordo com a faixa.
- Gerar Reincidência: Gera débito de multa reincidente de acordo com a faixa.
- Suspender Multa: Suspense as multas de um determinado estabelecimento em lote.
- Imprimir NRM + multa: gera o ofício mais o boleto de cobrança da multa, essa ação e realizada em lote.
- Ativar Termo: Ativa um termo cancelado.

✓ Administrar Estabelecimento



Propósito: Consulta os dados do estabelecimento para análise de emissão de multa.

- Incluir Estabelecimento: Incluir dados de um estabelecimento quando for clandestino.
- Alterar Estabelecimento: Alterar os dados de um estabelecimento.
- Consultar estabelecimento: Consultar dados do estabelecimento.
- Imprimir Ficha cadastral: Imprime relatório de histórico do estabelecimento
- Imprimir Etiqueta: imprime etiqueta de endereçamento.

✓ **Administrar Inscrito Pessoa Física**

Propósito: Gerenciar os estabelecimentos envolvidos na denúncia, onde uma denúncia poderá conter mais de um estabelecimento. Para cada estabelecimento e gerado prazos p/ verificação do fiscal responsável.

- Consultar inscrito: Consulta os dados de um inscrito.
- Imprimir dados cadastrais: Imprime relatório com os dados do Inscrito.
- Imprimir Etiqueta: imprime etiqueta de endereçamento.

✓ **Administrar Ofícios:**

- Propósito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.
- Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
- Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
- Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.

✓ **Administrar Informações Internas**

Propósito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.

- Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
- Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
- Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.
-

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados, vários itens e parâmetros.

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES

Grupos de Dados	Tipo
Administrar Termo	AIL
Administrar Estabelecimento (relacionada com Termo)	AIL
Administrar Inscrito Pessoa Física (relacionada com Termo)	AIL
Ofícios	AIL
Informações Internas	AIL
Funções	Tipo
Administrar Termo	
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Excluir	EE
Cancelar Termo	EE
Incluir Deliberação	EE
Alterar Deliberação	EE
Gerar Multa	EE
Gerar Reincidência	EE
Suspender Multa	EE



Imprimir NRM + multa	SE
Ativar Termo	EE
Administrar Estabelecimento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Ficha	CE
Emitir etiqueta	CE
Administrar Inscrito Pessoa Física	
Consulta	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir dados Cadastrais	CE
Imprimir etiqueta	CE
Administrar Ofício	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE
Administrar Informações Internas	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Excluir	EE

5 – SISTEMA DE TRÂMITE DE DOCUMENTOS

Objetivo: O Departamento de tramite de documentos é responsável por agilizar o tramite de serviços solicitado pelo inscrito pessoa física e jurídica. A grande maioria dos serviços é encaminhada para esse setor, e através do cadastro de inscrito o departamento realiza suas rotinas.

I. PROCESSOS

- ✓ Inscrito Pessoa Física
- ✓ Inscrito Pessoa Jurídica
- ✓ Administrar outros profissionais
- ✓ Outros cargos exercidos
- ✓ Registro de regularidade Técnica
- ✓ Certidão de Regularidade
- ✓ Horário de Funcionamento
- ✓ Horário de Assistência
- ✓ Administrar Faculdades
- ✓ Sócio Responsável
- ✓ Selo de Assistência farmacêutica
- ✓ Ramo de Atividade
- ✓ Cédula e etiquetas
- ✓ Diplomas
- ✓ Cidades
- ✓ Provisórias
- ✓ Digitalização de Processos
- ✓ Ofícios
- ✓ Informações Internas

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE



✓ **Inscrito Pessoa Física:**

Propósito – Administrar o cadastro de inscritos pessoa física onde estão cadastrados todos os farmacêuticos técnicos e ofícios de farmácia.

- Alterar inscrito: Altera dados do Inscrito pessoa Física.
- Consulta: Consulta dados do Inscrito de forma simples e consolidada.
- Filtro: Filtro avançado de dados do Inscrito.
- Dados Consolidados: possibilita a visualização dos dados vinculados a outro módulo.
- Imprimir Listagem Pessoa Física: relatório com os dados básicos de pessoa física.
- Imprimir ficha cadastral: relatório com dados detalhados de pessoa física.
- Etiqueta de Endereço: emissão de etiquetas baseados em filtros de consulta pessoa física.
- Imprimir transferência: Relatório de controle de cancelamento/ transferência.
- Imprimir Listagem simples: lista para check-list.
- Imprime Lista Provisória: controle de inscrições provisórias.
- Imprime Ficha cancelamento de inscrição: controle de cancelamento de inscrições.
- Registro provisório de Farmacêutico: Gera um registro de cédula provisório para o inscrito filtrado.
- Identidade profissional farmacêutica: Gera registro de cédula definitiva para o inscrito filtrado.
- Identidade outros profissionais: Gera registro de cédula definitiva para o inscrito que não são farmacêuticos.
- Etiqueta para carteira profissional: Gera um registro de etiqueta para carteira marrom do farmacêutico.
- Imprimem Dados consolidados: Imprime os dados do profissional de forma consolidada.

✓ **Inscrito Pessoa Jurídica:**

Propósito: Gerenciar os estabelecimentos cadastrados no CRF-SP, separados por ramo de atividade (Farmácia, drogaria, distribuidora e etc.).

- Alterar: altera os dados do inscrito pessoa jurídica.
- Consulta: Consulta dados do estabelecimento de forma simples e consolidada.
- Filtrar: Filtro avançado de dados do inscrito.
- Baixa Responsável Técnico (RT): é listado todos os inscritos pessoa física vinculados com o inscrito pessoa jurídica, a baixa corresponde a quebra do vínculo. O sistema devera guardar todos os vínculos anteriores de pessoa física e jurídica.
- Assunção de responsável técnico (RT): corresponde ao vínculo de um inscrito pessoa física com inscrito pessoa jurídica, essa etapa o sistema devera possibilitar os seguintes itens:
 - Alteração de dados do estabelecimento.
 - Inclusão no módulo Sócio / responsável.
 - Alteração do horário de funcionamento.
 - Inclusão do Horário de Assistência.
 - Inclusão registro de Certidão de Regularidade.
 - Inclusão de registro de Regularidade Técnica.
- Alteração de Ramo: essa rotina será responsável por alterar o ramo de atividade do inscrito pessoa jurídica mantendo o histórico de seu ramo anterior.
- Dados Consolidados: possibilita a visualização dos dados vinculados a outro módulo.
- Consulta solicitação Reqnet: visualizar/imprimir ficha de todas as solicitações de Certidão de regularidade e Registro de Responsabilidade técnica solicitadas pelo Atendimento Eletrônico (Reqnet).
- Imprimir listagem pessoa Jurídica: imprime listagem simples de pessoa jurídica.
- Ficha cadastral: imprime dados consolidados.



- Ficha cadastral resumida: imprime dados consolidados escolhendo o módulo para consolidar os dados.
- Etiqueta de Endereço: etiqueta de endereçamento.
- Listagem Simples: Listagem simples para check-list.
- Listagem de Débitos: Imprime os dados do estabelecimento com seus respectivos débitos.
- Cancelamento de Inscrição: imprime os dados relacionados e um pequeno formulário para a análise do cancelamento da inscrição.

✓ **Administrar outros profissionais:**

Proposito: Gerenciar o vínculo de inscrito pessoa física com pessoa jurídica, mas que não exerce uma responsabilidade técnica.

- Incluir Outros profissionais: Incluir dados.
- Alterar Outros profissionais: Alterar dados.
- Consulta Outros profissionais: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Outros profissionais: Exclui dados.

✓ **Administrar Outros Cargos:**

Proposito: Gerenciar os cargos exercidos por um inscrito pessoa física dentro de um inscrito pessoa jurídica.

- Incluir Outros Cargos: Incluir dados.
- Alterar Outros Cargos: Alterar dados.
- Consulta Outros Cargos: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Outros Cargos: Exclui dados.

✓ **Administrar Registro de Regularidade Técnica (RRT):**

Proposito: Gerenciar toda emissão de Certificado de regularidade técnica para os estabelecimentos de assistência integral parcial.

- Incluir Certificado: Incluir dados.
- Alterar Certificado: Alterar dados.
- Consulta Certificado: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Certificado: Exclui dados.
- Imprimir Certificado de responsabilidade técnica: imprime certificado em folha especial.
- Listagem de Sócios responsáveis técnicos: imprime lista simples para o controle dos certificados emitidos.

✓ **Administrar Certidão de Regularidade (CR):**

Proposito: Gerenciar toda emissão de Certidão de Regularidade (CR) para os estabelecimentos de assistência integral.

- Incluir Certificado: Incluir dados.
- Alterar Certificado: Alterar dados.
- Consulta Certificado: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.



- Excluir Certificado: Exclui dados.
 - Imprimir Certidão de Regularidade: imprime certificado em folha especial.
 - Listagem de Certidão de Regularidade: imprime lista simples para o controle dos certificados emitidos.
- ✓ **Administrar Horário de Funcionamento:**
- Proposito: Gerenciar o horário de funcionamento informado pelo inscrito pessoa jurídica. O horário de funcionalmente está diretamente relacionado com o horário de Assistência do Responsável técnico.
- Incluir Horário Funcionamento: Incluir dados.
 - Alterar Horário Funcionamento: Alterar dados.
 - Consulta Horário Funcionamento: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Horário Funcionamento: Exclui dados.
- ✓ **Administrar Horário de Assistência:**
- Proposito: Gerenciar os horários de Assistência de todos os responsáveis técnicos do inscrito pessoa jurídica. O horário de assistência está diretamente relacionado com o Horário de funcionamento do estabelecimento.
- Incluir Horário de assistência: Incluir dados.
 - Alterar Horário de assistência: Alterar dados.
 - Consulta Horário de assistência: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Horário de assistência: Exclui dados.
- ✓ **Faculdades:**
- Proposito: Gerenciar as informações de instituição de ensino. O módulo Faculdade está diretamente relacionado com o módulo Diploma e inscrito pessoa física.
- Incluir Faculdade: Incluir dados.
 - Alterar Faculdade: Alterar dados.
 - Consulta Faculdade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Excluir Faculdade: Exclui dados
- ✓ **Administrar Sócio Responsável:**
- Proposito: Gerenciar todo o vinculo de responsabilidade técnica entre inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica e também gerencia os sócios vinculados ao estabelecimento. O módulo de Sócio Responsável está diretamente ligado com Inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Sócio Responsável: Incluir dados.
 - Alterar Sócio Responsável: Alterar os dados.
 - Consulta Sócio Responsável: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Selo de Assistência Farmacêutica:**
- Proposito: Gerenciar a emissão do Selo de Assistência Farmacêutica para os Estabelecimentos que funcionam de maneira regular com um farmacêutico presente no seu horário de funcionamento. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa física e/ou jurídica.
- Incluir Selo: Incluir dados.
 - Alterar Selo: Alterar os dados.
 - Excluir selo: Exclui os dados.



