

**COMPRA PRIVADA FFM/ICESP 1776/2021**  
**CONCORRÊNCIA – PROCESSO DE COMPRA FFM RS Nº 1767/2021**

São Paulo, 09 de dezembro de 2021.

A Fundação Faculdade de Medicina, entidade de direito privado sem fins lucrativos, vem convidar V.Sas a participarem do - **PROCESSO FFM/ICESP RS Nº 1767/2021**, para contratação, do tipo menor preço global, de empresa especializada no fornecimento de **Plataforma Tecnológica de Sistema Integrado de Gestão**, conforme previsto no Memorial Descritivo (anexo I). O processo de contratação será regido pelo Regulamento de Compras da Fundação Faculdade de Medicina – FFM.

**1. OBJETO – Contratação de Plataforma Tecnológica de Sistema Integrado de Gestão, conforme previsto no Memorial Descritivo (anexo I).**

**Locais para prestação dos Serviços:**

1.1 Dr. Arnaldo, situada à Av. Dr. Arnaldo, nº 251, Cerqueira César – São Paulo;

**2. DA PARTICIPAÇÃO**

Poderão participar do processo todos os interessados com qualificação comprovada para o fornecimento do objeto da contratação, bem como, com cadastro de Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, compatível com o objeto da presente Compra Privada.

**3. DÚVIDAS TÉCNICAS**

**3.1.** Deverão ser encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para entrega da proposta conforme item 6 desta **concorrência** para os seguintes e-mails: [alex.lima@icesp.org.br](mailto:alex.lima@icesp.org.br); [luciano.brovini@icesp.org.br](mailto:luciano.brovini@icesp.org.br);

**3.2.** As respostas serão disponibilizadas a todos os participantes no site [www.icesp.org.br](http://www.icesp.org.br) e por via eletrônica.

**Nota:** O ICESP não responderá perguntas formuladas em desacordo com o disposto, salvo no caso de dúvidas que comprovadamente tenham sido originadas pelos esclarecimentos do próprio ICESP.

#### 4. DA PROPOSTA COMERCIAL

**Carta-proposta em papel timbrado nominal a Fundação Faculdade de Medicina, com todas suas vias rubricadas e assinadas pelo representante legal da empresa, devidamente identificada, contendo:**

- 4.1. Razão social completa;
- 4.2. CNPJ, Inscrição Estadual e Municipal;
- 4.3. Endereço Completo da sede: (Rua ou Avenida, no, Bairro, Cidade e Estado, CEP);
- 4.4. Telefone e e-mail do responsável;
- 4.5. Objeto da proposta;
- 4.6. Preço proposto;
- 4.7. Condição Pagamento:
- 4.8. Será gerado contrato vigência de 60 meses.
- 4.9. Índice de reajuste anual pelo IPC-Fipe;
- 4.10. Prazo de validade da Proposta – 12 meses;

**4.11. A OPÇÃO DE QUAL LOTE SERÁ O ESCOLHIDO PELO ICESP, SERÁ AQUELE QUE OFERECER A MELHOR CONDIÇÃO FINANCEIRA E OPERACIONAL PARA A INSTITUIÇÃO.**

**NOTA:** A Fundação Faculdade de Medicina está isenta de ICMS para o estado de São Paulo. Toda as notas fiscais a serem emitidas deverão atender o disposto no decreto nº 57.850 de 09/03/2012 apurado pelo convênio ICMS 120/2011.

#### 5. DA ENTREGA DOS DOCUMENTOS

**5.1.** Os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser entregues até o dia **20/12/2021**, obedecendo a **um dos seguintes critérios abaixo:**

- a) Por meio eletrônico, em arquivo PDF, através do e-mail [alex.lima@icesp.org.br](mailto:alex.lima@icesp.org.br); [luciano.brovini@icesp.org.br](mailto:luciano.brovini@icesp.org.br); com as seguintes indicações:

**ASSUNTO: CONCORRÊNCIA PROCESSO FFM/ICESP EDITAL 1776/2021 - RS Nº. 1767/2021 – Ref. Plataforma Tecnológica de Sistema Integrado de Gestão**, conforme previsto no Memorial Descritivo (anexos I).

