



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Gestão e Inovação
Central de Compras
Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES

O presente documento delinea as características do objeto da contratação, detalhando de forma organizada cada um de seus componentes. Este caderno tem como objetivo servir de referência para o planejamento e a execução adequados da contratação, constituindo um material de consulta indispensável tanto para a CONTRATADA quanto para as CONTRATANTES, complementando as informações apresentadas no Estudo Técnico Preliminar no Termo de Referência e nos demais anexos.

1. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Trata-se de uma solução Software as a Service (SaaS), estruturada por áreas funcionais e integrada aos sistemas governamentais necessários. A empresa CONTRATADA será responsável por fornecer todos os recursos essenciais para a disponibilização e operação online do sistema, incluindo infraestrutura de armazenamento de dados, parametrização, implantação, treinamento e suporte técnico. Considerando os requisitos e objetivos a serem alcançados, com foco em eficiência, conformidade regulatória e flexibilidade tecnológica, a contratação como serviço se destacou como a solução mais viável e eficaz para a administração pública.

2. ITENS DA CONTRATAÇÃO

2.1. “Implantação e Parametrização Inicial do Sistema (PVM)”: Este item abrange a fase de implementação e a parametrização inicial do núcleo da solução, incluindo regras e funcionalidades comuns a todos os contratantes. O objetivo é desenvolver uma versão inicial 100% funcional da solução SaaS contratada, denominada “Produto Viável Mínimo (PVM)”. Possui quantitativo único, com pagamento único, realizado na efetiva entrega e aceitação do PVM.

2.2. “Licenciamento mediante Subscrição de Software as a Service - SaaS (Incluindo 08 acessos simultâneos)”: Este item terá um quantitativo específico para cada órgão, que será definido e justificado de acordo com as necessidades particulares dos participantes ou de aderentes posteriores à Ata de Registro de Preços. O pagamento pelos serviços será mensal, na modalidade de subscrição SaaS (Software as a Service), exigindo a formalização de um contrato específico entre a CONTRATADA e cada órgão CONTRATANTE. O escopo deste item inclui: assinatura mensal para disponibilização da solução com todas as funcionalidades requisitadas, acesso para até 8 usuários simultâneos, suporte técnico remoto (24/7) e treinamento para a plena utilização da solução.

2.3. “Acesso Adicional de Usuário Simultâneo”: Este item contempla o quantitativo mensal estimado de acessos simultâneos de usuários das CONTRATADAS à plataforma, permitindo a operação das diversas funcionalidades do sistema. Os acessos adicionais serão cobrados mensalmente, sendo contabilizados quando o número de usuários simultâneos exceder os 8 (oito) já contemplados na subscrição do sistema. Para fins de referência na precificação, considera-se o quantitativo total mensal previsto para contratação pelo Exército Brasileiro, Força Aérea Brasileira e Secretaria Nacional de Políticas Penais.

3. DETALHAMENTO DO ITEM 2.1. - Implantação e Parametrização Inicial do Sistema (PVM)*:

O sistema será estruturado em seis áreas funcionais, organizadas conforme as atribuições dos usuários e as fases dos processos de aquisição e operação. As áreas incluem: Gestão de Fornecedores, Gestão de Aquisições, Gestão de Contratos, Gestão Financeira, Gestão de Estoque e Auditoria & Controle, distribuídos em Requisitos Funcionais (RF), Requisitos Não Funcionais (RNF) e Regras de Negócio (RN) abaixo especificados:

3.1 GESTÃO DE AQUISIÇÕES

3.1.1. Requisitos Funcionais (RF)

3.1.1.1. Os Requisitos Funcionais descrevem as ações e funcionalidades que o sistema deve ser capaz de executar para atender às necessidades do processo de aquisição.

RF-01: Gestão de Fornecedores

- **RF-01.1:** O sistema deve permitir o cadastro de fornecedores credenciados.
- **RF-01.2:** O sistema deve ser capaz de extrair automaticamente os dados dos fornecedores do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP). Isso inclui informações relativas à publicação da inexigibilidade, bem como o CNPJ e o nome do fornecedor.
- **RF-01.3:** O sistema deve possuir campos para inserção de informações complementares do fornecedor pelo Comitê Interinstitucional de Gestão (CIG-FV), como:
 - o Nome, CPF, telefone e e-mail do representante.
 - o Região de atuação.
 - o Tipo de material comercializado (medicamentos, materiais odonto-médico-hospitalares, dietas enterais e parenterais e saneantes).
- **RF-01.4:** A plataforma deve permitir o upload de documentos de habilitação do fornecedor, como AFE da ANVISA, Certificado de Regularidade Técnica do CRF e alvará sanitário.
- **RF-01.5:** O sistema deve enviar um convite por e-mail ao representante do fornecedor para o primeiro acesso e validação cadastral.
- **RF-01.6:** O sistema deve permitir que o representante do fornecedor cadastre até dois usuários operadores para a empresa.
- **RF-01.7:** O sistema deve ser capaz de integrar novos fornecedores credenciados para ampliar as opções de compra da Administração.

RF-02: Gestão de Itens para Aquisição

- **RF-02.1:** O sistema deve exibir a lista padronizada de medicamentos disponíveis para cotação, conforme itens pré-cadastrados fornecidos pelo órgão demandante.
- **RF-02.2:** O sistema deve permitir que o usuário da "Farmácia Central/Almoxarifado Central" crie um pedido de cotação com múltiplos medicamentos.
- **RF-02.3:** O sistema deve apresentar na tela de solicitação de itens a separação visual e funcional dos grupos de mercadorias em três categorias principais: Medicamentos, Insumos e Dietas; Cada grupo deverá ser apresentado em blocos ou abas distintas, com identificação textual e/ou ícones visuais representativos, permitindo que o usuário selecione rapidamente o tipo de item com o qual deseja trabalhar.
- **RF-02.4:** Ao solicitar o pedido de cotação de um item, o sistema deve guiar o usuário por um fluxo de preenchimento estruturado, solicitando sequencialmente os atributos necessários para a correta especificação do produto (Catálogo de material / tipo de item, composição, apresentação, concentração,

forma farmacêutica, quantidade, transporte, observação).

- **RF-02.5:** O sistema deve permitir que o órgão central realize o bloqueio temporário de itens no catálogo.
- **RF-02.6:** O sistema deve oferecer uma ferramenta de busca e filtragem avançada no catálogo de itens, permitindo que o usuário pesquise com base em múltiplos critérios, como nome, princípio ativo, apresentação, código e classificação terapêutica.
- **RF-02.7:** Ao adicionar um item a um pedido, o sistema deve validar automaticamente se o item pertence à lista de materiais padronizados e autorizados para aquisição pela instituição. Caso um usuário tente solicitar um item bloqueado ou fora do catálogo previamente aprovado, o sistema deve emitir um alerta e exigir uma justificativa formal, submetendo a solicitação a um fluxo de aprovação por uma autoridade competente.
- **RF-02.8:** O sistema deve encaminhar o pedido para aprovação interna da Autoridade Competente.
- **RF-02.9:** O sistema deve exibir o histórico do pedido e justificativas anteriores.

