

**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD**

**PREENCHIMENTO PELA ÁREA REQUISITANTE**

Setor Requirante (Unidade/Setor/Depto): <b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	
Responsável pela demanda: Cassyo Fernando	Matrícula:
E-mail: ti@corenma.gov.br	Telefone:(98)3194-4223
Fonte de Recursos: 6.2.2.1.1.01.33.90.040 - Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação	
<b>IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE REQUISITANTE</b>	
Nome: <b>Cassyo Fernando Cutrim Pereira</b>	Matrícula:
Cargo: Coordenador	Lotação: Tecnologia da Informação
E-mail: ti@corenma.gov.br	Telefone:(98)3194-4223
<p>Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE, bem como da minha indicação para exercer esse papel na equipe que irá efetuar o Planejamento da Contratação de que trata este documento.</p> <p>São Luís, de Fevereiro de 2024.</p> <p align="right">_____</p> <p align="right"><b>Cassyo Fernando Cutrim Pereira</b></p>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA</b>	
<p>Nome do Projeto: Contratação de empresa especializada em Solução Integrada de Gestão desenvolvida para automação de Conselhos de Fiscalização de Profissões, que compreenda a aquisição, bem como a prestação dos serviços de implantação, migração dos dados dos sistemas atualmente em uso, treinamentos e acompanhamento inicial de uso aos colaboradores do Conselho e serviços contínuos de hospedagem em Datacenter, suporte técnico, manutenção, atualizações evolutivas e corretivas, para o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão, a fim de apoiar seus processos específicos.</p>	
<b>ID</b>	<b>1-Objetivos Estratégicos (Consultar Planejamento Estratégico)</b>
<b>1.</b>	A contratação de tais sistemas possui como objetivo estratégico a otimização dos processos operacionais desta Autarquia, visando focar na produtividade dos trabalhos, redução de custos e agilização da comunicação entre o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão - COREN/MA e seus profissionais registrados, para isso deve-se integrar os processos e organizá-los para o alcance dos objetivos.
<b>2- Justificativa da necessidade da contratação de bens ou serviços</b>	

A tecnologia da informação é parte muito importante da sustentação de empresas e órgãos públicos na atualidade. Seu uso intensivo auxilia na racionalização e automação de processos, propiciando melhoria no ambiente de negócios e economia de recursos.

O Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão, para que possa cumprir seu papel institucional, utiliza de informações que são geradas, trafegadas, armazenadas e recuperadas em seu ambiente informatizado. A proteção e a disponibilidade desses dados são fundamentais para a continuidade do negócio.

Com a iminência do término contratual com a atual prestadora de serviços e visando dar continuidade a otimização dos processos operacionais desta Autarquia, visando focar na produtividade dos trabalhos, redução de custos e agilização da comunicação entre o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão - COREN/MA e seus profissionais registrados, para isso deve-se integrar os processos e organizá-los para o alcance dos objetivos.

Faz-se, portanto, necessário promover uma nova contratação de serviços de garantia e suporte dessas ferramentas, facilitando a logística de informações a serem tramitadas no COREN/MA.

Portanto, esse novo Estudo Técnico Preliminar decidirá o que devemos fazer para um próximo passo em relação a solução integrada de gestão para automação das atividades administrativas relacionadas a diversos setores do COREN/MA. A não contratação representa riscos para a continuidade do negócio, uma vez que, sem suporte e garantia das ferramentas, o cadastramento de profissionais, processos administrativos éticos e de fiscalização, bem como atendimento e negociação, poderão ficar comprometidos.

### 3- RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

ID	Metas do Planejamento Estratégico
1.	Solução Integrada de Gestão desenvolvida para automação de Conselhos de Fiscalização de Profissões, que compreenda a aquisição, bem como a prestação dos serviços de implantação, migração dos dados dos sistemas atualmente em uso, treinamentos e acompanhamento inicial de uso aos colaboradores do COREN/MA.