- Consulta Assunto: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
 - Imprimir Listagem de Selo: emite listagem simples dos estabelecimentos que receberam o selo de assistência farmacêutica.
 - Imprime Etiqueta: emite listagem para impressão de etiquetas de endereçamento.
 - Imprimir termo de cessão: relatório relatando que o inscrito pessoa jurídica tem a presença de um profissional farmacêutico em seu horário de funcionamento.
- ✓ **Administrar Ramo de Atividade:**
Proposito: Gerenciar os diversos ramos de atividades dos inscritos pessoa jurídica. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Ramo Atividade: Incluir dados.
 - Alterar Ramo Atividade: Alterar os dados.
 - Excluir Ramo Atividade: Exclui os dados.
 - Consulta Ramo Atividade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Cédula e Etiquetas (carteira marrom):**
Proposito: Gerenciar toda emissão e validade da Cédula de identidade e a carteira profissional (marrom) do inscrito pessoa física. Este módulo está diretamente relacionado com o inscrito pessoa física.
- Incluir Cédula/etiqueta: Incluir dados.
 - Alterar Cédula/etiqueta: Alterar os dados.
 - Excluir Cédula/etiqueta: Exclui os dados.
 - Consulta Cédula/etiqueta: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Diploma:**
Proposito: Gerenciar os dados do diploma do inscrito pessoa Física. Este módulo está diretamente relacionado com inscrito pessoa física.
- Incluir Diploma: Incluir dados.
 - Alterar Diploma: Alterar os dados.
 - Excluir Diploma: Exclui os dados.
 - Consulta Diploma: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Cidades:**
Proposito: Gerenciar as cidades e seccionais no estado de São Paulo. Este módulo está diretamente relacionado com inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica.
- Incluir Cidade: Incluir dados.
 - Alterar Cidade: Alterar os dados.
 - Excluir Cidade: Exclui os dados.
 - Consulta Cidade: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- ✓ **Administrar Provisórias:**
Proposito: Gerenciar todas as inscrições provisórias bem como seus cancelamentos, emitindo ofícios de aviso sobre a validade da provisória. Este módulo está diretamente relacionado com o módulo de pessoa física.
- Incluir Aviso: Incluir dados.
 - Cancelamento de Inscrição provisória: Cancela registo de provisória.
 - Imprimir Ofício: Emite ofício de alerta sobre o vencimento da provisória.



- Consulta Aviso/cancelamento: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
-
- ✓ **Digitalização de Processos**
Proposito: Gerenciar a digitalização dos processos internos identificando através de código de barra o processo referenciado para o devido armazenamento. Os processos digitalizados são:
 - Protocolos
 - Inspeções fiscais
 - Ficha de verificação profissional
 - Informações diversas pessoa física
 - Informações diversas pessoa Jurídica
- ✓ **Administrar Ofícios**
Proposito: Gerenciar os ofícios enviados e respondidos para outros órgãos.
 - Incluir Ofícios: Incluir dados de um ofício.
 - Alterar Ofícios: Alterar os dados de um ofício.
 - Excluir Ofícios: Exclui os dados de um ofício.
- ✓ **Administrar Informações Internas**
Proposito: Gerenciar as informações enviadas para outros departamentos internos.
 - Incluir Informações internas: Incluir dados de um envio de informação para outro departamento.
 - Alterar Informações internas: Alterar os dados de um registro de informação interna.
 - Excluir Informações internas: Exclui os dados de um registro de informação interna.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados,vários itens e parâmetros.

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:

Grupos de Dados	Tipo
Inscrito Pessoa Física (principal)	AIL
Inscrito Pessoa Jurídica (principal)	AIL
Administrar outros profissionais (relacionada com PF e PJ)	AIL
Outros cargos exercidos (relacionada com outros profissionais)	AIL
Registro de regularidade Técnica (relacionada com PF e PJ)	AIL
Certidão de Regularidade (relacionada com PF e PJ)	AIL
Horário de Funcionamento (relacionada com PJ)	AIL
Horário de Assistência (relacionada com PF e PJ)	AIL
Administrar Faculdades (relacionada com Diploma)	AIL
Sócio Responsável (relacionada com PF e PJ)	AIL
Selo de Assistência farmacêutica (relacionada com PF e PJ)	AIL
Ramo de Atividade (relacionada com PJ)	AIL
Cédula e etiquetas (relacionada com PF)	AIL
Diplomas (relacionada com PF)	AIL
Cidades (relacionada com PF e PJ)	AIL
Provisórias (relacionada com PF)	AIL
Digitalização de Processos (relacionada com PF, PJ, termo e protocolo)	AIL
Ofícios	AIL
Informações Internas	AIL
Funções	Tipo
Inscrito Pessoa Física	



Alterar	EE
Consulta	EE
Filtro	CE
Dados Consolidados	SE
Visualizar Detalhes	CE
Imprimir Listagem Pessoa Física	CE
Imprimir ficha cadastral	CE
Etiqueta de Endereço	CE
Imprimir transferência	CE
Imprimir Listagem simples	CE
Imprime Lista Provisória	CE
Imprime Ficha cancelamento de inscrição	CE
Registro provisório de Farmacêutico	SE
Identidade profissional farmacêutica	SE
Identidade outros profissionais	SE
Etiqueta para carteira profissional	SE
Imprimem Dados consolidados	CE
Inscrito Pessoa Jurídica	
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Consultar	CE
Filtrar	CE
Baixa Responsável Técnico (RT)	EE
Assunção de responsável técnico(RT)	EE
Alteração de dados do estabelecimento	EE
Inclusão no módulo Sócio / responsável	EE
Alteração do horário de funcionamento	EE
Inclusão do Horário de Assistência	EE
Inclusão registro de Certidão de Regularidade	EE
Inclusão de registro de Regularidade Técnica	EE
Alteração de Ramo	EE
Dados Consolidados	SE
Consulta solicitação Reqnet	SE
Imprimir listagem pessoa Jurídica	CE
Ficha cadastral	CE
Ficha cadastral resumida	CE
Etiqueta de Endereço	CE
Listagem Simples	CE
Listagem de Débitos	CE
Cancelamento de Inscrição	CE
Outros profissionais	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Administrar Outros Cargos	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Registro de Regularidade Técnica (RRT)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE



Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Certificado de responsabilidade técnica	CE
Listagem de Sócios responsáveis técnicos	CE
Certidão de Regularidade (CR)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Certidão de Regularidade	CE
Listagem de Sócios responsáveis técnicos	CE
Horário de Funcionamento	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Horário de Assistência	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Faculdades	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Sócio Responsável	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Selo de Assistência Farmacêutica	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Listagem de Selo	CE
Imprime Etiqueta	CE
Imprimir termo de cessão	CE
Ramo de Atividade	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Cédula e Etiquetas (carteira marrom)	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE



Diploma	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Cidades	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Provisórias	
Incluir Aviso	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Cancelamento de provisória	EE
Imprimir Ofício	CE
Digitalização de Processos	
Protocolo	EE
Inspeções fiscais	EE
Ficha de verificação profissional	EE
Consultar	CE
Informações diversas pessoa física	EE
Excluir	EE
Informações diversas pessoa Jurídica	CE
Administrar Ofícios	
Incluir	EE
Alterar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Ofício	CE
A Informações Internas	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Emitir orientação internet	CE

6 – SISTEMA DE COBRANÇA/FINANCEIRO

Objetivo: O sistema deverá prever consulta de forma ágil das informações de arrecadação, possibilitando a negociação de dívidas bem como um controle sobre os inadimplentes. O sistema deve prever possíveis trocas de convênio bancário, correção monetária (taxa Selic, juros e multas).

I. PROCESSOS:

- ✓ Débitos
- ✓ Parcelamento
- ✓ Eventos de cobrança
- ✓ Convênio Bancário
- ✓ Retorno Bancário
- ✓ Contas Contábeis



II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ Débitos:

Propósito: Gerenciar todas as etapas de um débito/cobrança. As Naturezas de cobrança são diferenciadas entre inscrito pessoa física e inscrito pessoa jurídica. São elas: Multas punitivas, Anuidades e debito eleitoral (inscrito pessoa física). O sistema devera contemplar a negociação das naturezas citadas. O debito pode ser classificado em quatro fases: baixado, vigente, cancelado e suspenso.

- Incluir: Altera dados de cobrança.
- Inclusão em Lote: Inclusão de mais de um registro ex: gerar anuidade.
- Consulta: Consulta dados do Inscrito de forma simples e consolidada.
- Filtro: Filtro avançado de dados de débitos.
- Alterar: Alterar dados do debito.
- Cancelar: Cancelar Débito.
- Ativar: Ativa um débito cancelado.
- Baixa Manual: baixar um título manualmente.
- Desconto: conceder desconto em um débito.
- Não executar: Altera o status do débito onde impossibilita a execução judicial do débito.
- Pendentes: A tela de pendentes é possível realizar as seguintes ações:
 2. Simular parcelamento:
 3. Incluir Parcelamento: ao incluir o parcelamento, há a necessidade de manter o histórico dos débitos parcelados.
 4. Executar débito: essa ação transforma a cobrança em judicial.
 5. Impressão de execução fiscal: emite relatório para ação judicial.
 6. Incluir registro Sistema Jurídico: Inclui dados da execução fiscal no sistema do Jurídico.
 7. Consultar parcelamento.
- Imprime listagem de Débitos: relatório simplificado débitos.
- Emitir Boleto bancário: impressão de boleto bancário, possibilitar a impressão em lote bem como a diversificação de banco.
- Lista detalhada de Debito: impressão detalhado dos débitos.
- Relatório de pagamento irregular: relatório onde aponta os pagamentos menores que o devido.
- Relatório de dados Quantitativo: relatório quantitativo ex: valor arrecadado de anuidade em 2012.

✓ Parcelamento:

Propósito: Gerenciar os parcelamentos gerados. O parcelamento divide em dois tipo: Administrativos e Judiciais. O sistema devera contemplar o histórico de débitos parcelados bem com suas parcelas.

- Alterar: altera os dados do parcelamento
- Consulta: Consulta dados do parcelamento bem com os débitos que foram suspensos para esse parcelamento.
- Filtrar: Filtro avançado de dados do parcelamento.
- Cancelar: a ação de cancelar gera um novo debito com o mesmo valor devido do parcelamento, esse referisse a uma “confissão de divida”.
- Excluir: Exclui todas as parcelas e ativa novamente os débitos que foi suspenso para o parcelamento.



- Imprimir Parcelamento: imprime listagem simples do parcelamento.
- Termo de Confissão de Dívida: imprime um termos de confissão de divida onde o inscrito devera assinar
- Relatório de dados Quantitativo: relatório quantitativo de parcelamento emitidos baixado.