RF-03: Processo de Cotação de Preços

- **RF-03.1:** O sistema deve permitir que o usuário da "Farmácia Central/Almoxarifado Central" encaminhe o pedido aprovado para o agrupamento.
- **RF-03.2:** O sistema deve agrupar automaticamente pedidos em nível nacional, subdividido por estado e unidade solicitante, com filtros para itens, Nacional, Estadual, Municipal e órgão demandante.
- **RF-03.3:** Ao ser enviado, o sistema deve encaminhar o pedido a todos os fornecedores credenciados compatíveis com os itens solicitados.
- **RF-03.4:** O sistema deve notificar os fornecedores por e-mail sobre novos pedidos de cotação e exibi-los em sua página inicial após o login. Realizar confirmação automática de leitura das notificações.
- **RF-03.5:** O sistema deve permitir que o fornecedor, ao responder a uma cotação, preencha os seguintes campos para cada item: valor unitário, marca/fabricante, registro na ANVISA e, opcionalmente, observações. A plataforma deve incluir campos específicos que possibilitem ao fornecedor vincular cada lote informado a uma data de validade correspondente ao registrar sua proposta. Além disso, deve haver a opção de incluir múltiplos lotes, cada um com seu respectivo campo de data de validade, de maneira dinâmica (por exemplo, ao clicar em "Adicionar Lote"). A plataforma deve validar o preenchimento, garantindo que cada lote possua obrigatoriamente uma data associada, a fim de manter a rastreabilidade das informações fornecidas.
- **RF-03.6:** O sistema deve apresentar uma interface que realize uma comparação automática entre o preço de referência e o preço ofertado pelo fornecedor.
- **RF-03.7:** O sistema deve registrar a data e a hora do envio de cada cotação.
- **RF-03.8:** A plataforma deve permitir que o fornecedor modifique, exclua ou consulte sua própria proposta durante o período de cotação.
- **RF-03.9:** Durante o período de cotações, o sistema deve informar ao fornecedor o status de sua proposta ("ganhando", "perdendo" ou "empatando").
- **RF-03.10:** O sistema deve notificar automaticamente os fornecedores sobre o resultado da avaliação de suas propostas, informando se foram aprovadas, reprovadas ou parcialmente aprovadas. No caso de reprovação, o sistema deve fornecer publicamente e de maneira equitativa o motivo da recusa.
- **RF-03.11:** Após a conclusão do julgamento, o sistema deverá enviar um relatório a todos os fornecedores participantes, contendo a classificação final das propostas para cada item. Este relatório apresentará uma lista ordenada, assegurando a transparência do processo, sem revelar informações confidenciais de outros concorrentes.

RF-04: Julgamento e Seleção de Propostas

- **RF-04.1:** Após o fim do prazo de cotação, o sistema deve liberar o acesso às propostas para o usuário da "Farmácia Central/Almoxarifado Central".
- **RF-04.2:** O sistema deve identificar automaticamente situações de empate ficto, notificando as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) para que possam submeter uma nova proposta.
- **RF-04.3:** A plataforma deve classificar visualmente as cotações recebidas (ex: por cores) para indicar se estão acima, iguais ou inferiores ao preço de referência.
- **RF-04.4:** Após a classificação da proposta, o sistema deve permitir a visualização do fornecedor vencedor.
- **RF-04.5:** O sistema deve permitir que o usuário responsável realize a avaliação das cotações, com campos para "aceito" e "recusado", exigindo justificativa para a recusa.
- **RF-04.6:** O sistema deve, com base na avaliação, se aprovado, gerar uma Solicitação de Compra (SC).
- **RF-04.7:** O sistema deve registrar os pedidos cujas cotações foram todas acima do preço de referência como "fracassado" e aqueles sem nenhuma cotação como "deserto", emitindo alerta automático.
- **RF-04.8:** Durante a avaliação de propostas, o sistema deve:
 - a) Exibir um alerta visual para o avaliador caso o prazo de validade do item ofertado seja inferior ao parâmetro mínimo definido;
 - b) Exigir o preenchimento de uma justificativa para o aceite de um item nesta condição; e
 - c) Bloquear a aceitação de propostas cujos itens possuam validade considerada criticamente curta, conforme regra de negócio.
- **RF-04.9:** Para propostas com valor superior ao preço máximo de referência (ex: CMED), o sistema deve:
 - a) Exibir um alerta visual claro ao avaliador;
 - b) Tornar obrigatório o preenchimento de um campo de justificativa detalhada;
 - c) Permitir o anexo de documentos comprobatórios (laudos, pareceres); e
 - d) Direcionar a Solicitação de Compra para um fluxo de aprovação de alçada superior (ex: Ordenador de Despesas), informando-o da excepcionalidade.
- **RF-04.10:** O sistema deve ser capaz de identificar e sinalizar automaticamente propostas com potencial de inexequibilidade. Para essas propostas, a plataforma deve permitir que o avaliador solicite ao fornecedor, por meio do sistema, a apresentação de justificativas e documentos que atestem a viabilidade da oferta. A aprovação ficará condicionada à análise dessas informações.

RF-05: Fluxo de Aprovação e Geração da Ordem de Compra

- **RF-05.1:** A Solicitação de Compra gerada deve ser encaminhada para um fluxo de aprovação.
- **RF-05.2:** O sistema deve permitir que o Fiscal Administrativo aprove ("autorizo") ou rejeite ("não autorizo") a SC.
- **RF-05.3:** O sistema deve permitir que o Ordenador de Despesas aprove ("autorizo") ou rejeite ("não autorizo") a SC.
- **RF-05.4:** O sistema deve permitir que o Emissor de Nota de Empenho verifique os requisitos de habilitação do fornecedor e anexe o documento de empenho (gerado no SIAFI) em formato PDF.
- **RF-05.5:** Após a anexação do empenho, o sistema deve emitir e enviar automaticamente a Ordem de Compra (OC) para o fornecedor vencedor.
- **RF-05.6:** O sistema deve permitir que o fornecedor vencedor assine eletronicamente a OC na própria plataforma.
- **RF-05.7:** O sistema deve permitir que o fornecedor atualize o status da OC para "em separação".

- **RF-05.8:** O sistema deve notificar automaticamente os responsáveis por cada etapa do fluxo de aprovação, como o Fiscal Administrativo e o Ordenador de Despesas, tanto por meio do sistema quanto por e-mail institucional, sempre que uma nova solicitação estiver pendente de análise.

RF-06: Cotações de Urgência

- **RF-06.1:** O sistema deve possuir uma funcionalidade para "pedido de cotação urgente", que exige uma justificativa do usuário.
- **RF-06.2:** A plataforma deve permitir a definição de um prazo de entrega customizado para pedidos urgentes.

RF-07: Recebimento e Liquidação

- **RF-07.1:** O sistema deve ser capaz de capturar automaticamente os dados da nota fiscal eletrônica emitida pelo fornecedor para o CNPJ da Contratante.
- **RF-07.2:** O sistema deve permitir que o usuário responsável ("Farmácia Central/Almoxarifado Central") registre a conferência física e o recebimento dos itens.
- **RF-07.3:** Em caso de entrega parcial, o sistema deve sinalizar a divergência e permitir a inserção da quantidade recebida mediante justificativa obrigatória.
- **RF-07.4:** O sistema deve possibilitar a integração com sistemas estruturantes do governo (via API) para a liquidação da nota fiscal.
- **RF-07.5:** Após a autorização de pagamento pelo Ordenador de Despesas, a OC deve ser encaminhada ao setor de pagamentos.
- **RF-07.6:** O sistema deve permitir que o setor de pagamentos insira os dados do pagamento (ex: número da Ordem Bancária) e atualize o status da OC para "pagamento realizado".
- **RF-07.7:** O sistema deve ter a funcionalidade de gerenciar entregas parciais de uma Ordem de Compra, permitindo ao usuário registrar a quantidade efetivamente recebida e mantendo o saldo pendente para recebimentos futuros

3.1.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

3.1.2.1. Os Requisitos Não Funcionais definem os critérios de qualidade, desempenho e restrições operacionais do sistema.