#### 4 - Quantidade de serviço a ser contratada

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOFTWARE DE GESTÃO		
Lote Único		
Item	Descrição	Quant.
01	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Web - a fim de atender a demanda do Coren/MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo II do Termo de Referência.	1 Serviço
02	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Local - a fim de atender a demanda do Coren/MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo I do Termo de Referência.	1 Serviço

**5 -Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação dos serviços**

A previsão de contratação está prevista para março/2024.

**ENCAMINHAMENTO**

Encaminha-se à Presidência para providências.  
São Luís, 02 de Fevereiro de 2024.

---

**Cassyo Fernando Cutrim Pereira**

Coordenador de TI

## ESTUDOS PRELIMINARES

O presente documento visa analisar a viabilidade da presente contratação, bem como levantar os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência ou projeto Básico, de forma a melhor atender às necessidades da Administração.

### 1. Dados do Processo:

<b>Unidade responsável pela Contratação:</b>	<b>funcional pela</b>	SETOR DE COMPRAS
<b>Objeto:</b>		PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DESENVOLVIDA PARA AUTOMAÇÃO DE CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO DE PROFISSÕES
<b>Nº do Processo:</b>		563/2023

### 2. Normativos que disciplinam os serviços a serem contratados:

- I. Lei n.º 14.133 de 01/04/2021;
- II.; Decreto n.º 10.024, de 20/09/2019;
- III.; Instrução Normativa nº 01 de 04/04/2019;
- IV. Demais disposições a serem estabelecidas no Edital e seus Anexos.

### 3. Necessidade da Contratação:

A tecnologia da informação é parte muito importante da sustentação de empresas e órgãos públicos na atualidade. Seu uso intensivo auxilia na racionalização e automação de processos, propiciando melhoria no ambiente de negócios e economia de recursos.

O Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão, para que possa cumprir seu papel institucional, utiliza de informações que são geradas, trafegadas, armazenadas e recuperadas em seu ambiente informatizado. A proteção e a disponibilidade desses dados são fundamentais para a continuidade do negócio.

Com a iminência do término contratual com a atual prestadora de serviços e visando dar continuidade a otimização dos processos operacionais desta Autarquia, visando focar na produtividade dos trabalhos, redução de custos e agilização da comunicação entre o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão - COREN/MA e seus profissionais registrados, para isso deve-se integrar os processos e organizá-los para o alcance dos objetivos.

Faz-se, portanto, necessário promover uma nova contratação de serviços de garantia e suporte dessas ferramentas, facilitando a logística de informações a serem tramitadas no COREN/MA.

Portanto, esse novo Estudo Técnico Preliminar decidirá o que devemos fazer para um próximo passo em relação a solução integrada de gestão para automação das atividades administrativas relacionadas a diversos setores do COREN/MA. A não contratação representa riscos para a continuidade do negócio, uma vez que, sem suporte e garantia das ferramentas, o cadastramento de profissionais, processos administrativos éticos e de fiscalização, bem como atendimento e negociação, poderão ficar comprometidos.

#### 4- RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

A contratação de tais sistemas possui como objetivo estratégico a otimização dos processos operacionais desta Autarquia, visando focar na produtividade dos trabalhos, redução de custos e agilização da comunicação entre o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão - COREN/MA e seus profissionais registrados, para isso deve-se integrar os processos e organizá-los para o alcance dos objetivos.

##### 4.1 - Quantidade de serviço a ser contratada

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOFTWARE DE GESTÃO		
Lote Único		
Item	Descrição	Quant.
01	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Web - a fim de atender a demanda do Coren-MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo II do Termo de Referência.	1 Serviço
02	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Local - a fim de atender a demanda do Coren-MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo I do Termo de Referência.	1 Serviço

#### 5. Referência ao Planejamento Estratégico Institucional do Coren:

O COREN/MA não disponibiliza de Planejamento Estratégico Institucional para o ano de 2024.

Neste caso, não se adequa a referência dos serviços a serem executados.

#### 6. Requisitos da Contratação:

##### 6.1. Natureza da Contratação:

Contratação de empresa especializada em Solução Integrada de Gestão desenvolvida para automação de Conselhos de Fiscalização de Profissões.