✓ **Eventos de Cobrança:**

Proposito: Gerenciar os eventos de cobrança. Os Eventos estão diretamente relacionados com o sistema de débito ele é responsável por classificar a correção monetária de cada evento de Debito. Ex. Anuidade juros de 1% ao mês + 20% de multa após o vencimento.

- Incluir: Incluir dados de evento.
- Alterar: Alterar dados de evento.
- Consulta: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir: Exclui dados do evento.

✓ **Convênio bancário:**

Proposito: Gerenciar os convênios bancário. Esse módulo está diretamente relacionado com o sistema de débitos e o sistema devera prever a troca de Instituição financeira quando houver necessidade. O sistema também devera controlar o numero de boletos emitidos em cada convênio.

- Incluir: Incluir dados.
- Alterar: Alterar dados.
- Consulta Convênio: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Convênio: Exclui dados.

✓ **Retorno Bancário:**

Proposito: Gerenciar toda baixa de títulos através de um arquivo cnab devidamente padronizado pela FEBRABAN. O sistema devera gravar os dados de retorno bancário e atualizar os títulos baixados.

- Gerar baixa: Realizar a leitura do arquivo de retorno bancário e realizar a inclusão da baixa bem como a atualização do registro de debito ou taxa.
- Imprimir Conciliação: Imprimir conciliação bancaria diariamente.
- Importação de Receita: O sistema devera contemplar a integração diariamente através de arquivo xml para um software de terceiro. No arquivo .xlm está o resumo de todas as contas bancarias e as contas contábeis.
- Cancelar baixa: O cancelamento de baixa devera retornar o status inicial do titulo antes de ocorrer a baixa.
- Consulta Baixa: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.

✓ **Contas Contábeis:**

Proposito: Gerenciar as diversas contas contábeis que serão utilizadas na importação de receita para um software de terceiro.

- Incluir Conta Contábil: Incluir dados.
- Alterar Conta Contábil: Alterar dados.
- Consulta Conta Contábil: A consulta pode ser realizada de forma básica ate uma pesquisa mais complexa.
- Excluir Conta Contábil: Exclui dados.



- Imprimir dados quantitativos: imprime dados quantitativo referente as diversas receitas. Exemplo: total arrecadado de anuidade 2012 pessoa física.

Todos os sistemas devem disponibilizar modo de pesquisa desde a forma básica ate as pesquisas mais avançadas de seus dados,vários itens e parâmetros.

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES:

Grupos de Dados	Tipo
Débitos (entidade principal)	AIL
Parcelamento (Relaciona com Debito)	AIL
Eventos de cobrança (Relaciona com Débito e parcelamento)	AIL
Convênio Bancário (Relaciona com Evento de cobrança)	AIL
Retorno Bancário (relaciona com Débitos, Taxas)	AIL
Contas Contábeis (retorno bancário)	AIL
Funções	Tipo
Débito	
Incluir	EE
Inclusão em Lote	EE
Consulta	CE
Visualizar detalhes	CE
Filtro	EE
Alterar	EE
Cancelar	EE
Ativar	EE
Baixa Manual	EE
Desconto	EE
Não executar	EE
Pendentes	SE
Simular parcelamento	SE
Incluir Parcelamento	EE
Executar débito	EE
Impressão de execução fiscal	EE
Incluir registro Sistema Jurídico	CE
Consultar parcelamento	CE
Imprime listagem de Débitos	CE
Emitir Boleto bancário	SE
Lista detalhada de Debito	CE
Relatório de pagamento irregular	CE
Relatório de dados Quantitativo	CE
Parcelamento	
Visualizar Detalhes	CE
Alterar	EE
Consulta	CE
Filtrar	CE
Cancelar	EE
Excluir	EE
Imprimir Parcelamento	EE
Termo de Confissão de Dívida	EE
Relatório de dados Quantitativo	EE
Eventos de Cobrança	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE



Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Convênio Bancário	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Excluir	EE
Retorno Bancário	
Gerar Baixa	EE
Imprimir Conciliação	SE
Importação de Receita	EE
Visualizar detalhes	CE
Cancelar baixa	EE
Consulta Baixa	CE
Contas Contábeis	
Incluir	EE
Alterar	EE
Consultar	CE
Visualizar detalhes	CE
Excluir	EE
Imprimir Dados quantitativos	CE

7 – SISTEMA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO (REQNET)

Objetivo: O sistema de Atendimento Eletrônico foi desenvolvido com o objetivo de facilitar a solicitação de alguns serviços realizados no atendimento pessoal. O Inscrito pessoa física e Jurídica deve entrar através de nosso portal com seu respectivo login e senha. Os serviços disponíveis são: Impressão de Débitos; Consulta e/ou alteração de dados cadastrais do profissional; Consulta e/ou alteração de dados cadastrais da empresa; Solicitação de Renovação ou 2ª Via de Certidão de Regularidade (CR) e Registro de responsabilidade técnica (RRT); Comunicado de ausência e Impressão de certificados.

I. PROCESSOS

- ✓ Débito
- ✓ Certidões
- ✓ Inscrito
- ✓ Comunicado de Ausência

II. DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE

✓ Débito:

Propósito: O sistema devera disponibilizar todos os débitos vigentes para impressão de boletos no atendimento eletrônico.

- Consultar – Consultar débitos vigentes.
- Imprimir Boleto – Imprimir boleto bancário. Os débitos vencidos deveram ser exibidos com suas devidas correções e o prazo do vencimento devera ser alterado para a impressão do boleto.

✓ Certidões (CR e RRT):

Propósito: Possibilitar a solicitação de emissão de Certidões de Regularidade (CR) e Registro de responsabilidade técnica (RRT) para inscritos pessoa jurídica que não tenha nenhuma pendência/alteração no seu registro perante o CRF-SP.

- Consulta dados: Consulta dados cadastrados no CRF-SP



- Solicitação Inscrito PJ: Inscrito PJ Valida informações e solicita serviço.
- Solicitação Inscrito PF: Inscrito PF valida/aprova solicitações do inscrito PF.
- Cancela Solicitação: Cancela solicitação
- Imprime Boleto: imprime boleto bancário referente à solicitação.
- Imprime Protocolo: Imprime protocolo de solicitação.

✓ **Inscrito:**

Proposito: O sistema devera garantir a segurança do processo, portanto tanto inscrito PF e PJ, devem ter acesso restrito através de usuário e senha.

- Altera dados PF: Altera dados Cadastrais para o inscrito pessoa física.
- Consulta dados PJ: Consulta dados cadastrais inscritos pessoa jurídica.
- Consulta Solicitações: Consulta solicitações.
- Esqueceu a senha: encaminha um e-mail com uma nova senha de acesso para o inscrito.
- Imprime Certificado PF: imprime certificado de cursos e palestras ministrados pelo CRFSP
- Imprime Declaração PF: imprime declaração de carga horaria de cursos e palestras ministrados pelo CRFSP
- Imprime Protocolo: Imprime protocolo de solicitação PF e PJ

✓ **Comunicado de Ausência:**

Proposito: Possibilitar o Inscrito pessoa física comunicar possíveis ausências no horário de assistência prestado por ele.

- Solicitar Ausência: Solicita serviço, o inscrito devera informar o horário e motivo da sua ausência.
- Consulta dados: Consulta dados da solicitação.
- Imprime protocolo: Imprime protocolo de solicitação PF

III. PRINCIPAIS PROCESSOS ELEMENTARES

Grupos de Dados	Tipo
Débito (relaciona com inscrito pessoa física e jurídica)	AIE
Certidão (CR e RRT) (relaciona com inscrito pessoa física, jurídica e protocolo)	AIL
Inscrito (relaciona com inscrito pessoa física e jurídica)	AIE
Comunicado de Ausência: (relaciona com inscrito PF, PJ e protocolo)	AIL
Funções	Tipo
Débito	
Consultar	CE
Visualizar Detalhes	CE
Imprime Boleto	SE
Certidões (CR e RRT)	
Consulta dados	EE
Solicitação Inscrito PJ	EE
Solicitação Inscrito PF	EE
Cancela Solicitação	EE
Imprime Boleto	SE
Imprime Protocolo	CE
Inscritos	
Altera dados PF	EE
Consulta dados PJ	CE
Consulta Solicitações	CE
Esqueceu a senha	EE



Imprime Certificado PF	CE
Imprime Declaração PF	CE
Imprime Protocolo	CE
Comunicado de Ausência	
Solicitar	EE
Consultar	CE
Imprimir Protocolo	CE

DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

DO SOFTWARE

1.1. Requisitos Funcionais

A Solução de CRM deve atender aos seguintes requisitos funcionais:

- 1.1.1. A solução deve prover uma visão unificada de todo o relacionamento do cliente com o CRF. Esta visão deve incluir seu cadastro e todas as suas interações com o CRF, incluindo o histórico de todos os atendimentos e solicitações abertas em qualquer canal de atendimento, para tratar de qualquer assunto, independentemente da unidade estadual do CRF responsável por atender a solicitação. Esta mesma visão unificada deve abranger também os colaboradores do CRF envolvidos direta ou indiretamente com o atendimento, com a discriminação de seus cargos, lotação, dados de contato e sua posição na estrutura organizacional. Todas as interações entre clientes e colaboradores do atendimento devem ficar devidamente registradas.
- 1.1.2. A solução deve conter um modelo de dados pré-construído que seja abrangente e permita armazenar uma ampla gama de informações, tanto sobre pessoas físicas quanto jurídicas, tanto de clientes quanto parceiros e colaboradores do CRF, incluindo (lista não exaustiva): Dados cadastrais; diversos endereços, com a semântica de cada um; inter-relacionamentos entre as pessoas, entre as organizações, e entre as pessoas e as organizações; ativos associados ao cliente ou organizações; informações demográficas; campanhas de marketing envolvendo o cliente ou organizações; solicitações e atividades executadas pelo CRF envolvendo o cliente ou empresa; estrutura organizacional do atendimento CRF, incluindo suas divisões e cargos, bem como o(s) cargo(s) ocupado(s) por cada colaborador, seja funcionário ou prestador de serviço; pesquisas de satisfação.
- 1.1.3. A solução deve estar preparada para armazenar todo o relacionamento entre o cliente e o CRF, como: histórico dos atendimentos, histórico das solicitações (abertas, em atendimento, pendentes e encerradas) com registro de todos os trâmites pelos quais os processos passaram (com os respectivos despachos em cada trâmite), comprovação de inscrição, pagamento (quando pertinente) e participação em eventos promovidos pelo CRF (cursos, oficinas, workshops, palestras, minicursos).
- 1.1.4. A solução deve suportar o conceito de "parte", tal como ele é empregado quando nos referimos à duas "partes" de um contrato, por exemplo. Uma "parte" se constitui abstraindo-se o sujeito referenciado, que pode ser um potencial empresário (pessoa física), uma empresa, um colaborador do CRF, um domicílio etc. Este recurso deve ser utilizado para resolver casos onde uma entidade tem mais de um papel, como por exemplo, quando o solicitante de um serviço é um cliente, mas também é um colaborador ou parceiro do CRF. A aplicação deve ser capaz de utilizar "partes" para tornar sua modelagem mais geral e mais facilmente expressar qualquer relacionamento entre qualquer entidade.
- 1.1.5. A solução deve permitir mapear os relacionamentos entre as partes, tal como A é sócio de B, C é proprietário ou representante de D (sejam organizações ou pessoas) etc. Deve ser capaz de representar também relacionamentos entre organizações, tais como relação matriz-filial, organizações de um mesmo grupo; franqueados e franqueadores; fornecedores de serviço etc.
- 1.1.6. A solução deve ser capaz de unificar (merge) registros duplicados. Exemplo: o cliente C1 possui históricos de atendimento H1 e H2, ao passo que o cliente C2 possui históricos H3, H4 e H5 (além de outras informações a ele ligadas). Caso se perceba que C1 e C2 são de fato o mesmo cliente (os registros estavam duplicados), independente do cliente ser pessoa física ou empresa, a solução deve



ser capaz de consolidar os registros C1 e C2 em um único cliente C, que possui as demandas (e demais informações) H1, H2, H3, H4 e H5.