RNF-01: Disponibilidade e Desempenho

- **RNF-01.1:** O sistema deve operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma ininterrupta.
- **RNF-01.2:** A solução deve garantir uma disponibilidade mínima de 99,5%.
- **RNF-01.3:** O tempo de resposta para carregamento total de tela em consultas não deve ser superior a 8 segundos, mesmo com alta carga de usuários simultâneos.
- **RNF-01.4:** A infraestrutura da plataforma deve garantir um tempo de resposta de até 15 milissegundos, medido a partir do Ponto de Troca de Tráfego (PTT) localizado em São Paulo.
- **RNF-01.5:** A solução deve incluir uma política robusta de backup e recuperação de desastres (Disaster Recovery), garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados em caso de falhas críticas, com rotinas de backup definidas e testadas periodicamente.
- **RNF-01.6:** O sistema deve concluir a classificação de propostas em até 5 segundos após o encerramento do prazo de envio.

RNF-02: Segurança

- **RNF-02.1:** O site de hospedagem da plataforma deve possuir certificado de segurança SSL (Secure Socket Layer).

- **RNF-02.2:** A plataforma deve ser resistente a ataques de Cross-Site Request Forgery (CSRF), Cross-Site Scripting (XSS) e Injection.
- **RNF-02.3:** O sistema deve registrar todos os logs de acesso, alterações e interações para garantir a auditabilidade completa das operações.
- **RNF-02.4:** O sistema deve possuir uma funcionalidade de desconexão automática (logout) por inatividade.
- **RNF-02.5:** A solução deve implementar criptografia para todos os dados sensíveis, tanto em trânsito (utilizando protocolos como SSL/TLS) quanto em repouso (nos bancos de dados e armazenamento), em conformidade com as normas de segurança vigentes.
- **RNF-02.6:** A solução deve assegurar a plena conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), implementando todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para o tratamento seguro de dados pessoais e sensíveis.

RNF-03: Usabilidade e Acessibilidade

- **RNF-03.1:** A interface do sistema deve ser intuitiva, de fácil navegação e amigável, incluindo validações claras para campos obrigatórios e mensagens de erro compreensíveis para o usuário.
- **RNF-03.2:** A aplicação web deve ser compatível com os principais navegadores que suportam HTML5 (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari).
- **RNF-03.3:** A aplicação deve ser responsiva, assegurando a usabilidade em dispositivos móveis, como smartphones e tablets, que operam com sistemas Android e iOS.
- **RNF-03.4:** A solução deve estar em conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e as diretrizes WCAG 2.1.
- **RNF-03.5:** A navegação entre diferentes seções e categorias de itens na interface deve ser fluida e responsiva, evitando o recarregamento completo da página para otimizar a experiência do usuário, sempre respeitando o tempo de resposta geral do sistema definido em RNF-01.3 (até 8 segundos).

RNF-04: Manutenibilidade e Suporte

- **RNF-04.1:** A contratada deve fornecer suporte técnico contínuo (24/7) por meio de um canal específico para casos de indisponibilidade.
- **RNF-04.2:** O sistema deve receber atualizações contínuas para se manter em conformidade com novas regulamentações e políticas de preços, sem custos adicionais.
- **RNF-04.3:** A CONTRATADA deve fornecer um Manual de Uso da Tecnologia e videoaulas abrangendo todas as funcionalidades.

RNF-05: Interoperabilidade

- **RNF-05.1:** A solução deve disponibilizar uma API (Application Programming Interface) para permitir a integração com outros sistemas da Administração Pública, em conformidade com os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePing).
- **RNF-05.2:** A solução deve garantir a interoperabilidade nativa com os seguintes sistemas e plataformas governamentais:
 - a) Plataforma Gov.br para autenticação de usuários.
 - b) SICAF para verificação da habilitação dos fornecedores.
 - c) Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) para extração automática de dados no cadastro de fornecedores.
 - d) SIAFI para o fluxo de emissão de nota de empenho e registro de pagamento.

RNF-06: Auditabilidade

- **RNF-06.1:** Todas as operações realizadas no sistema devem ser registradas e rastreáveis, permitindo auditorias por CPF, tipo de operação, status, entre outros.
- **RNF-06.2:** O sistema deve possibilitar a consulta à réplica do banco de dados para a análise de logs de eventos a qualquer momento, sem a necessidade de autorização prévia da contratada, durante a vigência do contrato e por um período de até 10 anos após o seu término.

3.1.3. Regras de Negócio (RN)

3.1.3.1. As Regras de Negócio são as diretrizes, políticas e restrições que governam o funcionamento do processo de aquisição.

RN-01: Regras de Preços e Cotações

- **RN-01.1:** O critério para avaliação e seleção das cotações será o de menor preço por item.
- **RN-01.2:** A aceitação de uma cotação está limitada ao preço máximo de referência definido pelo sistema para o mês corrente.
- **RN-01.3:** O preço de referência no sistema deve ser atualizado no primeiro dia útil de cada mês, fundamentando-se em uma "cesta de preços" que considera fontes como a tabela CMED, publicações especializadas (por exemplo, ABC Farma) e contratações anteriores, em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021. O sistema deve calcular a mediana com base nessa cesta.
- **RN-01.4:** Para medicamentos, o preço máximo de referência deve ser sempre igual ou inferior ao preço estabelecido pela Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED).
- **RN-01.5:** O valor cotado pelo fornecedor pode ter, no máximo, quatro casas decimais.
- **RN-01.6:** As propostas de itens perecíveis, como medicamentos, devem ser cuidadosamente avaliadas em relação ao seu prazo de validade. Itens cuja porcentagem de vida útil restante seja inferior ao limite mínimo estabelecido (um parâmetro configurável, por exemplo, 80%) requerem uma análise detalhada e uma justificativa para sua aceitação.
- **RN-01.7:** Propostas com valores que sugiram indícios de inexecutabilidade, devido a estarem significativamente abaixo do preço de referência (um parâmetro configurável, por exemplo, 50% inferior), devem ser submetidas a diligências para comprovar sua viabilidade.

RN-02: Regras de Prazos e Janelas de Operação

- **RN-02.1:** Os pedidos de cotação devem ser enviados pelo usuário da "Farmácia Central/Almoxarifado Central" até o dia 10 de cada mês.
- **RN-02.2:** Os fornecedores credenciados devem registrar suas propostas no sistema até o dia 20 de cada mês. Proibindo inclusão ou alteração de proposta após o prazo
- **RN-02.3:** A avaliação das cotações pelo usuário Contratante deve ser realizada até o último dia útil de cada mês.
- **RN-02.4:** Em cotações de urgência, o prazo para envio de propostas pelos fornecedores é de até 48 horas.
- **RN-02.5:** O fornecedor vencedor tem um prazo de até 30 dias corridos, a partir da assinatura da OC no sistema, para entregar os itens.
- **RN-02.6:** Após a notificação da emissão da Ordem de Compra (OC), o fornecedor dispõe de até cinco dias corridos para efetuar a assinatura eletrônica do documento no sistema.

RN-03: Regras de Habilitação e Participação

- **RN-03.1:** Para ser credenciado no sistema, o fornecedor deve, como pré-requisito, estar cadastrado no SICAF.
- **RN-03.2:** A inclusão, exclusão ou alteração da lista de itens disponíveis para aquisição é restrita ao órgão central.
- **RN-03.3:** Todos os medicamentos, materiais odonto-médico-hospitalares, saneantes e dietas enterais e parenterais fornecidos devem possuir registro válido na ANVISA.

RN-04: Regras de Visibilidade e Transparência

- **RN-04.1:** Durante o período de cotação, os usuários da CONTRATANTE não terão acesso ao conteúdo das propostas, apenas ao status de "Cotação recebida".
- **RN-04.2:** Durante a avaliação das cotações, o usuário da CONTRATANTE não poderá visualizar os nomes dos fornecedores responsáveis pelas propostas.
- **RN-04.3:** Os fornecedores não terão acesso às cotações enviadas por outras empresas.
- **RN-04.4:** A partir da emissão da Ordem de Compra (OC), os preços cotados e os respectivos fornecedores serão disponibilizados publicamente no sistema.