Este processo licitatório visa contratação de empresa especializada em Solução Integrada de Gestão desenvolvida para automação de Conselhos de Fiscalização de Profissões, que compreenda a aquisição, bem como a prestação dos serviços de implantação, migração dos dados dos sistemas atualmente em uso, treinamentos e acompanhamento inicial de uso aos colaboradores do Conselho e serviços contínuos de hospedagem em Datacenter,

suporte técnico, manutenção, atualizações evolutivas e corretivas, para o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão, a fim de apoiar seus processos específicos.

Os módulos adquiridos neste processo licitatório, atenderá aos diversos setores do COREN/MA, no qual necessitam desta automação para registro de profissionais, processos administrativos éticos e de fiscalização, protocolo, bem como atendimento e negociação.

## **6.2. Duração Inicial do Contrato:**

A **vigência do contrato** a ser firmado será de **05 (cinco) anos, a contar da data da assinatura** do contrato ou até a conclusão completa dos serviços.

## **6.3. Sustentabilidade:**

A empresa deverá adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais, bem como, água, energia, a conservação do patrimônio, procurando obter maior economicidade, sem prejuízo da qualidade dos serviços, oferecendo boas condições de higiene e salubridade a todos os frequentadores do Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão.

## **6.4. Transição Contratual:**

6.4.1. A empresa Licitante deverá fazer a migração dos dados do sistema de controle de todos os módulos atualmente utilizados pelo Coren-MA.

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

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

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

6.4.6. As tarefas para integração serão de inteira responsabilidade da Contratada, devendo adaptar seus controles para atender aos layouts e aos procedimentos já existentes no sistema atualmente em uso pela Contratante, visando à correta comunicação entre o objeto licitado e os sistemas que não serão substituídos.

6.4.7. A Contratante fará verificação final do resultado migração e integração realizadas pela Contratada, visando constatar a preservação da informação do Contratante.

6.4.8. Os Banco de dados dos seguintes módulos devem ser migrados:

6.4.8.1. Sistema IncorpWare e IncorpNet:

- a) Módulo de Cadastro
- b) Módulo de cobrança;
- c) Módulo de Dívida ativa;
- d) Módulo de Fiscalização;
- e) Módulo de Acervo técnico;
- f) Módulo de Protocolo.

## **6.5. Relevância dos requisitos estipulados:**

6.5.1. A empresa classificada em primeiro lugar na fase de lances será convocada, em até 5 (cinco) dias úteis da data do encerramento da fase de lances, para avaliação acerca da exatidão, cumprimento e conformidade com 100% dos requisitos.

6.5.2. Caso o licitante não demonstre, durante o teste de conformidade, o atendimento a 100% dos requisitos funcionais, estará automaticamente desclassificado, por não atender ao escopo mínimo necessário aos módulos para garantir a execução dos processos de trabalho do Coren-MA.

6.5.3. O Teste de conformidade do sistema deverá ser feito em local e data estabelecida pelo Pregoeiro, devendo o licitante levar todos os equipamentos que julgar necessário, contendo dados suficientes para sua realização;

6.5.4. Os demais licitantes serão formalmente comunicados do local, data e hora designados, a fim de indicarem, se assim o desejarem e até o prazo estabelecido na comunicação, os fiscais, máximo de 3 por licitante, que participarão do Teste de Conformidade;

6.5.5. A demonstração será realizada na sequência de requisitos do Termo de Referência estabelecida pela Comissão Técnica de Avaliação;

6.5.6. Apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito;

6.5.7. A deliberação quanto à conformidade ou não do requisito será anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, tão logo o licitante encerre a demonstração de cada módulo e, caso o Licitante tenha demonstrado 100% dos requisitos, dará sequência à demonstração a partir do módulo subsequente, respeitando a ordem predefinida.