- 1.1.7. Qualidade de dados: A solução deve possuir recursos para pareamento (matching) dos dados, ou seja, deve realizar a identificação de registros duplicados configurando-se regras de comparação que podem utilizar diferentemente vários atributos da base de dados. Não deve ser necessário que exista uma chave única de comparação (tal como CPF's ou CNPJ's distintos para cada cliente). Exemplo: Para os registros "João Silva" e "João da Silva", o processo de pareamento deve produzir uma pontuação (score), que indique qual a probabilidade dos dois de fato dizerem respeito ao mesmo cliente (quanto mais alta a pontuação, mais provável). Quando dados duplicados são encontrados, o processo de unificação (merge) descrito no item anterior deve poder ser acionado para combinar os registros duplicados em um único registro.
- 1.1.8. A solução deve permitir criação de pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente no momento do atendimento ou captação de uma solicitação, bem como à análise de seus resultados.
- 1.1.9. A solução deve permitir a utilização das principais funções, principalmente cadastro/atualização de clientes e registro de atendimentos, mesmo que haja indisponibilidade de rede ou internet (função off-line), sincronizando as informações registradas quando a conexão for restabelecida.
- 1.1.10. A solução deve permitir integração com o Microsoft Outlook, permitindo aos usuários trabalhar com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.
- 1.1.11. A solução deverá suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (Presencial, telefônico, portal WEB, e-mail, etc.), mantendo toda a informação de relacionamento numa só base consolidada e proporcionando uma visão única do cliente. Ou seja, todos os canais devem consultar e atualizar a mesma base de dados com o cadastro do cliente e o histórico de suas interações com o CRF.
- 1.1.12. Deve ser possível que um mesmo agente da central de relacionamento, a partir da mesma aplicação de CRM, seja capaz de receber uma interação vinda do cliente por qualquer canal, incluindo telefone, e-mail e chat desde que o mesmo tenha perfil para acessar o tipo de demanda em questão.
- 1.1.13. A solução deve permitir que, quando um e-mail de um cliente for recebido, para o mesmo seja automaticamente aberto um chamado para tratar este e-mail (da mesma forma como se fosse uma chamada telefônica). A aplicação deve então automaticamente enviar uma mensagem de resposta ao remetente do e-mail, com um texto padrão informando qual o número do protocolo do chamado aberto. Deve ser possível, por meio de recursos nativos da aplicação, garantir a implementação de políticas de privacidade do cliente. Exemplo: jamais enviar e-mail a um solicitante que não autorizou o CRF de enviar-lhe e-mails.
- 1.1.14. A solução deve possuir funcionalidade que permita que os atendentes de todos os canais de atendimento sejam capazes de localizar um chamado aberto conforme procedimento descrito no item anterior (mediante informação do número de protocolo), possibilitando a localização do e-mail e de seu conteúdo.
- 1.1.15. A solução deve possuir o conceito de equipe de uma solicitação. Esta equipe é formada pelas pessoas envolvidas na resolução da solicitação, as quais podem pertencer a qualquer unidade ou área do CRF. Todos os colaboradores da equipe da solicitação devem ter visibilidade sobre os dados da mesma, para que possam cooperar na sua resolução. Este conceito deve permitir, a partir de parametrização, que colaboradores que não possuem atividades componentes dos fluxos possam visualizar todas as informações referentes à solicitação da qual ele compõe a equipe de resolução.
- 1.1.16. A solução deve possibilitar atribuir registros a pessoas específicas ou a equipes.
- 1.1.17. A solução deve possibilitar a configuração de permissões de acesso diretamente a uma pessoa ou a sua equipe, sem que as permissões tenham que ser idênticas.
- 1.1.18. A solução deve possibilitar a configuração de regras (sem necessidade de escrever código em uma linguagem de programação) para direcionar o e-mail à equipe mais adequada para que ele seja respondido, assim como para solicitações encaminhadas presencialmente ou pelo Portal CRF.
- 1.1.19. A solução deve suportar documentos anexados aos e-mails, estruturados ou não.



- 1.1.20. Deve ser possível cadastrar na aplicação um conjunto de respostas padrão que deverá ser disponibilizado na interface utilizada pelos atendentes para responder os e-mails, de modo tais respostas possam ser facilmente inseridas no corpo do e-mail. Esta funcionalidade deve estar disponível também na tela de registro do despacho relacionado a cada trâmite.
- 1.1.21. No caso de ocorrência de múltiplas interações por e-mail com o mesmo solicitante sobre o mesmo assunto, deve ser possível que os e-mails de uma mesma thread sejam sempre anexados ao mesmo chamado (Considerada a premissa de todos os clientes mandam mensagens para um mesmo endereço de e-mail, ex: faleconosco@CRF.org.br). Exemplo: Um cliente envia e-mail sobre uma solicitação. O atendente responde. O cliente responde sobre a resposta que recebeu, e assim por diante. Todos esses e-mails devem ser vinculados automaticamente à mesma ocorrência. Caso o cliente possua mais de uma chamado ativo, os e-mails deverão ser vinculados cada uma à sua respectiva ocorrência.
- 1.1.22. A solução deve viabilizar de forma nativa a construção, publicação e atualização das interfaces Web para acesso direto dos atendentes e gestores.
- 1.1.23. A solução deve permitir integração com o Portal CRF em que o próprio cliente faça seu auto cadastramento em uma interface do Portal CRF, criando para si um login e uma senha, que o permitirá (depois de logado) ter acesso a uma área com dados específicos do mesmo, provenientes da Solução de CRM e exibidas em interfaces do Portal CRF.
- 1.1.24. Para os usuários internos do CRF, a solução deve possuir funcionalidade que permita *login* unificado à rede do CRF, não necessitando de uma segunda senha no momento do acesso ao sistema.
- 1.1.25. No momento da abertura de qualquer atendimento/solicitação, independente do canal de atendimento, uma mensagem deve ser enviada para o solicitante que houver cadastrado um endereço de e-mail válido, respeitando as regras de “cliente não deseja receber e-mails”. Procedimento idêntico deverá ser acionado em cada trâmite.
- 1.1.26. A solução deve ser capaz de cadastrar e gerenciar solicitações abertas pelos clientes ou abertas internamente por colaboradores do CRF (processos). Gerenciar uma demanda implica em um processo que inclui a coleta, o cadastro e a prestação de informações, a execução de atividades e tarefas em diversas unidades envolvendo colaboradores, clientes e/ou entidades, com o objetivo de solucionar um problema específico que corresponde ao atendimento da demanda. Uma demanda deve poder ser aberta e alimentada através de múltiplos canais de atendimento, como: telefone, portal, pessoalmente, por e-mail, chat, etc. de acordo com as especificidades de cada tipo de demanda. O sistema deve estar preparado para interagir com todos esses canais de forma que, para o cliente, estas interações sejam transparentes.
- 1.1.27. A Solução de CRM deve permitir criar novos “tipos de atividades” para registrar esses vários canais de comunicação. Exemplo: deve ser possível criar um tipo de atividade chamada “SMS” para registrar os SMS enviados e recebidos.
- 1.1.28. Cada solicitação aberta deve ser controlada através de um código de protocolo, o qual deve ser gerado automaticamente e permitir parametrizações para atender ao CRF. Deve ser possível parametrizar este formato através de telas usadas pelo administrador da aplicação, sem que haja necessidade de escrever código em nenhuma linguagem de programação, nem envolver a equipe de TI ou de implantação do projeto.
- 1.1.29. O cadastro de tipos de solicitações deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tipo, subtipo, grupo, subgrupo etc.), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces do cliente, dos atendentes e dos colaboradores do CRF no momento da captação das solicitações.
- 1.1.30. A solução deve possuir um motor de workflow, onde é possível especificar os passos de um processo (de um fluxo de tramitação), sendo que alguns destes passos podem inclusive envolver integração com outros sistemas. O motor de workflow deve também poder monitorar o estado dos objetos do sistema e disparar ações quando certas condições forem atingidas.
- 1.1.31. O motor de workflow deve permitir disparar eventos a partir dos eventos de Criação, Alteração de registros ou alteração de um campo específico. Deve também ter eventos vinculados a datas, mesmo que não haja alterações nos registros.