RN-05: Regras de Desempate

- **RN-05.1:** Em caso de empate entre propostas, o critério de desempate será o fornecedor que enviou sua cotação primeiro, considerando a data e hora da última modificação.
- **RN-05.2:** O sistema deve aplicar a regra de empate ficto para ME/EPP, conforme a Lei 123/2006, permitindo que estas cubram a melhor oferta em até 24 horas.

3.2. GERENCIAMENTO DE ESTOQUE**3.2.1. Requisitos Funcionais (RF)****RF-08: Estrutura e Visualização de Estoque**

- **RF-08.1:** O sistema deve permitir a gestão de um estoque central e múltiplos estoques descentralizados (satélites) dentro de uma mesma instituição contratante.
- **RF-08.2:** A plataforma deve permitir que o usuário da "Farmácia Central/Almoxarifado Central" visualize a quantidade total de itens da instituição, o total em seu próprio estoque e o total de cada estoque satélite.

RF-09: Entrada de Itens no Estoque

- **RF-09.1:** Após o recebimento de uma Ordem de Compra, o sistema deve gerar um código de barras/QR Code para cada item, vinculando-o ao código do fabricante para controle e rastreabilidade.
- **RF-09.2:** O sistema deve permitir a emissão de uma etiqueta personalizável com dados de rastreabilidade (lote, nome, concentração, validade) para ser afixada no produto.
- **RF-09.3:** A entrada de itens no estoque central deve ser finalizada quando o usuário responsável confirma o recebimento físico no sistema, alterando o status dos itens para disponíveis no inventário.

RF-10: Saída de Itens do Estoque (Dispensação)

- **RF-10.1:** A saída de itens do estoque de uma farmácia satélite/almojarifado descentralizado para um paciente deve ocorrer mediante a identificação do CPF do usuário que receberá o insumo.
- **RF-10.2:** O sistema deve permitir a integração com os sistemas de prescrição médica e de cobrança de contas hospitalares da CONTRATANTE para automatizar e rastrear a dispensação.
- **RF-10.3:** Ao realizar uma saída, o sistema deve notificar o usuário caso um item com uma data de validade superior esteja sendo dispensado antes de outro com uma data de validade inferior, a fim de assegurar a conformidade com a regra PVPS (Primeiro a Vencer, Primeiro a Sair).

RF-11: Análise e Inteligência de Estoque

- **RF-11.1:** O sistema deve possuir funcionalidades para calcular e gerenciar automaticamente os seguintes indicadores de estoque:
 - o Níveis máximo e mínimo (para estoques centrais e satélites).
 - o Estoque de segurança.
 - o Lead time (tempo de reposição).
 - o Curva ABC.
 - o Classificação VEN (Vital, Essencial, Não Essencial).
 - o Nível de serviço (comparativo entre quantidade demandada e entregue).
- **RF-11.2:** A plataforma deve identificar automaticamente o perfil de consumo de cada item, tanto no estoque central quanto nos satélites.
- **RF-11.3:** Com base no perfil de consumo e nos níveis de estoque, o sistema deve enviar notificações contínuas ao usuário da "Farmácia Central" sobre a necessidade de aquisição de itens para manter o estoque em nível ideal.
- **RF-11.4:** Em caso de mudanças abruptas no perfil de consumo (ex: pandemias, surtos), o sistema deve alertar o usuário e sugerir a quantidade ideal a ser adquirida para o novo cenário.
- **RF-11.5:** O sistema deve notificar o usuário sobre produtos com proximidade de vencimento e que provavelmente não serão consumidos a tempo.

RF-12: Histórico e Relatórios

- **RF-12.1:** O sistema deve manter um histórico de toda a movimentação de itens.
- **RF-12.2:** O sistema deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais sobre o estoque, com todos os dados disponíveis na plataforma.

3.2.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)**RNF-07: Integração**

- **RNF-07.1:** O sistema de estoque deve ser totalmente integrado aos módulos de aquisição e de transferência, garantindo a consistência dos dados em tempo real.
- **RNF-07.2:** A solução deve possuir APIs que permitam a integração com os sistemas de prescrição médica e faturamento hospitalar da CONTRATANTE.

RNF-08: Performance

- **RNF-08.1:** Os cálculos automáticos de níveis de estoque e perfil de consumo devem ser processados de forma eficiente, sem causar lentidão na operação diária do sistema.

- **RNF-08.2:** A leitura de códigos de barras/QR Code para movimentação de itens deve ser rápida e responsiva.

3.2.3. Regras de Negócio (RN)

RN-06: Regra de Dispensação

- **RN-06.1:** A dispensação de um item a um usuário só pode ser realizada mediante a inserção do CPF deste no sistema.

RN-07: Regra de Gestão de Validade

- **RN-07.1:** A gestão de estoque deve, obrigatoriamente, seguir o método PVPS (Primeiro a Vencer, Primeiro a Sair). O sistema deve emitir alertas quando um item estiver prestes a sair em desacordo com essa regra, embora não seja necessário impedir a sua saída, desde que a ocorrência seja devidamente registrada.

RN-08: Regra de Níveis de Estoque

- **RN-08.1:** Os níveis mínimo, de segurança, ideal e máximo de cada item devem ser estabelecidos considerando a sazonalidade e o perfil de consumo identificado pelo sistema.

3.3. TRANSFERÊNCIA DE ITENS

3.3.1. Requisitos Funcionais (RF)

RF-13: Transferência Interna (Entre Estoques da Mesma Instituição)

- **RF-13.1:** A movimentação de itens do estoque central para um estoque satélite deve ser realizada por meio de um "pedido interno" no sistema.
- **RF-13.2:** A saída do estoque central deve ser registrada via leitura de código de barras, com a inserção do CPF do responsável pela retirada e do local de destino.
- **RF-13.3:** Após a saída da origem, os itens transferidos devem receber o status de "aguardando recebimento do setor de destino".
- **RF-13.4:** O usuário do estoque de destino deve localizar o pedido e confirmar o recebimento no sistema para que os itens sejam incorporados ao seu inventário.
- **RF-13.5:** O sistema deve permitir a criação de um "pedido interno de transferência" para movimentar itens entre duas farmácias satélites.

RF-14: Transferência Externa (Entre Instituições da Mesma Vinculação)

- **RF-14.1:** O sistema deve permitir que uma instituição CONTRATANTE envie "pedidos de itens" para outras instituições da mesma vinculação (ex: uma OMS do Exército para outra).
- **RF-14.2:** Caso uma instituição aceite o pedido, o sistema deve permitir a geração de uma "Guia de Transferência".
- **RF-14.3:** Após a emissão da guia, os itens devem sair do estoque da instituição doadora e receber o status de "aguardando recebimento".
- **RF-14.4:** A instituição receptora deve localizar a guia no sistema, realizar a conferência física e confirmar o "recebimento" para que os itens sejam incorporados ao seu estoque.

- **RF-14.5:** O sistema deve permitir a comunicação (envio de mensagens) entre as instituições para facilitar a doação ou troca de materiais prestes a vencer.

3.3.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

RNF-09: Comunicação

- **RNF-09.1:** A comunicação entre as instituições contratantes por meio do sistema será limitada a unidades da mesma vinculação, ou seja, o Exército se comunicará apenas com o Exército, a Aeronáutica apenas com a Aeronáutica, e assim por diante.