6.5.8. Após o anúncio, o Pregoeiro e a Comissão técnica de Avaliação passarão a palavra aos fiscais que poderão contestar e questionar o cumprimento do requisito, dando nova oportunidade ao licitante de refazer sua demonstração na tentativa de comprovar o atendimento do requisito questionado, ou mesmo reconhecer o não atendimento;

6.5.9. Encerrada a segunda tentativa de demonstração de atendimento, o Pregoeiro, após ouvir a Comissão Técnica de Avaliação, dará a deliberação final quanto ao atendimento ou não do requisito, quando não mais serão possíveis contestações, exceto em fase recursal;

6.5.10. As eventuais objeções feitas por fiscais ou pelo licitante que estiver demonstrando serão registradas em ata;

6.5.11. Encerrado o Teste de conformidade dos módulos, a Comissão Técnica de Avaliação informará ao Pregoeiro o resultado, classificando o licitante, caso todos os itens demonstrados tenham sido considerados atendidos. No caso de desclassificação do licitante, o Pregoeiro convocará a 2ª melhor oferta proposta, na busca da proposta mais vantajosa;

6.5.12. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pelo pregoeiro, pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos licitantes presentes,

6.5.13. Ressaltando-se que poderá constar ainda as assinaturas da equipe de apoio, sendo-lhe facultado este direito.

## **7. Estimativa das Quantidades:**

Será contratada apenas 01 (uma) empresa para prestação de serviços tendo como vencedor do certame o (a) proponente que apresentar menor proposta de preço.

## **8. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha do Tipo de Solução a Contratar:**

Será realizado o Pregão Eletrônico, respeitando a Lei nº 14.133, bem como a Instrução Normativa nº 01/2019, visto que os serviços a serem prestados deverão exceder o limite estabelecido pela Dispensa Licitação.

### 9. Estimativas de Preços ou Preços Referenciais:

A estimativa de preços será considerada com base em coleta de preços praticados pelo mercado, bem como, por meio de licitações realizadas com o mesmo objeto no portal Compras.Gov, conforme demonstrado na tabela abaixo:

ITEM	Descrição	Quantidade	Valor Unitário
01	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Web - a fim de atender a demanda do Coren/MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo II do Termo de Referência.	01	R\$ 6.416,18
02	Contratação de empresa especializada em software de gestão Integrado – Módulo de Serviços Local - a fim de atender a demanda do Coren/MA pelo período de 12 meses, conforme Anexo I do Termo de Referência.	01	R\$ 6.723,44
<b>TOTAL MENSAL</b>			<b>R\$ 13.139,62</b>

O valor total global estimado é de R\$ 157.675,44 (Cento e cinquenta e sete mil, seiscentos e setenta e cinco reais e quarenta e quatro centavos).

### 10. Descrição da Solução como um todo:

10.1. A contratada deverá fornecer soluções tecnológicas conforme as descrições seguintes:

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

10.1.2. Hospedar o banco de dados e as aplicações em Data Center de propriedade da Licitante ou Locada por ela.

10.1.3. Enquanto as aplicações e o Banco de Dados estiverem hospedados no ambiente de Data Center de responsabilidade da Licitante esta deverá ainda se responsabilizar e prestar os seguintes serviços:

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

10.1.5. Esclarecimento de questões relacionadas à utilização operacional do objeto licitado.

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

10.1.7. Manutenções evolutivas e visitas, negociado pelas partes mediante orçamento prazo;

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



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

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

10.1.10.1. E-mail;

10.1.10.2. Chat;

10.1.10.3. Ferramenta de conferência e acesso remoto;

10.1.10.4. Presencial, quando não solucionados pelos canais anteriores.

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

10.1.12. Os serviços de suporte técnico e manutenção terão atendimento garantido no horário das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira.

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

CLASSIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO TIPO	CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO
<b>DÚVIDAS</b>	Críticos	16 horas úteis
	Graves	32 horas úteis
	Importantes	48 horas úteis
<b>MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS</b>	NEGOCIADO PELAS PARTES MEDIANTE ORÇAMENTO E PRAZO	
<b>VISITA</b>	NEGOCIADO PELAS PARTES MEDIANTE ORÇAMENTO E PRAZO	
<b>ERROS E MAL FUNCIONAMENTO</b>	Críticos	16 horas úteis
	Graves	32 horas úteis
	Importantes	48 horas úteis

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

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

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

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

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

d) Crítico – grau vinculado ao requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, comprometendo a imagem do

Contratante.