- 1.1.32. A solução deve direcionar a solicitação automaticamente para as unidades responsáveis conforme parametrização definida no orquestrador de processos (workflow), sendo que esta parametrização corresponde à configuração de um fluxo (por tipo de solicitação), que pode ou não ser regionalizado. O encaminhamento de solicitações que possuem fluxos regionalizados deve obedecer a regras de endereçamento baseadas na definição de limites regionais aplicados sobre a base de endereços a ser fornecida pelo CRF. A aplicação dos limites regionais deve poder ser diferenciada de acordo com critérios específicos das unidades estaduais do CRF responsáveis pelos diversos tipos de solicitações. Ex.: Uma solicitação de regularização e documentação para um novo estabelecimento (Farmácia) no interior de São Paulo deverá ser automaticamente direcionada para a Unidade de Atendimento do CRF mais próxima.
- 1.1.33. A solução deve calcular a disponibilidade de atendimento dos fiscais ou demais prestadores de serviços para uma determinada solicitação, e mostrar os horários disponíveis dos colaboradores capazes de realizar aquela tarefa, levando em consideração a lista de colaboradores capacitados para aquele serviço específico, o horário de trabalho de cada um, a carga de trabalho dos mesmos, o tempo médio para executar aquela tarefa, e a agenda disponível do atendente. A aplicação também deve oferecer a opção para que o responsável pela unidade executora escolha um colaborador, horário ou duração específica, respeitando os demais parâmetros da seleção automática.
- 1.1.34. A solução deve permitir a configuração, para cada tipo de solicitação, de um fluxo com seus respectivos passos. Os trâmites realizados (de um passo para outro) devem atribuir colaboradores responsáveis (do mesmo modo como foi descrito no item anterior). Deve também definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa/atividade (a partir de prévia parametrização dos prazos).
- 1.1.35. Os trâmites devem poder ser executados sequencialmente, isto é, um trâmite novo só começa após o término do anterior, ou em paralelo, isto é, dois ou mais trâmites podem ser executados durante um mesmo período de tempo.
- 1.1.36. Em cada trâmite deve ser possível registrar um despacho que será visível para o cliente solicitante em interface de acompanhamento do andamento das solicitações. Além do campo de despacho para cliente, deve ser possível parametrizar a utilização de outro campo de despacho para uso interno, cujos registros fiquem visíveis apenas para os colaboradores envolvidos no fluxo dos processos. Ambos os campos de despacho devem poder ser utilizados quantas vezes for necessário dentro de um mesmo passo (sem que seja preciso realizar um novo trâmite para isso).
- 1.1.37. Além dos trâmites que seguem processos definidos, como os descritos anteriormente, deve ser possível criar trâmites *ad hoc*, onde quem define qual o próximo passo do trâmite são as próprias pessoas responsáveis por encaminhá-lo. Mesmo num trâmite com processo definido, deve ser possível especificar que parte da tramitação deve poder ocorrer de forma *ad hoc*, ainda que outras partes da tramitação tenham passos definidos e obrigatórios.
- 1.1.38. O trâmite *ad hoc* descrito no item anterior deve poder ser realizado a partir de um conjunto de opções que inclua todas as unidades cadastradas na estrutura organizacional do CRF (*ad hoc* de abrangência máxima) ou a partir de um conjunto de opções (unidades) limitado, conjunto esse parametrizável em cada passo do fluxo (*ad hoc* de abrangência limitada).
- 1.1.39. A solução deve cadastrar trâmites com todas as informações pertinentes a este, tais como: descrição das atividades executadas, tipo do trâmite, data e hora de início e fim, status, responsável etc.
- 1.1.40. A solução deve realizar o controle de versionamento dos fluxos, com regras que permitam o andamento (até o encerramento) das solicitações abertas para um determinado tipo de demanda até a data de encerramento das mesmas (seguindo a versão do fluxo substituída), enquanto que as novas solicitações tramitam seguindo o novo fluxo. Deve ser possível optar pela utilização do novo fluxo para todas as demandas, inclusive aquelas já abertas e em andamento. A aplicação deve armazenar o histórico dos fluxos executados contra um registro.
- 1.1.41. A solução deve permitir o registro de envio e recebimento de documentos físicos que eventualmente sejam exigidos no atendimento presencial e possuir recursos para controle do “tempo de corredor” em horas úteis de acordo com o horário de expediente do órgão destino.
- 1.1.42. O sistema deve permitir a tramitação “em massa” de processos/solicitações de uma unidade para outra quando a criação de nova versão de fluxo tratada no item anterior exigir tal procedimento, sobretudo



quando alteração de versão de fluxo se der em função de criação/alteração/extinção de unidade organizacional.

- 1.1.43. Deve ser possível fazer alterações nos trâmites manualmente ou automaticamente através do mecanismo de workflow. Ex.: Um operador deve poder, depois de entrar em contato com o cliente, alterar o status de um trâmite de pendente para executado, ou um trâmite pode ser automaticamente alterado para executado após o envio de um e-mail, caso seja essa a ação que demarca o término da execução.
- 1.1.44. A solução deve fazer a auditoria das alterações realizadas referentes às solicitações e trâmites, isto é, deve registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração e o usuário responsável pela mesma. Essa funcionalidade poderá ser habilitada ou desabilitada pelo administrador do CRF sem a necessidade de alteração de código.
- 1.1.45. A solução deve permitir que o log de auditoria seja ligado ou desligado para uma campo específica, não exigindo que toda alteração do sistema seja registrada.
- 1.1.46. A solução deverá permitir a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita. Estes scripts devem poder ser de atendimento, de campanhas, de resolução de problemas, de pesquisa de satisfação ou de qualquer outra natureza.
- 1.1.47. Para certos tipos de solicitação, tal como o diagnóstico de uma consultoria, por exemplo, é necessário que se faça uma coleta específica de dados para dar suporte ao processo de diagnóstico. Para esses casos, o sistema deve prover a funcionalidade de levantamento de informações de forma organizada através da criação de questionários com perguntas, check-list de documentos e com campos que captem as respostas.
- 1.1.48. Para cada resposta mencionada no item anterior deve ser possível associar um peso/nota, de forma que ao final de todas as respostas dadas, uma nota final possa ser utilizada como critério de avaliação de elegibilidade.
- 1.1.49. A solução deve permitir definir e limitar os valores de campos da aplicação e criar regras para as transições entre estes valores, da seguinte maneira:
 - 1.1.49.1. A solução deve permitir implementar regras de negócio em tempo de execução. Permitindo preencher valores automaticamente ou alterar visibilidade e obrigatoriedade dos campos em tempo de execução. Ex.: A ocorrência somente poderá ser colocada com Status “em andamento” se um determinado campo estiver preenchido. Ou se o tipo de ocorrência for igual a “Denúncia” então o campo “Informa Fiscal” deve ser marcado como “sim” automaticamente. O campo sexo somente será mostrado se a ocorrência for originária de pessoa física.
 - 1.1.49.2. Os registros devem ter Status e SubStatus com valores vinculados entre si. Exemplo: Não é possível marcar um SubStatus como “Cancelado” com o Status “Em Aberto”.
 - 1.1.49.3. Deve ser possível especificar condições adicionais que devem ser verdadeiras para que uma transição de valor possa ocorrer. Exemplo: a transição de aberto para cancelado do campo status de atendimento só é possível se o valor do campo data for uma determinada data.
 - 1.1.49.4. Deve ser possível especificar quem tem permissão de fazer uma determinada transição. Exemplo: o campo status de atendimento pode ir de pendente para cancelado apenas se o usuário for um gerente.
- 1.1.50. As solicitações possuem prazos para serem atendidas e resolvidas, que podem ser baseados em seu tipo e prioridade, e que constituem o nível de serviço que se deseja praticar para cada tipo de demanda. Estes prazos devem ser cadastrados e vinculados a cada tipo de solicitação. O sistema deve prover o gerenciamento destes prazos, controlando o cumprimento dos mesmos. Este controle deve ser feito para o primeiro retorno a partir da abertura da solicitação, para cada trâmite necessário para a resolução da solicitação e para o prazo geral (que é o da própria solicitação), desde sua abertura até a resolução. Se houver violação do nível do serviço (ou eminência de violação), deve ser possível escalar automaticamente a solicitação para outra instância, tal como um supervisor ou gerente. Devem existir também relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as solicitações e as unidades e/ou colaboradores associados a elas.



- 1.1.51. Existem solicitações onde se faz necessária a utilização de alçadas de aprovação, que envolvem o encaminhamento de uma solicitação para um ou mais níveis hierárquicos superiores. A aplicação deve controlar estes níveis de alçadas e níveis hierárquicos e gerenciar os fluxos de aprovação automaticamente. O encaminhamento para níveis superiores também pode ser automático baseado em prazos não cumpridos, ou em outros critérios semelhantes.
- 1.1.52. A solução deve permitir o envio de “alertas” aos outros envolvidos no processo (além dos níveis hierárquicos superiores) quando da ocorrência de quebra de regras de negócio vigente para um tipo de solicitação específico.
- 1.1.53. A solução deve permitir que os documentos mencionados no item anterior possam ser marcados como visíveis apenas internamente, de acordo com o perfil do usuário, ou como visíveis também externamente, para o cliente.
- 1.1.54. Deve existir funcionalidade para associar várias solicitações a uma solicitação principal que, quando resolvida, encerra todas as solicitações ligadas a ela.
- 1.1.55. A solução deve permitir a vinculação de solicitações, de forma manual, a partir da percepção do usuário de tal necessidade ou conveniência. Para auxiliar o usuário nesta vinculação, o sistema deverá apresentar opções de pesquisa na base dados (com base no solicitante, no endereço da ocorrência, inter-relação entre processos etc.) que permitam a identificação dos casos em que se oportunize tal associação.
- 1.1.56. A solução deve permitir o acompanhamento “bipartite” de solicitações que possuam interessados diferentes do(s) solicitante(s), quando for o caso de o conteúdo dos despachos não poder ser o mesmo para as duas partes (solicitantes e interessados), seja por questões de sigilo de dados pessoais ou por escolha do administrador do sistema.
- 1.1.57. Quando for o caso de uma solicitação requerer uma evidência de que determinada circunstância ou fato é verdadeiro (por exemplo, um farmacêutico pode precisar apresentar um laudo de competência para aplicação de injeções), a aplicação deve prover o controle destas evidências e seu posterior uso em uma ou mais demandas.
- 1.1.58. A solução deve permitir a integração de informações de eventos, grupos, profissionais (participantes, por exemplo, farmacêuticos ou bioquímicos), inscrições e participação de clientes e profissionais cadastrados.
- 1.1.59. A solução deve ser capaz de transformar os dados acumulados no CRM em Inteligência de Gestão de forma totalmente integrada e nativa, através de relatórios analíticos e gerenciais.
- 1.1.60. A interface do usuário deverá permitir a utilização de elementos gráficos nas análises, que enriqueçam visualmente os relatórios analíticos.
- 1.1.61. A Solução de CRM deve permitir a construção e personalização de relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.
- 1.1.62. A ferramenta deve permitir que cada usuário configure seu Dashboard (painel) com os principais gráficos e indicadores para análise de informações necessárias para realização dos seus trabalhos rotineiros.
- 1.1.63. O controle de acesso da aplicação de extração de dados deve permitir, para cada usuário, conforme seu perfil de acesso, que os dados acessíveis através da aplicação analítica sejam (por default) os mesmos acessíveis através do CRM Operacional, sem que para isto seja necessário despende qualquer esforço de configuração, customização ou integração. E alterando a permissão do usuário o resultado dos relatórios deve ser alterado automaticamente.
- 1.1.64. A Solução de CRM deve possuir um módulo, ou um conjunto de funcionalidades, que permita a realização de ações de comunicação (campanhas, pesquisas, etc.) com segmentação do público alvo.
- 1.1.65. Deve ser possível fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação, definindo-se filtros a serem aplicados na base de segmentação do CRF. Esta segmentação deve poder ser feita nos dados contidos nos cadastros. Os filtros de segmentos utilizados devem poder ser salvos para posterior reutilização.