3.3.3. Regras de Negócio (RN)

RN-09: Regras de Autorização para Transferência

- **RN-09.1:** A transferência de itens entre farmácias satélites só pode ser autorizada pela "Farmácia Central/Almoxarifado Central".
- **RN-09.2:** A transferência de itens entre instituições diferentes (externa) deve ser autorizada pela autoridade competente (Ordenador de Despesas), que autoriza a Guia de Transferência gerada pelo sistema.

RN-10: Regra de Vínculo Institucional

- **RN-10.1:** A funcionalidade de "pedido de itens" entre instituições só estará disponível para unidades que pertençam ao mesmo órgão (mesma vinculação).

3.4. RELATÓRIOS E BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

3.4.1. Requisitos Funcionais (RF)

RF-15: Dashboards Gerenciais

- **RF-15.1:** O sistema deve apresentar uma tela de dashboard personalizável na tela inicial do usuário, com a opção de ser desativada.
- **RF-15.2:** O dashboard deve exibir, em tempo real ou com atualização diária, dados relevantes sobre as contratações e o sistema. Isso inclui evolução de preços, status de pedidos, níveis de estoque críticos e desempenho de fornecedores.
- **RF-15.3:** Após a autenticação bem-sucedida, o sistema deve direcionar o usuário para uma dashboard inicial, cujo conteúdo e layout devem ser personalizados e adequados ao perfil de acesso do respectivo usuário (ex: gestor, fiscal, fornecedor).

RF-16: Geração de Relatórios Padronizados

- **RF-16.1:** O sistema deve ser capaz de emitir relatórios automatizados, contendo todos os dados disponíveis na plataforma.
- **RF-16.2:** A plataforma deve possibilitar a geração de relatórios unificados para o Órgão Central, abrangendo todas as entidades participantes do projeto, como o Exército, a Aeronáutica e o SENAPPEN.
- **RF-16.3:** O sistema deve permitir a geração de relatórios analíticos tanto em nível central quanto por instituição contratante individual.

- **RF-16.4:** Devem existir relatórios específicos sobre o desempenho dos fornecedores credenciados.
- **RF-16.5:** O sistema deve gerar relatórios sobre transações efetuadas, incluindo data, hora, usuário responsável e detalhes dos produtos.
- **RF-16.6:** A plataforma deve gerar relatórios de "cotações recusadas" e "compras não autorizadas" para análise de inconformidades.
- **RF-16.7:** O sistema deve ser capaz de gerar relatórios de consolidação da demanda, possibilitando a visualização das quantidades totais solicitadas de um mesmo item em diversos níveis de agregação (nacional, por órgão, por estado e por unidade). Essa funcionalidade é essencial para análise estratégica e planejamento.

RF-17: Exportação e Publicação

- **RF-17.1:** O sistema deve oferecer opções de exportação de todos os relatórios para formatos como PDF e formatos de planilha (CSV, XLSX), garantindo formatação e cabeçalhos adequados para a análise dos dados.
- **RF-17.2:** A plataforma deve permitir a geração de relatórios para publicação nos sites das instituições, assegurando a transparência dos processos.

3.4.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

RNF-10: Desempenho

- **RNF-10.1:** A geração de relatórios, mesmo os mais complexos e consolidados, não deve impactar a performance geral do sistema para os usuários transacionais.

RNF-11: Segurança de Acesso

- **RNF-11.1:** O acesso aos relatórios e dashboards deve ser controlado por perfis de usuário, garantindo que cada usuário visualize apenas as informações pertinentes à sua área de atuação e nível hierárquico.

3.4.3. Regras de Negócio (RN)

RN-11: Regra de Consolidação de Dados

- **RN-11.1:** Os relatórios em nível de Órgão Central (ex: DIRSA, D Sau) devem consolidar os dados de todas as suas unidades administrativas vinculadas.

3.5. ADMINISTRAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

3.5.1. Requisitos Funcionais (RF)

RF-18: Gerenciamento de Usuários

- **RF-18.1:** O sistema deve permitir o cadastro de usuários por meio do seu número de CPF.
- **RF-18.2:** Administradores do sistema devem ter a funcionalidade de criar, editar, ativar e inativar contas de usuários.
- **RF-18.3:** O sistema deve prover um mecanismo de login seguro, permitindo a autenticação do usuário por meio de CPF e senha ou, alternativamente, através da plataforma de autenticação integrada Gov.br.

RF-19: Gerenciamento de Perfis e Permissões

- **RF-19.1:** O sistema deve permitir a configuração detalhada de perfis de acesso (ex: "Ordenador de Despesas", "Usuário da Farmácia Central", etc.).
- **RF-19.2:** Para cada perfil, o administrador deve poder definir quais funcionalidades e dados são acessíveis (visualizar, criar, editar, excluir).

RF-20: Parametrização do Sistema

- **RF-20.1:** O módulo deve permitir a configuração de parâmetros globais do sistema, como o tempo de inatividade para logout automático.
- **RF-20.2:** O sistema deve permitir a configuração dos parâmetros da "cesta de preços" utilizada para definir o preço máximo de referência.
- **RF-20.3:** A plataforma deve permitir a configuração e customização dos modelos de notificação por e-mail enviados pelo sistema.
- **RF-20.4:** O sistema deve permitir que usuários com perfil de gestor configurem os parâmetros utilizados nos cálculos de gestão de estoque, como dias para cálculo do lead time, percentuais para estoque de segurança e períodos para apuração do consumo médio.

3.5.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

RNF-12: Segurança

- **RNF-12.1:** O acesso ao Módulo de Administração deve ser restrito a um ou mais perfis de "Administrador", com um nível de segurança superior aos demais.
- **RNF-12.2:** Todas as ações realizadas dentro deste módulo (criação de usuário, alteração de permissão, etc.) devem ser rigorosamente registradas em logs de auditoria.

3.5.3. Regras de Negócio (RN)

RN-12: Regra de Gestão Centralizada

- **RN-12.1:** A gestão de perfis de acesso e permissões deve ser centralizada para garantir a padronização e a segregação de funções em todas as instituições participantes.
- **RN-12.2:** Apenas o Comitê Interinstitucional de Gestão da Farmácia Virtual (CIG-FV) tem autoridade para modificar a lista de itens disponíveis para aquisição no sistema.

3.6. AUDITORIA E CONFORMIDADE

3.6.1. Requisitos Funcionais (RF)

RF-21: Trilha de Auditoria (Logs)

- **RF-21.1:** O sistema deve ser completamente auditável, possuindo mecanismos robustos para registrar todos os logs de acesso, alterações e interações com a plataforma de forma imutável, detalhada e de fácil acesso, garantindo a rastreabilidade e a conformidade com a legislação vigente, como a Lei nº 14.063/2020, para fins de auditoria e fiscalização.
- **RF-21.2:** A plataforma deve disponibilizar uma interface de consulta dedicada para que auditores

possam pesquisar e filtrar os logs por usuário (CPF), data, tipo de operação, item específico, Ordem de Compra e outros critérios.

RF-22: Rastreabilidade de Processos

- **RF-22.1:** O sistema deve permitir a rastreabilidade completa de um processo de aquisição, desde o pedido de cotação até o pagamento final, exibindo todos os passos, usuários envolvidos, decisões e documentos anexados.
- **RF-22.2:** A plataforma deve permitir a auditoria das comunicações internas do sistema, das propostas dos fornecedores e de todos os lançamentos efetuados pelos usuários.

RF-23: Análise de Inconformidades

- **RF-23.1:** O sistema deve permitir a geração de relatórios específicos sobre ações que representam exceções às regras, como:
 - o Compras aprovadas com preço acima do valor de referência (com a devida justificativa registrada).
 - o Dispensação de itens que não seguirem a regra PVPS.
 - o Recusa de cotações com menor preço (com a devida justificativa registrada).
- **RF-23.2:** O sistema deve permitir a consulta ao histórico de documentos assinados e excluídos, exibindo a justificativa e a autoridade que autorizou a exclusão.