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

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

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

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

## 10.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Dos Sistemas:

10.2.1. Deve registrar informações de forma persistente em banco de dados padrão SQL ANSI.

10.2.2. Os módulos deverão obrigatoriamente ser desenvolvidos para serem utilizados em plataforma web ou em rede local.

10.2.3. Os módulos Web deverão possuir interface de usuário (camada de apresentação) baseada em navegador web, compatível com os navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais atuais disponíveis na data de início da execução do Contrato, tornando desnecessária instalação de qualquer aplicativo nos equipamentos dos usuários.

10.2.4. Deve registrar todas as alterações realizadas nos dados, de forma seletiva, contendo no mínimo as seguintes informações: data, usuário, conteúdo alterado. No caso de senha de usuário, os seus conteúdos não deverão ser revelados.

10.2.5. A CONTRATANTE deve dispor de sistema de backup e restauração, independente de solução integrada ao banco de dados.

10.2.6. Devem atender à legislação vigente e necessidades específicas da Administração Pública Federal, no que couber a Conselho de classe regulamentada. Devem ser implementadas em ambiente que se comunique por meio de protocolo TCP/IP. Da infraestrutura do datacenter que será utilizada para a instalação do sistema:

10.2.7. Deve ter comprovação documental de certificação que comprove:

10.2.8. Além dos requisitos acima, devem ser atendidos os seguintes critérios:

a) A redundância e a alta disponibilidade deverão cobrir todos os componentes, especialmente servidores web, firewall, servidores de aplicação, servidores de bancos de dados e switches; e

b) As aplicações e a infraestrutura que suportam o serviço contratado deverão implementar mecanismo de sincronização de relógio, de maneira a garantir que o horário esteja atualizado conforme a hora oficial do Brasil.

10.2.9. É de responsabilidade integral da CONTRATADA a garantia de manutenção de todo o ambiente da Aplicação Web, incluindo-se nela a hospedagem das aplicações e dos bancos de dados, e gestão de: hardware, sistema operacional, servidor de aplicações, bancos de dados, cópias de segurança, link de alta disponibilidade, firewall de pacotes e de aplicação,

antivírus, balanceamento de cargas, e de todo o ambiente redundante, enfim tudo necessário para a garantia da disponibilidade, segurança, desempenho e continuidade do serviço.

10.2.10. Os serviços contratados devem suportar acesso simultâneo de, no mínimo, 60 (sessenta) usuários, sem perda de performance e independente de qualquer outro serviço que eventualmente a Contratada já venha a oferecer.

10.2.11. Os serviços devem ficar disponíveis aos usuários no regime de 24h x 7d, 365 dias por ano, garantida a abertura de chamados técnicos pela CONTRATANTE, por meio de canal específico de relacionamento estabelecido pela CONTRATADA, sem ônus para os usuários, envolvendo questões relacionadas à disponibilidade do serviço.

10.2.12. A CONTRATADA deverá emitir e entregar relatório à CONTRATANTE, até o 5º dia útil, contendo causas, consequências, aplicação de correções realizadas no mês anterior e, quando aplicável, alternativas de soluções para os chamados do período. Os serviços devem contemplar acesso a painel de gerência que permita a elaboração de relatório gerencial mensal, a qualquer momento, por parte da CONTRATANTE, que indique claramente o nível de disponibilidade dos controles contratados.

10.2.13. As informações mantidas nos bancos de dados, objeto dos controles contratados, deverão possuir registro único, garantindo as melhores práticas de normalização de bases de dados estruturados e acessíveis a todos os controles contratados.

10.2.14. A CONTRATADA deverá efetuar, no mínimo, diariamente, as cópias de bancos de dados utilizados pelos controles contratados do IncorpNET.

10.2.15. A CONTRATANTE disponibilizará os recursos tecnológicos necessários para o funcionamento dos módulos da rede local.