- 1.1.66. A aplicação deve prover o cadastro e o gerenciamento das ações de comunicação, definindo o período da ação, o objetivo, os resultados desejados, a mensagem, o canal, público, etc. As ações deverão poder ser executadas em múltiplos canais, tais como telefone, e-mail, carta etc.
- 1.1.67. A aplicação deve permitir trabalhar com modelos de campanhas multicanal e associá-las seguindo um processo mais longo e com estágios pré-definidos, vislumbrando um objetivo comum. Evitando assim que campanhas com mesma característica tenham que ser parametrizadas do zero. Cada campanhas pode utilizar segmentos e canais diversos. Deve também contemplar a criação de um fluxo a ser seguido com pontos decisórios entre os estágios, que pode depender da avaliação das respostas obtidas, comportamento observado ou resultado parcial.
- 1.1.68. A aplicação deve incluir o suporte para uma variedade de processos de gerenciamento de recursos de comunicação, como a definição das iniciativas, planejamento, orçamento, gerenciamento de despesas e gerenciamento do calendário.
- 1.1.69. A aplicação deve também contemplar ações disparadas automaticamente a partir de eventos ocorridos. Exemplo: Será enviado um informativo com eventos do CRF específicas para pequenas empresas quando um cliente vincular ao seu cadastro uma pequena empresa, informando que é dono ou representante.
- 1.1.70. A aplicação deve permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos a serem utilizados em ações de comunicação disparadas via e-mail ou através de páginas Web.
- 1.1.71. Deve ser possível pré-visualizar, testar e reeditar o material a ser utilizado nas ações de comunicação. Exemplo: visualização de uma mensagem da mesma forma que um cliente a receberá. Se esta mensagem contiver, por exemplo, um formulário com campos de preenchimento, o mesmo deve poder ser testado e reeditado, se necessário.
- 1.1.72. Deve ser possível criar, extrair e visualizar na aplicação relatórios de análise dos resultados das ações de comunicação.
- 1.1.73. A solução deverá possuir um modelador de regras, processos e fluxo de trabalho, configuráveis que faça uso de interface visual e que dispense conhecimento prévio de qualquer linguagem de programação ou ferramenta de desenvolvimento.
- 1.1.74. A solução também deve permitir a personalização da interface (criação e manutenção de formulários, campos, disposição das informações no formulário) a qualquer tempo sem a necessidade de codificação em linguagem de programação.
- 1.1.75. Possuir o conceito de drag- and- drop para criar ou modificar o layout das informações contidas nos formulários.
- 1.1.76. Módulo Configurações de Segurança:
 - Controle de acesso: O controle de acesso de usuários ao CRM é realizado por meio de autenticação Windows. Para acessar o sistema, os usuários deverão estar cadastrados no Active Directory, no CRM, possuir uma licença válida e um perfil de usuário.
 - Configuração de unidades de negócio: Configuração das unidades de negócio da empresa.
 - Configuração de perfis de usuário: Criação de perfis de segurança, associados às funções dos colaboradores, que reúnem os privilégios e níveis de acesso necessários para o desempenho destas funções.

Privilégios é a possibilidade de realizar uma determinada operação em um tipo de registro. Por exemplo: alterar, excluir, compartilhar.

O nível de acesso define em quais registros o usuário pode realizar esta operação.

Desta forma, pode-se criar o seguinte tipo de permissão, para um determinado perfil de usuário: permitir de alterar somente seus contatos.
 - Configuração de segurança de campos: Configuração de segurança em nível de campo.
 - Configuração de usuários: Cadastro de usuários do CRM, sua associação com a Unidade de Negócios a qual ele pertence, com seu perfil de acesso (baseado em suas funções) e superior.
 - Configuração de auditoria: Auditoria de alteração de informações deverá ser habilitada nos cadastros principais do CRM. Os relatórios deverão ser compatíveis com SQL Server Reporting Services



1.2. Requisitos Técnicos – Não funcionais

A solução do PROPONENTE deve atender aos seguintes requisitos técnicos:

- 1.2.1. A solução deve possuir uma arquitetura robusta, escalável, segura e extensível, que já tenha sido testada e comprovada no campo em organizações do porte do CRF ou maior. Os itens a seguir dizem respeito a arquitetura de toda a Solução de CRM.
- 1.2.2. A solução deve possuir arquitetura tecnológica em múltiplas camadas, conforme a seguir:
 - a) Camada de Apresentação: uso através de navegador de internet (browser);
 - b) Camada de Aplicação: servidor responsável por executar a lógica de negócios do aplicativo;
 - c) Camada de Base de Dados: banco de dados onde residem as tabelas nativas da aplicação responsáveis pelo armazenamento das informações.
- 1.2.3. A interface da aplicação deve obrigatoriamente suportar execução em navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.
- 1.2.4. A solução deve poder ser integrada ao Microsoft Office Outlook.
- 1.2.5. O CRM deve permitir funcionamento off-line, e mesmo assim permanecer integrado ao Microsoft Office Outlook.
- 1.2.6. A aplicação deverá possuir mecanismos de alta interatividade na camada de apresentação (telas do usuário final), tais como: atalhos de teclado, capacidade de arrastar e soltar objetos, edição de campos na própria página, botões de controle das funções de telefonia (para os atendentes da central de atendimento) etc.
- 1.2.7. A aplicação deverá suportar colaboradores de e-mail através do protocolo SMTP/POP3/IMAP.
- 1.2.8. O modelo de dados original da aplicação deverá estar apto a residir numa base de dados Microsoft SQL Server 2003 ou versão mais recente.
- 1.2.9. A aplicação deverá permitir que as suas camadas Web e de aplicação tenham escalabilidade, tanto vertical (acréscimo de processadores em uma mesma máquina) quanto horizontal (acréscimo de máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes do CRF.
- 1.2.10. A aplicação deverá prover mecanismos de alta disponibilidade, que permitam que ela continue funcionando mesmo na presença de falhas. Não deve existir nenhum componente da aplicação que possa ser considerado um ponto único de falhas.
- 1.2.11. A solução deve permitir que a camada de aplicação seja dividida entre vários servidores.
- 1.2.12. A aplicação deve possuir um conjunto de metadados que descrevam e controlem o comportamento da aplicação. Deve ser possível realizar adaptações e customizações à aplicação por meio da alteração destes metadados, sem que seja necessário modificar o código fonte.
- 1.2.13. A aplicação deve possuir uma ferramenta gráfica de parametrização e configuração que seja declarativa. Isto é, que permita customizar a aplicação arrastando-se e soltando-se objetos e alterando-se parâmetros, sem que para isso seja necessário escrever código em nenhuma linguagem de programação.
- 1.2.14. A aplicação deverá permitir que customizações efetuadas em uma determinada versão do software possam ser transportadas para a próxima versão de maneira automatizada, preservando o investimento feito na adaptação da versão atual e facilitando o processo de atualização da nova versão.
- 1.2.15. Deverá ser possível que eventuais trabalhos de customização/parametrização da aplicação ocorram em paralelo, permitindo a realização de intervenções simultâneas na mesma.
- 1.2.16. A aplicação deverá suportar autenticação unificada através do Active Directory (Microsoft).
- 1.2.17. A aplicação deverá suportar criptografia entre o browser e o servidor Web, utilizando HTTPS/SSL.



- 1.2.18. A aplicação deverá permitir a utilização de criptografia entre o servidor aplicação e o servidor de banco de dados.
- 1.2.19. A solução deverá disponibilizar recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.
- 1.2.20. O conjunto de telas e campos acessíveis a um usuário devem ser determinados de acordo com o seu perfil de acesso, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.
- 1.2.21. A solução deve permitir a criação de vários formulários para o mesmo registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que pessoas com perfis diferentes vejam layouts diferentes priorizando informações relevantes de acordo com o perfil. Ex: Quando o atendente da Central de Atendimento abrir o registro de um cliente, não terá em seu formulário o campo de “faturamento” do cliente e verá o campo “data do último contato” no topo do formulário, mas quando o usuário do financeiro abrir o mesmo registro, ele verá o campo “faturamento” no alto do formulário e o campo “data do último contato” ao final do mesmo.
- 1.2.22. A solução deve permitir controlar acesso a campos, sem necessidade de comandos de programação, permitindo ao administrador do CRF configurar campos “leitura e escrita”, “somente leitura” ou “sem acesso à leitura”, sem a necessidade de configurar um novo formulário. Esta definição deve ser feita na interface de gerenciamento dos perfis, e não na tela.
- 1.2.23. A aplicação deve permitir que seja ativada uma trilha de auditoria para qualquer objeto da aplicação. Deve ser possível ativar esta trilha seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos objetos. Uma vez ativada, a trilha deve registrar alterações aos campos do objeto, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.
- 1.2.24. A aplicação deverá ser capaz de expor suas funcionalidades a ambientes e aplicações externos através de WebServices. Deve possuir WebServices para todos as funcionalidades que podem ser executadas através da interface nativa da ferramenta.
- 1.2.25. A aplicação deverá ser capaz de consumir WebServices disponibilizados por outras aplicações.
- 1.2.26. A aplicação deve ser capaz de acessar bases de dados externas e executar “joins” das tabelas do seu modelo de dados com as tabelas residentes nestas bases externas. Objetos da aplicação devem poder referenciar e encapsular a informação existente nestas bases externas. Ou seja, ao definirmos um objeto na camada lógica do CRM, podemos dizer que certos atributos dos objetos estão sendo obtidos através de “joins” distribuídos com bases externas. Ou seja, deve ser possível, por exemplo, definir que o atributo situação fiscal do objeto cliente é obtido através de um “join” entre a tabela de clientes do CRM e a tabela do sistema ERP.
- 1.2.27. A aplicação deverá possuir mecanismos de integração em todas as suas camadas. Ou seja, deverá ser possível construir integrações na camada de apresentação (por exemplo, inserindo elementos visuais externos na interface do usuário), na camada de lógica e na camada de dados.
- 1.2.28. A aplicação deverá possuir mecanismos de importação de dados em massa, de forma a permitir a construção de tarefas periódicas em batch que promovam a integração. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
- 1.2.29. A aplicação deverá permitir criação de visões pelo próprio usuário, com formatação de fontes e cores por valores de determinados campos nas listagens do sistema, permitindo que cada usuário configura sua interface de maneira cumprir melhor suas tarefas cotidianas.
- 1.2.30. A aplicação deverá permitir ordenação pelas colunas das visões do sistema. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “faturamento” para ordenar a listagem por esses campos.
- 1.2.31. A aplicação deverá permitir, a qualquer momento, criação de filtros pelas colunas das visões do sistema. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “estado” e selecionar aqueles estados que ele deseja trabalhar.
- 1.2.32. A solução deverá permitir preenchimento de formulários através de caixas de diálogo, com dicas (ou detalhes) para cada pergunta a ser respondida. Essas regras deverão ser configuradas em interface gráfica sem a necessidade da criação de códigos (linguagem de programação).