3.6.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

RNF-13: Integridade e Imutabilidade

- **RNF-13.1:** Os registros de log da trilha de auditoria devem ser imutáveis, não podendo ser alterados ou excluídos por nenhum perfil de usuário, incluindo administradores do sistema.

3.6.3. Regras de Negócio (RN)

RN-13: Regra de Retenção de Dados

- **RN-13.1:** Os dados de auditoria e os logs de eventos devem ser mantidos e acessíveis durante toda a vigência do contrato e por, no mínimo, 10 (dez) anos após o seu término.

4. DETALHAMENTO DO ITEM 2.2. - Licenciamento mediante Subscrição de Software as a Service - SaaS (Incluindo 08 acessos simultâneos):

4.1. Assinatura Mensal

4.1.1. A subscrição do serviço será padronizada por meio de um pacote único, com um valor fixo para pagamento mensal, permitindo o acesso simultâneo de até 8 (oito) usuários, sem restrições no número de cadastros. O pacote padrão deverá incluir todos os recursos da solução, além de atualizações, suporte técnico e um programa de treinamento gratuito.

4.1.2. A CONTRATADA assume total responsabilidade pela disponibilização, atualização, manutenção e segurança da solução, tanto no âmbito digital quanto físico.

4.2. Acessos Simultâneos

4.2.1. O pacote único de serviços deverá oferecer oito acessos simultâneos para usuários internos à solução online, independentemente das funcionalidades do sistema que forem utilizadas.

4.2.2. A solução deve incluir uma funcionalidade de logout automático por inatividade, com um tempo personalizável pela CONTRATANTE, a fim de otimizar o uso dos acessos disponíveis.

4.2.3. Ademais, a solução deve contar com uma funcionalidade de controle de acessos, permitindo à CONTRATANTE monitorar, em tempo real, a quantidade de usuários logados, bem como emitir relatórios detalhados por período, data específica, usuário específico, entre outros. A visualização dos acessos simultâneos e a emissão de relatórios devem ser permitidas e/ou restritas conforme o nível de acesso do usuário cadastrado, observando as disposições da LGPD - Lei nº 13.709/2018.

4.2.4. O sistema não deve permitir o acesso simultâneo de usuários internos além do limite contratado, garantindo, assim, um melhor controle dos recursos, dos usuários internos e a estabilidade do sistema.

4.2.5. Não haverá restrições quanto ao número de acessos simultâneos de usuários externos, nem às consultas a informações abertas (que não exigem login) disponibilizadas pelo sistema. A funcionalidade de verificação em tempo real da quantidade de usuários logados e a emissão de relatórios detalhados também devem incluir informações sobre os acessos de usuários externos, possibilitando a execução de atividades de auditoria e controle, bem como o monitoramento da qualidade do serviço.

4.3. Suporte Técnico

4.3.1. Com o propósito de garantir a contínua eficiência operacional, a estabilidade funcional, a evolução tecnológica, a segurança e a conformidade do Sistema de Farmácia Virtual, a CONTRATADA deverá disponibilizar serviço especializado de suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa, bem como atualizações sistemáticas da plataforma.

4.3.2. Dada a complexidade estrutural do sistema, o qual atenderá diariamente a um número ilimitado de usuários, optou-se pela adoção de um modelo de atendimento baseado em Emergencialidade e Níveis Progressivos de Suporte Técnico (N1, N2 e N3). Essa abordagem visa assegurar eficiência operacional, previsibilidade na resolução de incidentes, transparência na gestão de demandas e o planejamento da utilização de recursos, conforme o grau de criticidade e complexidade envolvidos.

4.3.3. Todas os chamados de suporte técnico deverão ser tratados inicialmente através de Help Desk Omnichannel Centralizado, disponibilizado, no mínimo, nos canais de atendimento telefônico, e-mail e chat on-line, sempre com a abertura de Ordem de Serviço (OS) por demanda.

4.3.4. A escolha por este modelo elimina a necessidade de estipulação prévia de quantitativos de horas contratadas, permitindo que todas as demandas sejam atendidas conforme o nível emergencial e de complexidade técnica, garantindo flexibilidade contratual e cobertura integral das necessidades operacionais do sistema.

4.3.5. Ordem de Serviço para Chamados

4.3.5.1. Ordem de Serviço vinculada a chamados

4.3.5.1.1 Sempre que for aberto um chamado, a CONTRATADA deverá emitir uma Ordem de Serviço (OS) vinculada ao registro da ocorrência.

4.3.6. A Ordem de Serviço deverá:

- Conter número sequencial único, associado ao chamado no sistema de suporte;
- Registrar data e hora de abertura, identificação do usuário solicitante e órgão de origem;
- Descrever de forma clara o problema ou solicitação reportada;
- Indicar o nível de atendimento atribuído (N1, N2 ou N3);
- Consolidar o tempo de resposta e de resolução, bem como as ações executadas;
- Ser encerrada somente após validação do usuário ou da CONTRATANTE.

4.3.6.1. As Ordens de Serviço deverão permanecer registradas no sistema informatizado de suporte, compondo a trilha de auditoria obrigatória, e servirão de base para os relatórios mensais e para eventual fiscalização da CONTRATANTE e/ou do COMITÊ INTERINSTITUCIONAL DO PROJETO FARMÁCIA VIRTUAL.

4.3.6.2. Classificação e Tratamento de Ordens de Serviço (OS)

4.3.6.2.1. No momento da abertura, toda OS deverá ser classificada como Emergencial ou Não Emergencial, de acordo com a gravidade e o impacto na operação.

4.3.6.2.2. OS Emergenciais são as que envolvem erros graves de sistema, falhas críticas, indisponibilidade total ou incidentes que comprometam o funcionamento essencial e/ou a segurança da operação. Essas OS deverão ser tratadas imediatamente, sem limitação de quantidade, com prioridade máxima.

4.3.6.2.3. OS Não Emergenciais (evolutivas ou estruturais planejadas) serão organizadas em fila de atendimento. Poderão ser abertas quantas OS forem necessárias, com o limite de execução simultânea de até 02 (duas) OS Não Emergenciais de Nível 3 por cada subscrição ativa contratada. OS Não Emergenciais de Nível 3 que superem o limite pré-estabelecido permanecerão em fila de atendimento, sendo executadas conforme a ordem de prioridade técnica e funcional.

4.3.7. Definição dos Níveis de Atendimento

4.3.7.1. Nível 1 – Atendimento Básico (Helpdesk)

4.3.7.1.1. Compreende o primeiro contato com o usuário, registrando o chamado e a abertura da OS. Sempre que a solução for possível neste nível, o chamado deverá ser encerrado sem repasse a níveis superiores.

Exemplos: esclarecimento de dúvidas de operação, apoio em acessos, orientações para a emissão de relatórios, recuperação de senha, dúvidas sobre login via Gov.br, esclarecimentos sobre o fluxo de aquisição.

4.3.7.1.2. O atendimento de Suporte Técnico Nível 1 deverá estar preparado para responder aos principais questionamentos sobre a utilização do sistema “Farmácia Virtual”, orientando os usuários quanto às melhores práticas e rotinas previstas para a utilização das funcionalidades da plataforma.

4.3.7.1.3. **Disponibilidade:** Atendimento contínuo, **24 horas por dia, 7 dias por semana**, garantindo suporte imediato às demandas básicas dos usuários.

4.3.7.1.4. **Tempo de resposta e resolução:** Resposta inicial: **até 10 minutos**. Resolução: **até 2 horas** (para chamados simples).