A CONTRATANTE deve manter um backup de dados em rede local.

## 11. Justificativas para o Parcelamento ou não da Solução:

O objeto da contratação não será parcelado, visto que o mesmo é de natureza comum e está estabelecido em apenas um único item (prestação de serviço em solução integrada de gestão desenvolvida para automação de conselhos de fiscalização de profissões).

Por ser um serviço comum o mesmo será executado de forma única, respeitando os princípios legais da Administração Pública.

1 – O COREN/MA não haverá percas, visto a importância da continuidade dos serviços de registro, cadastro, tramitação de processos administrativos éticos, processos de fiscalização, protocolo, negociação e atendimento. O envolvimento das atividades administrativas destes setores engloba com importância a necessidade de automação do software a ser licitado, validando assim a necessidade de contratação do mesmo.

2 – Atualmente o mercado comercial disponibiliza de várias empresas especializadas no ramo de serviços do objeto a ser contratado, portanto como a modalidade pregão eletrônico será empregada, o leque de empresas participantes deverá ser bastante concorrido.

## 12. Resultados Pretendidos em Termos de Economicidade e de Melhor Aproveitamento dos Recursos Humanos, Materiais ou Financeiros Disponíveis:

Os serviços em solução integrada de gestão desenvolvida para automação de conselhos de fiscalização de profissões encerrar no seguinte resultado:

- Prover mecanismos para registro de profissionais da enfermagem;
- Celeridade na tramitação de processos éticos, disponibilizando todas as informações para controle de acesso do mesmo;
- Cadastro de atuações em processos de fiscalização, gerando controle das atividades para a coordenação;
- Abertura e controle de processos administrativos no protocolo;

- Atendimento de profissionais com o intuito de efetuar negociações, parcelamentos, registro de profissionais, entrega de carteiras profissionais e muitas outras atividades.

### 13. Providências para Adequação do Ambiente do Coren:

TI → PLENÁRIO → PROTOCOLO → CONTABILIDADE → CPL → JURÍDICO → CONTROLADORIA → GESTÃO DE CONTRATOS  
DEVE-SE CONSTANTEMENTE REALIZAR TREINAMENTOS ESPECÍFICOS PARA OS FISCAIS DE CONTRATO, GESTOR DE CONTRATO, BEM COMO PREGOEIRO, VISTO QUE AS ATUALIZAÇÕES NAS LEIS OCORREM OCASIONALMENTE.

### 14. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes:

Não contempla, pois os serviços não serão prestados da forma correlatada e/ou interdependentes.

### 15. Declaração da Viabilidade ou Não da Contratação:

Com base nos elementos anteriores do presente documento de Estudos Preliminares realizado por esta Equipe de Planejamento, **DECLARAMOS** que:

**É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

**NÃO É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

A Equipe de Planejamento identificada abaixo chegou à conclusão acima em razão do(s) seguinte(s) motivo(s):

Faz se necessária devido a necessidade de contratação de empresa especializada em Solução Integrada de Gestão desenvolvida para automação de Conselhos de Fiscalização de Profissões, que compreenda a aquisição, bem como a prestação dos serviços de implantação, migração dos dados dos sistemas atualmente em uso, treinamentos e acompanhamento inicial de uso aos colaboradores do Conselho e serviços contínuos de hospedagem em Datacenter, suporte técnico, manutenção, atualizações evolutivas e corretivas, para o Conselho Regional de Enfermagem do Maranhão, a fim de apoiar seus processos específicos.

A contratação de empresa especializada propiciará, nesta modalidade de contratação, melhor planejamento, economia e precisão.

Dessa forma, pretendemos dar continuidade aos atos administrativos produzidos pelos setores do COREN/MA ora necessitados, promovendo celeridade nos atos.

### 16. Do Acesso às Informações contidas nos presentes Estudos Preliminares:

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que:

As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **ASSUMEM CARÁTER SIGILOSO**, nos termos do Art. 23 da Lei nº 12.527/2011, e, portanto, deverão ter acesso restrito.