- 1.2.33. Se construída uma integração batch, no evento de uma atualização de versão do CRM a mesma deve continuar funcionando, ainda que tenham sido feitas alterações no modelo de dados da aplicação de CRM.

1.3. Da escolha do Produto

- 1.3.1. O CRF definiu estrategicamente implementar um modelo de atendimento, relacionamento e gerenciamento dos demais processos internos, como fiscalização e gestão de ética, ancorado em uma Solução de CRM com a aquisição de licenças de uso de software de Customer Relationship Management – CRM, contemplando a instalação, manutenção, suporte e integração com os softwares, sistemas legados e plataformas existentes, para utilização na rede corporativa do CRF.
- 1.3.2. Para o alcance dos objetivos e metas estabelecidos pela criação do modelo definido, respeitando os prazos estabelecidos para tanto, há a necessidade de que a solução a ser adotada seja compatível com a atual infraestrutura da plataforma tecnológica utilizada pelo CRF.
- 1.3.3. Da análise das soluções de mercado existentes, que possuam capacidade, performance e robustez para atendimento as necessidades do CRF, verificamos que a solução deve como forma de atender aos requisitos de negócios do modelo a ser adotado atender aos requisitos funcionais conforme descrito nos itens a seguir:
- 1.3.3.1. A solução de CRM deve ser ofertada, obrigatoriamente, no modelo de instalação no ambiente operacional da CRF (on-premises)
- 1.3.3.2. O suporte do fabricante da solução de CRM deve ser feito, prioritariamente, por técnicos que falem o idioma português.
- 1.3.3.3. As integrações entre os sistemas existentes e a solução de CRM devem ser desenvolvidas em plataforma.NET visando reduzir o custo e risco com o aprendizado do time técnico em uma nova tecnologia ou linguagem de programação utilizada para codificar essa integração.
- 1.3.3.4. A solução de CRM deve fazer uso de uma base de dados de metadados básicos da ferramenta apartada da base de dados da unidade organizacional do CRF suportada pela solução de CRM. Além disso, o CRF deve ser capaz de criar novas organizações dentro da solução de CRM de forma segregada das organizações já existentes, incluindo bases de dados separadas, visando diminuir o risco de indisponibilidade da solução no evento de operação de backup (cópia de segurança das bases de dados), evitando que uma organização impacte nas demais.
- 1.3.3.5. O Fornecedor da solução de CRM deve oferecer modelos de contrato de suporte com níveis distintos de SLA nas modalidades remoto e presencial.
- 1.3.3.6. A solução de CRM deve apresentar uma rede de parceiros brasileiros capazes de implementar qualquer nível de customização e extensão do produto utilizando a plataforma.NET.
- 1.3.3.7. A solução de CRM não deve possuir plataforma ou linguagem de desenvolvimento de extensões de código proprietária, evitando o custo adicional com aquisição de novo ferramental de desenvolvimento de código para customização ou extensão da solução de CRM.
- 1.3.3.8. A solução de CRM deve oferecer sem custo adicional integração com o software Gerenciamento de Comunicação Microsoft Exchange Server.
- 1.3.3.9. A solução de CRM deve permitir que o CRF efetue consulta e análise em tempo real através de dashboards com gráficos interativos (drilldown) as informações transacionais armazenadas na base de dados de CRM, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.
- 1.3.3.10. A solução de CRM deve possuir recurso de filas de atendimento de solicitações, permitindo direcionar e gerenciar solicitações para usuários específicos a partir de filas específicas de atendimento.
- 1.3.3.11. A solução de CRM deve possuir um Kit de Desenvolvimento de Software integrado com o Microsoft Visual Studio disponível aos desenvolvedores responsáveis pela extensão da ferramenta de CRM via código.



- 1.3.3.12.A solução de CRM deve permitir que sejam criadas extensões de workflows através de linguagem.NET utilizando-se as bibliotecas nativas do.NET Framework (Windows Workflow Foundation), evitando custos adicionais com aprendizado e aquisição de ferramental para extensão de workflows via código.
- 1.3.3.13.A solução de CRM deve permitir que o usuário final da ferramenta possa construir novos relatórios e publicá-los para outros usuários poderem utilizar, para extração de informações do próprio CRM através de assistentes de criação de relatórios sem necessidade de intervenção por parte de administradores.
- 1.3.3.14.A equipe técnica do CRF deve ser capaz de administrar a solução de CRM sem a necessidade de aprendizado de novas tecnologias, utilizando o conhecimento na plataforma atual, reduzindo portanto o risco operacional da nova solução, bem como custos diretos de operação.
- 1.3.3.15.A solução de CRM deve possuir integração com o Active Directory do CRF, de forma que os usuários da solução não necessitem de um novo usuário para acessar a ferramenta, utilizando o próprio login de rede no CRF.
- 1.3.3.16.A solução de CRM assim como suas respectivas ferramentas de configuração e administração deve ser acessível a partir de clientes (desktops) com sistema operacional de 32 bits e de 64 bits, não restringindo o CRF na escolha do seu parque tecnológico atual e futuro.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 2.1. Em cumprimento às suas obrigações, cabe à Contratada, além das constantes das especificações técnicas e daquelas estabelecidas em lei, em especial as obrigações definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações.
- 2.2. A CONTRATADA deverá:
 - a. Assegurar a alocação, para a execução do Contrato, de profissionais qualificados compatíveis com as disposições presentes deste documento.
 - b. Executar o projeto em conformidade com o plano de trabalho definido, mantendo-o atualizado, conforme a evolução do projeto, durante a vigência do Contrato, sem qualquer custo adicional para o CRF-SP.
 - c. Uma vez entregues e aprovados os planos de trabalho, as disposições neles constantes vincularão a Licitante vencedora durante a execução dos serviços objeto deste edital, inclusive no caso de atualizações que venham a ser efetuadas nestes documentos.
 - d. Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
 - e. Prover aos seus profissionais, sem ônus adicional para o CRF-SP, as estações de trabalho compostas dos softwares e todos os demais equipamentos necessários ao desempenho de suas atividades. O CRF-SP irá informar previamente à Licitante vencedora seus padrões de segurança, a fim de que as referidas estações possam ser adaptadas. O CRF-SP poderá solicitar ajustes sempre que for identificado que os padrões não foram seguidos.
 - f. Realizar a substituição de profissionais, sempre que o CRF-SP solicitar e justificar, em um prazo de até 10 (dez) dias úteis, de forma a não impactar a execução das atividades objeto do Contrato.
 - g. Cumprir e obedecer a Política Corporativa de Segurança estabelecida pelo CRF-SP.
 - h. Observar as normas de segurança do CRF-SP no acesso as suas dependências.
 - i. Cumprir as condições e prazos disposto nos presente edital.
 - j. Fornecer todos os itens e serviços, conforme especificado, sempre da melhor qualidade, bem como, a confiar a execução dos trabalhos a pessoal habilitado observando as normas técnicas para a perfeita execução dos trabalhos.



- k. integral e exclusivamente todas as responsabilidades no que se refere às obrigações fiscais, comerciais, civis, trabalhistas e previdenciárias, inclusive no que diz respeito às normas de segurança no trabalho, previstas na legislação específica, bem como os demais encargos que porventura venham a incidir sobre o objeto desta licitação.
 - l. Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
 - m. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus funcionários, no cumprimento do objeto deste.
- 2.3. O pessoal necessário à execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 2.4. A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente ao CRF-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização dos serviços pelo CRF-SP.
- 2.5. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem em até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, em conformidade com o artigo 65, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93.
- 2.5.1. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no parágrafo anterior, conforme artigo 65 parágrafo 1º e 2º da mesma lei.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 3.1 Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CRF-SP é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, por funcionário indicado, podendo para isso:
- a. Designar o Gestor do Contrato, nomeando-o quando da assinatura do Contrato, para ser o responsável pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do contrato.
 - b. Acompanhar a execução dos serviços providos pela Licitante Vencedora, por meio de mecanismos de controle baseados na metodologia de gestão de projetos adotada pelo CRF-SP. Tais mecanismos deverão possibilitar, no mínimo:
 - b1. Verificação da qualidade e correção na prestação dos serviços;
 - b2. Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços, com periodicidade semanal. No decorrer do projeto, de comum acordo entre o CRF-SP e a licitante vencedora, estas periodicidades poderão ser revistas;
 - b3. Proposição de modificações na sistemática de prestação dos serviços.
 - c. Acompanhamento e controle de:
 - c1. Progresso das atividades previstas no cronograma;
 - c2. Pontos de controle e produtos associados;
 - c3. Qualidade dos produtos/artefatos gerados;
 - c4. Comunicação entre os envolvidos,
 - c5. Riscos inerentes, ações de mitigação e escopo.
 - d. Validar e aprovar os produtos entregues, de acordo com o cronograma estabelecido na fase de Planejamento.



- e. Acompanhar os testes de integração da solução com os legados pré-existentes em produção, de acordo com o cronograma de trabalho estabelecido.
- f. Providenciar acesso dos profissionais da licitante vencedora às instalações do CRF-SP, durante a vigência do contrato.
- g. Alocar profissionais para acompanhar as atividades de projeto. Esta alocação deverá obedecer ao cronograma de trabalho estabelecido.
- h. Avaliar os profissionais indicados pela licitante vencedora para execução das atividades objeto do Contrato, reservando-se ao direito de rejeitar ou solicitar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às exigências de perfil profissional para o projeto.
- i. Providenciar local adequado para instalação de quaisquer equipamentos de responsabilidade da licitante vencedora, que necessitem estar localizados em dependências do CRF-SP, por necessidades específicas do projeto. Não caberá ao CRF-SP, entretanto, responsabilidade relativa a eventuais perdas e danos materiais dos mesmos.
- j. Providenciar as instalações físicas para o desenvolvimento das atividades pela licitante vencedora, com mobiliário (mesas e cadeiras), infraestrutura de rede, ramais telefônicos, acesso à Internet, acesso a impressoras e seus suprimentos, de uso compartilhado com os funcionários do CRF-SP.
- k. A utilização dos ramais telefônicos e o acesso a Internet poderão ser limitados, conforme termos que serão estabelecidos pelo CRF-SP e submetidos à licitante vencedora antes do início efetivo dos trabalhos.
- l. Prover as instalações para realização de treinamento, dotadas de infraestrutura adequada, entendida como mobiliário (mesas e cadeiras), estações de trabalho para os alunos (no máximo dois por estação) e para o instrutor, pontos elétricos e lógicos, quadro branco, flip chart e datashow.
- m. Acompanhar a fiscalização e a execução do contrato e efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;
- n. Promover as diligências necessárias de forma a acompanhar a execução do contrato.
- o. Observar para que durante toda a vigência do contrato, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificações exigidas na contratação.