4.3.7.2. **Nível 2 – Atendimento Especializado (Analistas de Aplicação)**

4.3.7.2.1. Acionado apenas quando o Nível 1 não conseguir solucionar a demanda. Compreende análise funcional, parametrizações, correções simples de dados e suporte especializado ao uso do sistema.

Exemplos: erros em relatórios que não exibem dados corretamente, ajuste de parâmetros de estoque, correção de dados inconsistentes inseridos pelo usuário, reprocessamento de notificações.

4.3.7.2.2. **Disponibilidade:** Atendimento contínuo, **24 horas por dia, 7 dias por semana**, assegurando resposta ágil a incidentes que exigem conhecimento e acesso técnico intermediário.

4.3.7.2.3. **Tempo de resposta e resolução:** Resposta inicial: **até 1 hora**. Resolução: **até 24 horas** (ou até 48h em casos que envolvam validação da Administração).

4.3.7.3. **Nível 3 – Atendimento Avançado (Acesso Privilegiado e Desenvolvimento)**

4.3.7.3.1. Destinado exclusivamente às demandas que envolvam alteração de código-fonte, regras de negócio complexas, integrações com sistemas externos, mudanças estruturais em banco de dados ou incidentes críticos de segurança e (in)disponibilidade, não passíveis de resolução através dos níveis 1 ou 2.

Exemplos: integração com sistema de governo que deixou de responder; erro em regras de cálculo de estoque; falha em consolidação de cotações; atualizações de versão para corrigir vulnerabilidades.

4.3.7.3.2. **Disponibilidade e SLA:**

4.3.7.3.3. **Incidentes críticos:** atendimento emergencial **24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7)**.

- Resposta inicial: **até 10 min**.
- Solução definitiva: **até 8 horas**, ou apresentação imediata de plano de contingência até a solução final.

4.3.7.3.4. **Demandas evolutivas ou estruturais planejadas:** atendimento em **horário comercial**, com cronograma previamente acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

- Prazo padrão: **até 10 dias úteis**, podendo ser ajustado mediante cronograma detalhado, aprovado pela CONTRATANTE e/ou pelo COMITÊ INTERINSTITUCIONAL DE GESTÃO DO PROJETO FARMÁCIA VIRTUAL.

4.3.8. **Escalonamento Progressivo**

4.3.8.1. O tratamento das demandas deverá seguir um **fluxo de escalonamento progressivo**, garantindo que apenas as solicitações que não puderem ser solucionadas nos níveis inferiores sejam encaminhadas ao nível subsequente.

4.3.8.2. Todos os chamados deverão ser **registrados em sistema informatizado de gestão de suporte**,

com identificação clara do nível de atendimento em que foram solucionados, tempo de resposta, tempo de resolução e histórico de interações.

4.3.9. Relatórios Gerenciais

4.3.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar **relatórios mensais consolidados**, contendo:

- Quantitativo de chamados por nível de atendimento (N1, N2 e N3)
- Justificativas para os escalonamentos realizados
- Prazos de atendimento e resolução
- Consolidação das avaliações dos usuários sobre o serviço prestado

4.3.10. Avaliação dos Chamados

4.3.10.1. O sistema deverá permitir a **avaliação do atendimento pelo usuário**, utilizando uma escala de satisfação que inclua opções como: satisfeito, parcialmente satisfeito e insatisfeito, para cada chamado.

4.3.10.2. A presença de **avaliações negativas consecutivas** ou um percentual superior a **20% de insatisfações** em um determinado período resultará em uma **notificação formal à contratada**, podendo configurar **descumprimento contratual** e exigir a adoção de medidas corretivas imediatas.

4.3.10.3. A qualquer momento, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada à CONTRATADA a execução de atividades de **suporte de Nível 3**, que envolvam customizações e ajustes estruturais no sistema. As demandas de baixa complexidade devem ser implementadas no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, sob pena de notificação por não conformidade nos serviços prestados.

4.3.10.4. Casos fortuitos de maior complexidade, que demandem comprovadamente mais tempo para planejamento e execução, serão analisados individualmente. Nesses casos, a CONTRATADA deverá apresentar um **cronograma detalhado de execução**, contendo fases, prazos e recursos técnicos envolvidos, o qual só poderá ser iniciado após a **aprovação expressa da CONTRATANTE e/ou do COMITÊ INTERINSTITUCIONAL DE GESTÃO DO PROJETO FARMÁCIA VIRTUAL**.

4.3.11. Suspensão e Cancelamento de OS

4.3.11.1. Eventualmente, poderá haver solicitação, da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, para que a execução de uma OS em andamento seja suspensa ou cancelada, desde que devidamente justificada e que não provoque prejuízo técnico grave ao trabalho previamente executado e às demais OS em execução. A efetivação da solicitação dependerá da aprovação da contraparte, por meio de manifestação formal no sistema.

4.4. Treinamento

4.4.1. Objetivo Geral

4.4.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e executar um Plano de Capacitação e Treinamento da solução “Farmácia Virtual”, tendo como objetivo garantir que todos os usuários, dos diferentes órgãos contratantes e usuários externos, estejam plenamente aptos a operar a plataforma de forma eficiente, segura e em conformidade com os processos definidos.

4.4.2. Princípios Gerais do Treinamento

4.4.2.1. O Plano de Capacitação deverá ser desenvolvido com base nos seguintes princípios:

- **Modularidade:** O conteúdo deve ser organizado em módulos, permitindo que os usuários foquem nos treinamentos pertinentes às suas funções específicas.
- **Escalabilidade:** As metodologias e formatos devem ser projetados para atender a um amplo espectro de usuários distribuídos por todo o território nacional, garantindo a manutenção da qualidade.
- **Acessibilidade:** Todos os materiais de treinamento (vídeos, manuais, plataformas) deverão estar em conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), garantindo o acesso a pessoas com deficiência.
- **Aprendizagem Contínua:** O plano deve prever a educação continuada, com atualizações de conteúdo sempre que houver modificações na legislação ou evoluções na plataforma.
- **Abordagem Mista (Blended Learning):** O treinamento deverá combinar diferentes formatos para otimizar a absorção do conhecimento, incluindo sessões ao vivo, materiais de autoaprendizagem e suporte sob demanda.

4.4.3. Estrutura e Formatos do Conteúdo

4.4.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer o treinamento em, no mínimo, três formatos complementares:

4.4.3.1. Manuais de Usuário em Formato Digital:

- Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais em língua portuguesa, detalhando todas as funcionalidades da plataforma.
- O conteúdo deve ser organizado por áreas funcionais e/ou perfil de usuário (Ex: Gestão de Fornecedores, Gestão de Aquisições, Ordenador de Despesas, Emissor de Nota de Empenho, Usuário da Farmácia, etc.), com linguagem clara e objetiva.
- Os manuais devem ser disponibilizados em formato PDF e integrados à plataforma como um sistema de ajuda online sensível ao contexto.
- Deverá ser disponibilizada uma área de FAQ (Frequently Asked Questions) com as principais dúvidas de utilização, com suas respectivas respostas.

4.4.3.2. Videoaulas (Modalidade EAD - Ensino a Distância):

4.4.3.2.1. A CONTRATADA deverá produzir e disponibilizar uma biblioteca completa de videoaulas cobrindo todas as funcionalidades do sistema.

- **Organização:** Os vídeos devem ser curtos (micro learning), organizados em playlists por perfil de usuário e por processo (exemplo: "Como realizar um pedido de cotação", "Como aprovar uma Solicitação de Compra").
- **Qualidade e Acessibilidade:** Os vídeos deverão ter alta qualidade de áudio e vídeo, com legendas em português e, quando tecnicamente viável, tradução para LIBRAS.
- **Plataforma:** As videoaulas deverão ser hospedadas em uma plataforma online acessível 24/7, sem custo adicional para os usuários e sem a necessidade de instalação de software adicional.