### 17. Responsabilidade da Equipe de Planejamento pela Elaboração e Conteúdo do Documento:

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa os Estudos Preliminares da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, conforme diretrizes estabelecidas no Anexo III.

<hr/> <b>Cassyo Fernando Cutrim Pereira</b> Matrícula Coren	<hr/> Nome Matrícula Coren	<hr/> Nome Matrícula Coren
--	-------------------------------	-------------------------------

**Local e data:** São Luís, 06 de dezembro de 2023.

## MAPA DE RISCOS

### 1. Dados do Processo:

<b>Objeto:</b>	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO ARQUIVOS DANIFICADOS NO BANCO DE DADOS DO SERVIDOR
<b>Nº do Processo:</b>	568/2023

### 2. Fase de Análise:

<input checked="" type="checkbox"/>	Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor	<input type="checkbox"/>	Gestão do Contrato
-------------------------------------	---	--------------------------	--------------------

### 3. Riscos:

<b>Risco 01:</b>	Demanda equivocada		
<b>Probabilidade:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
<b>Dano(s):</b>	Pode gerar gastos de recursos públicos desnecessários, ferindo o princípio da economicidade.		
<b>Ação(ões) Preventiva(s):</b>	Elaboração de formulários detalhados para o requisitante preencher; - Participação do requisitante na Equipe de planejamento;		<b>Responsável:</b> COMPRAS
<b>Ação(ões) de Contingência:</b>	Elaboração de formulários detalhados para o requisitante preencher; - Participação do requisitante na Equipe de planejamento;		<b>Responsável:</b> COMPRAS

<b>Risco 02:</b>	Não verificar a real necessidade do serviço		
<b>Probabilidade:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
<b>Dano(s):</b>			

- Recursos humanos insuficientes (excesso de trabalho); - Falta de capacitação dos servidores.

<b>Ação(ões) Preventiva(s):</b> - Capacitação dos servidores; - Remanejamento do quadro de pessoal do órgão.	<b>Responsável:</b> COMPRAS
<b>Ação(ões) de Contingência:</b> - Capacitação dos servidores; - Remanejamento do quadro de pessoal do órgão.	<b>Responsável:</b> COMPRAS

**Risco 03:** Elaboração do Termo de Referência inadequado;

**Probabilidade:**     Baixa                       Média                       Alta

**Impacto:**             Baixo                       Médio                       Alto

**Dano(s):**  
- Podem ocorrer falhas na execução do contrato, devido ausência de atividades descritas no TR, podendo causar danos ao contrato, gerando um impacto na qualidade da prestação dos serviços.

<b>Ação(ões) Preventiva(s):</b> - Capacitação dos servidores; - Remanejamento do quadro de pessoal do órgão; -Devolver para o demandante conferir e ratificar.	<b>Responsável:</b> Requisitante/ Comissão                      de planejamento/ Equipe de licitação
<b>Ação(ões) de Contingência:</b> - Capacitação dos servidores; - Remanejamento do quadro de pessoal do órgão; -Devolver para o demandante conferir e ratificar.	<b>Responsável:</b> Requisitante/ Comissão                      de planejamento/ Equipe de licitação

**Risco 04:** Aceitação de lance inexequível

**Probabilidade:**     Baixa                       Média                       Alta

**Impacto:**             Baixo                       Médio                       Alto

**Dano(s):**  
- Falta de experiência do pregoeiro; Falta de atenção do pregoeiro e equipe de apoio

<b>Ação(ões) Preventiva(s):</b> Treinamento de pregoeiro e equipe de apoio	<b>Responsável:</b> Equipe de licitação
<b>Ação(ões) de Contingência:</b> Treinamento de pregoeiro e equipe de apoio	<b>Responsável:</b> Equipe de licitação

#### 4. Responsáveis pela elaboração do Mapa de Riscos:

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa o Gerenciamento de Riscos da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, conforme modelo constante no Anexo IV.

<b>Cassyo Fernando Cutrim Pereira</b> Matrícula Coren	Nome Matrícula Coren	Nome Matrícula Coren

**Local e data: São Luís, 06 de novembro de 2023.**