PARÁGRAFO ÚNICO – É assegurada ao CONTRATANTE a faculdade de exigir, a qualquer tempo, da CONTRATADA, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 4.1. O presente contrato de prestação de serviços por tempo determinado terá seu início em ____ de _____ de 2013 e término em ____ de _____ de 2014, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1. O pagamento correspondente ao valor total de R\$ ____ (____) será feito mediante a apresentação de Nota Fiscal, por meio de ordem bancária, creditada em conta corrente da licitante conforme abaixo:
- 25% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 1º fase.



- 20% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 2ª fase.
- 20% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 3ª fase.
- 35% do valor total do contrato, correspondente a R\$ _____ (_____), 21 (vinte e um) dias após a entrega da 4ª fase.
- 5.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida, após Termo de Aceite emitido pelo CRF-SP, para que não haja conflito na contagem dos prazos com relação a emissão e execução. Caso seja devolvida por inexata, novo prazo de 21 (vinte e um) dias será contado a partir de sua reapresentação, sem qualquer ônus, independentemente da data de vencimento.
- 5.2.1. Para emissão da nota fiscal, a empresa vencedora deverá observar a Instrução Normativa 1.234/2012 da Receita Federal que dispõe sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas que menciona a outras pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços (<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2012/in12342012.htm>), devendo fazer constar no corpo da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.
- 5.2.2. Empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em relação às suas receitas próprias, deverão, juntamente com a nota fiscal para pagamento, apresentar devidamente preenchido o Anexo IV desta mesma Instrução. (<http://www.receita.fazenda.gov.br/publico/Legislacao/Ins/2012/IN1234/Anexo4INRFB12342012.doc>).
- 5.3. Havendo subcontratação das licenças de software, (opção do Licitante), sendo que o percentual máximo admitido para a subcontratação é de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, nos termos do subitem 3.4 "iii", o pagamento será realizada diretamente a subcontratada no prazo de 21 (vinte e um) dias a contar do recebimento dos softwares, notas fiscal e emissão do Termo de Aceite referente aos softwares emitido pelo CRF-SP. Para emissão da nota fiscal a subcontratada deverá observar os item 5.2.1 e 5.2.2.
- 5.3.1. O pagamento direto à subcontratada não importará em sub-rogação nem cessão parcial do contrato, sendo a CONTRATADA a única responsável pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais.
- 5.4. No caso de eventuais atrasos, excetuando-se o previsto no item anterior, os valores serão corrigidos com base na variação pro-rata-die do INPC/IBGE, entre o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação;
- 5.5. A Nota Fiscal deverá ser entregue no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP, na Rua Capote Valente, 487 – 6º andar, no horário das 9h às 17h, impreterivelmente, podendo ser recusado a entrega caso não seja cumprido o horário determinado.
- 5.6. **O CRF-SP pagará as faturas/duplicatas somente ao contratado, vedada sua negociação com terceiros.**
- 5.7. Não serão efetuados quaisquer pagamentos à CONTRATADA enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades, reembolso ou inadimplência contratual.
- 5.8. O CRF-SP é considerado consumidor final e, portanto, deverá o licitante obedecer ao fixado no art. 155, § 2º, inciso VII, "b", da Constituição Federal de 1988.

CLÁUSULA SEXTA – DA ALTERAÇÃO



- 6.1. Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1.993.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. O valor ofertado em conformidade com a Lei n.º 10.192 de 14.02.01 (Dispõe sobre medidas complementares ao Plano Real), somente poderão sofrer alteração após a periodicidade de 12 meses ou se ocorrer alteração da legislação ora vigente, ocasião em que será aplicado índice determinado pelo governo para reajuste de contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

- 8.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorridas deste pregão, o CONTRATANTE, poderá garantida prévia defesa, rescindir o contrato, caso a contratada venha a incorrer em uma das situações previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93 e segundo a gravidade da falta, poderão ser aplicadas à contratada inadimplente, as seguintes penalidades cominadas no artigo 86 e 87 da mesma lei:
- a) advertência;
 - b) multa na importância de 15% (quinze por cento) sobre o valor global licitado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento parcial do edital ou do contrato;
 - c) multa na importância de 30% (trinta por cento) sobre o valor global licitado, devidamente atualizado em caso de descumprimento total ou rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA;
 - d) multa de 1% (um por cento) do valor global do contrato, por dia corrido de atraso da prestação dos serviços e/ou entrega do bem devidamente atualizado, a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) dias.
 - e) suspensão do direito de licitar por prazo a ser fixado segundo a graduação que for estipulada em função da natureza da falta;
 - f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo CONTRATANTE;
- 8.1.1. Diante da infração, é possível a cumulação de penalidades, conforme previsão do parágrafo 2º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93.
- 8.2. Os valores das multas referidas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item anterior serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no CRF-SP, em favor da licitante vencedora. Caso a multa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente;
- 8.3. Em caso de interposição de recurso pela empresa sancionada, o CRF-SP poderá reter os valores referentes às multas aplicadas enquanto pendente recurso de julgamento. Após julgamento, em caso de provimento o valor controvertido retido será pago à recorrente e em caso de desprovimento o valor será incorporado ao patrimônio do CRF/SP.
- 8.4. Em caso de aplicação de penalidade, a empresa será notificada e será concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia. Em caso de manutenção da penalidade imposta, a empresa será notificada e facultado novo prazo de prazo de 05 (cinco) dias úteis para interposição de recurso.
- 8.4.1 As razões e eventuais contrarrazões deverão ser **protocoladas** no Departamento de Licitações e Contratos, situado na Rua Capote Valente, 487 – 6º andar – CJ 61, no horário da 09:00 às 17:00 horas.



8.5. Nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, se o licitante deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos:

- a) impedido de licitar e contratar com a União, suas entidades e órgãos; e,
- b) se for o caso, descredenciado no SICAF pelos órgãos competentes.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

9.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pelos motivos previstos nos artigos 77,78, 79 e 80, da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA TRANSFERÊNCIA

- 10.1. A CONTRATADA não poderá transferir o presente contrato, no todo ou em parte.
- 10.2. A CONTRATADA não poderá subcontratar os serviços que compõem o escopo principal deste instrumento, exceto para a cessão do uso das licenças dos softwares, já definida durante a fase de licitação.
- a) A subcontratada para a cessão do direito do uso das licenças de software é a **[nome da SUBCONTRATADA] [CNPJ/MF]**, conforme consta na Proposta Comercial - Anexo II.
 - (i) o instrumento celebrado entre o Licitante e sua subcontratada reger-se-á pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre essa subcontratada e o CRF-SP.
 - b) A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CRF-SP, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste contrato, permanecendo a mesma como única responsável perante o CRF-SP.
- 10.3. O valor máximo admitido para o total de subcontratações é de 30% do valor do contrato, nos termos do subitem 3.4 "iii". *[O(s) item(ns) passível(is) de subcontratação é (são) :cessão do direito de uso de software]*

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FORO

11.1. Fica eleito o foro da comarca de São Paulo (Justiça Federal), como único e competente para processar qualquer questão oriunda deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só e único fim, juntamente com as testemunhas presentes ao ato.

São Paulo, ____ de _____ de 2013.

Pela Contratante

Pela Contratada



CRF-SP

**Conselho Regional de Farmácia
do Estado de São Paulo**

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

Dr. Pedro Eduardo Menegasso
Presidente CRF-SP

Dr. Marcos Machado Ferreira
Diretor Tesoureiro

Testemunha

Nome: _____

R.G : _____

Testemunha

Nome: _____

R.G : _____



CRF-SP

Conselho Regional de Farmácia
do Estado de São Paulo

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

ANEXO IV – TERMO DE VISTORIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012

Atestamos, para fins de atendimento à exigência da licitação em epígrafe, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, por meio de seu procurador _____, inscrito no CPF sob nº _____, com poderes demonstrados por meio de instrumento de mandato, realizou vistoria técnica nas dependências do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP, a fim de examinar e obter para sua própria utilização e exclusiva responsabilidade, todas as informações necessárias à elaboração da proposta e eventual celebração do contrato, estando inteirados das condições técnicas e do grau de dificuldade existente, não cabendo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento ou acréscimo no preço por falta de informação.

_____, ____ de _____ de 2013.
Local

NOME E ASSINATURA RESPONSÁVEL DA EMPRESA

(necessário apresentar documento que demonstre que possui poderes para representar a empresa)

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DO CRF-SP



ANEXO V – MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012

A empresa _____, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número _____, com endereço _____, neste ato representada pelo _____, nos termos do contrato em que foi pactuado o sigilo, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato firmado entre o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP e a empresa _____.
- 1.2. As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.
- 1.3. A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CRF-SP, tem acesso a informações que pertencem ao CRF-SP, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 2.1. Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.
- 2.2. O termo “Informação” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.
- 2.3. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pela CONTRATANTE, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

- 1.1. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:
 - a - seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

- 4.1. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidencial, utilizando-as exclusivamente para os propósitos do contrato.
- 4.2. A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato.



- 4.3. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente O CRF-SP qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.
- 4.4. Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais.
- 4.5. A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

- 5.1. A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CRF-SP, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual como CRF-SP.

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

- 6.1. O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil e criminal e administrativa, conforme previsto na legislação, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas previstas no contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

- 7.1. Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

São Paulo, ____ de _____ de 2013.

Nome:
RG:
CPF:



CRF-SP

**Conselho Regional de Farmácia
do Estado de São Paulo**

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

ANEXO VI – TERMO DE COMPROMISSO DE SUBCONTRATAÇÃO DA CESSÃO DO DIREITO DE USO DO SOFTWARE

**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 097/2012
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2012**

_____, ____ de _____ de _____.

Ao Conselho Regional de Farmácia – CRF-SP

[Pela presente declaramos que [a empresa] será pessoalmente a implementadora do sistema e subcontratará a licença de uso do software, observadas as condições técnicas estabelecidas para esse fornecimento por meio deste Edital a serem rigorosamente cumpridas pela subcontratada conjuntamente com o Licitante nesta Licitação.]

Informamos os principais dados da empresa a ser subcontratada:

[razão social da empresa a ser subcontratada, CNPJ, endereço, representantes e outros dados que a identifique;

Declaramos que as licenças de software ficarão a cargo dessa empresa subcontratada, submetida pelo Licitante nesta oportunidade, mediante comprovação de qualificação da subcontratada conforme edital;

Declaramos que [a empresa] e é a(o) única(o) responsável pelas obrigações advindas desta Licitação e do consequente contrato caso venha a ser a vencedora; tal condição não limitará a responsabilidade no exercício das atribuições legais da subcontratada e dos profissionais, relacionadas com a consecução do serviço de cessão de licenças de software.

Declaramos, ainda, ter ciência que o instrumento celebrado entre o Licitante e sua subcontratada reger-se-á pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre essa subcontratada e o CRF-SP.

Atenciosamente

(Representante legal da empresa)