4.4.3.3. Sessões de Treinamento Ao Vivo (Síncronas):

4.4.3.3.1. A CONTRATADA deverá conduzir sessões de treinamento ao vivo, podendo ser em formato remoto (webinar), presencial ou híbrido, para capacitar os usuários de forma interativa.

- **Agendamento:** As sessões deverão ser agendadas em coordenação com o Comitê Interinstitucional de Gestão (CIG-FV), com turmas organizadas por órgão e por perfil de usuário.
- **Gravação:** Todas as sessões ao vivo deverão ser gravadas e disponibilizadas posteriormente na plataforma de EAD para consulta assíncrona.
- **Instrutores:** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais com profundo conhecimento da plataforma e experiência em capacitação de usuários.

4.4.4. Cronograma e Execução

4.4.4.1. **Plano de Treinamento:** A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Capacitação e Treinamento detalhado em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato para aprovação do CIG-FV.

4.4.4.2. **Treinamento Inicial (Implantação):** O treinamento inicial para as equipes dos órgãos participantes da EPC e para a unidade piloto deverá ocorrer durante a Execução do ITEM 1 da Contratação (Implantação e Parametrização do PVM), garantindo que os usuários-chave estejam aptos a operar o sistema desde o início da implantação e operação do sistema nas demais unidades dos órgãos contratantes, formando multiplicadores.

4.4.4.3. **Treinamento Técnico Especializado:** Deverá ser realizado um treinamento específico abordando as questões técnicas avançadas, o qual será destinado à capacitação de usuários técnicos que terão acesso às ferramentas de gerenciamento, configuração, monitoramento e auditoria.

4.4.4.4. **Treinamento Contínuo:** A CONTRATADA deverá manter todos os materiais atualizados e oferecer sessões de reciclagem e treinamento sobre novas funcionalidades durante toda a vigência do contrato, sem ônus adicional para as CONTRATANTES.

4.4.5. Avaliação e Certificação

4.4.5.1. Ao final dos módulos de treinamento (especialmente para as sessões ao vivo), a CONTRATADA deverá aplicar mecanismos de avaliação de aprendizagem.

4.4.5.2. Deverão ser emitidos certificados de conclusão para os usuários que cumprirem a carga horária e demonstrarem aproveitamento satisfatório.

4.4.5.3. A CONTRATADA deverá também aplicar pesquisas de satisfação ao final de cada treinamento para coletar feedback e promover a melhoria contínua do processo de capacitação.

5. DETALHAMENTO DO ITEM 2.3. - Acesso Adicional de Usuário Simultâneo:

5.1. O presente item refere-se à contratação de serviço, sob demanda, para o fornecimento de acessos simultâneos adicionais à plataforma "Farmácia Virtual". Estes acessos são destinados a complementar a franquia básica de 08 (oito) acessos simultâneos já inclusa no **ITEM 2 - Licenciamento mediante Subscrição de Software as a Service - SaaS**.

5.2. O objetivo deste item é garantir que todos os usuários autorizados dos órgãos CONTRATANTES possam acessar e operar as funcionalidades do sistema de forma concorrente, sem degradação de desempenho, especialmente durante os períodos de pico de uso operacional.

5.3. Modelo de Execução e Faturamento

5.3.1. A contratação deste item será realizada **sob demanda**, com faturamento mensal. Isso significa que a CONTRATANTE pagará apenas pela quantidade de acessos simultâneos que excederem a franquia básica de 08 (oito) acessos, com base no pico de utilização efetivamente registrado no mês de referência.

5.3.2. O modelo de contratação centralizada por cada órgão permite que os acessos adicionais funcionem como um "estoque comum" de sessões (pool compartilhado). Dessa forma, as licenças não utilizadas por uma unidade ficam automaticamente disponíveis para outras do mesmo órgão, garantindo máxima eficiência e evitando a ociosidade de recursos.

5.4. Medição e Aferição

5.4.1. A aferição da quantidade de acessos adicionais efetivamente utilizados será realizada mensalmente. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por meio da própria plataforma, relatórios de auditoria que permitam à fiscalização do contrato identificar, de forma inequívoca, o dia e o horário de pico de acessos simultâneos ocorridos no período de medição.

5.4.2. O cálculo para faturamento será realizado da seguinte forma: **(Pico de Acessos Simultâneos no Mês - 8 Acessos da Franquia) x Valor Unitário do Acesso Adicional**

5.4.3. Os relatórios de log de acesso deverão conter, no mínimo, informações sobre datas, horários e tempo de acesso de cada usuário, sendo essenciais para a fiscalização e auditoria do serviço prestado.

5.5. Escopo e Abrangência

5.5.1. Os acessos adicionais são destinados a todos os perfis de usuários cadastrados na plataforma.

5.5.2. A demanda por acessos simultâneos foi dimensionada para atender à totalidade das unidades de saúde participantes de cada órgão, considerando a heterogeneidade das operações, desde hospitais de grande porte até unidades menores, garantindo que nenhuma delas fique sem acesso em momentos de alta demanda

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Documento assinado eletronicamente

CARLOS EDUARDO GREGÓRIO PIRES

Membro da EPC - Central de Compras/CGLIC

Documento assinado eletronicamente

NÁDIA DE OLIVEIRA RIOS

Membro da EPC - Central de Compras/CGSEC

Documento assinado eletronicamente

TAÍSA ALVES CASTANHEIRA DE SOUSA

Membro da EPC - Central de Compras/CGGAC

Documento assinado eletronicamente

ALEXANDRE LACERDA CAIAFA SOARES

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente

ÂNGELA GUERRA DE SANTANA SOUZA

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicament

GILBERTO DA SILVEIRA ROCHA JUNIOR

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente

MARISA DINIZ MATOS

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente

RAFAEL JORGE SANTOS DE CASTRO

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente

SÔNIA REGINA NUÑEZ DA SILVA

Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente

DIEGO LOPES DO NASCIMENTO

Membro da EPC - Força Aérea Brasileira

Documento assinado eletronicamente

ALESSANDRA SOUZA VIEIRA

Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente

JOANA PIRES GONÇALVES

Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente

PHELIPE CARTAXO DE OLIVEIRA BASTOS

Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente

VITOR OLIVEIRA ORTIZ

Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente

WALACE PEREIRA BARBOSA

Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente

ZILDIMEIRY CRISTINE VIEIRA PEDROSA

Membro da EPC - MJSP

ALESSANDRA SOUZA VIEIRA

Membro da EPC - MJSP



Documento assinado eletronicamente por **Joana Pires Gonçalves, Usuário Externo**, em 30/10/2025, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL JORGE SANTOS DE CASTRO, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto da Silveira Rocha Junior, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 09:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Lacerda Caiafa Soares, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 10:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sonia Regina Nunez da Silva, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Lopes do Nascimento, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vítor Oliveira Ortiz, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Angela Guerra De Santana Souza, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Phelipe Cartaxo de Oliveira Bastos, Usuário Externo**, em 04/11/2025, às 19:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Walace Pereira Barboza, Usuário Externo**, em 05/11/2025, às 09:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Zildimeiry Cristine Vieira Pedrosa, Usuário Externo**, em 05/11/2025, às 19:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alessandra Souza Vieira, Usuário Externo**, em 06/11/2025, às 14:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Taisa Alves Castanheira de Sousa, Analista de Nível Superior**, em 07/11/2025, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nádia de Oliveira Rios, Advogado(a)**, em 07/11/2025, às 10:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Gregório Pires, Contador(a)**, em 07/11/2025, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **50713518** e o código CRC **EB105381**.