- b) Ou em envelope único e lacrado, com as seguintes indicações:

**FUNDAÇÃO FACULDADE DE MEDICINA**  
**Instituto do Câncer do Estado de São Paulo**  
**Av. Dr. Arnaldo, 251 6º andar - Cerqueira Cesar – A/C Departamento de Compras do ICESP**  
**SÃO PAULO – SP - CEP 01246-000**

**AQUISIÇÃO: Ref. Plataforma Tecnológica de Sistema Integrado de Gestão**, conforme previsto no Memorial Descritivo (anexos I).

- **CONFIDENCIAL**
- **CONCORRÊNCIA PROCESSO FFM/ICESP EDITAL 1776/2021 - RS Nº. 1767/2021**
- **RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE**

**5.1.1** O envio correto da documentação por via eletrônica é de responsabilidade exclusiva da proponente.

## 6. DA AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 6.1.** As propostas serão avaliadas por representantes da Fundação Faculdade de Medicina em conjunto com os representantes do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (FFM / ICESP), que poderão a seu critério, solicitar esclarecimento técnico e/ou ajuste ao proponente pela FFM / ICESP, os quais deverão ser providenciados no prazo de até 03 (três) dias úteis, a contar da data da solicitação.
- 6.2.** Será escolhida a empresa de acordo com a avaliação da equipe técnica designada que apresentar a melhor relação custo-benefício, considerando-se os requisitos do Memorial Descritivo.
- 6.3.** Após recebimento do parecer técnico do requisitante, a FFM / ICESP se permitem efetuar rodadas de negociações financeiras, visando obter também a melhor condição comercial para a Instituição:
- 6.4.** A definição da empresa ganhadora se dará pelo menor preço tecnicamente aprovado. Havendo empate no preço entre 2 (dois) ou mais proponentes, será encaminhada uma nova circular de negociação e se ainda assim houver empate, serão utilizados como fatores de desempate os itens abaixo:
- 6.4.1 Menor prazo de entrega/implantação;
- 6.4.2 Maior prazo de Condição de pagamento;
- 6.5.** Se ainda assim houver empate, será considerada a empresa ganhadora aquela que tiver entregado a proposta primeiro, considerando a data, hora e minuto do recebimento da proposta/e-mail.

## 7. DEFINIÇÃO DA EMPRESA GANHADORA

7.1 Será consultado o CNPJ da empresa ganhadora, nos seguintes sites:

7.1.1 **Portal da Transparência:**  
[www.portaldatransparencia.gov.br/empresassancionadas](http://www.portaldatransparencia.gov.br/empresassancionadas)

7.1.2 **TCE-Tribunal de Contas do Estado:**  
[www.tce.sp.gov.br/consulta-apenados](http://www.tce.sp.gov.br/consulta-apenados)

7.1.3 **Cadin:**  
[www.fazenda.sp.gov.br/cadin\\_estadual/pages/publ/cadin.aspx](http://www.fazenda.sp.gov.br/cadin_estadual/pages/publ/cadin.aspx)

**Nota:** Caso seja constatado alguma irregularidade e/ou restrição nos sites acima informados, será avaliado se específica ou ampla, para determinação ou não da continuidade da empresa no processo.

- 7.2 Além das consultas previstas no item 7.1., será analisada a documentação da empresa ganhadora e se a mesma for inabilitada a segunda empresa melhor classificada será convocada e assim sucessivamente.
- 7.3 Caso o fornecedor vencedor indique algum parceiro para efetuar a entrega dos itens deste edital, mediante carta de autorização com aviso prévio, o mesmo não deverá constar pendências nos sites Portal da Transparência, TCE-Tribunal de Contas do Estado e Cadin. Caso sejam enviadas notas com alguma restrição/pendência, o pagamento das mesmas não serão efetuados até que a empresa que as emitiu as regularize.

## 8 **CONTRATO**

A minuta de contrato padrão da FFM encontra-se anexada a este edital e as empresas que participarem do processo deverão estar de acordo com o modelo padrão. Após definição do ganhador do processo essa minuta será devidamente preenchida contemplando as especificidades do referido serviço.

## 9 **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 9.1 A confirmação do ganhador se dará mediante o envio por meio eletrônico do pedido de compra emitido pela FFM / ICESP e no sitio eletrônico do ICESP [www.icesp.org.br](http://www.icesp.org.br);
- 9.2 A FFM reserva-se o direito de anular ou revogar o presente processo;
- 9.3 A FFM poderá relevar omissões puramente formais;
- 9.4 A FFM poderá promover qualquer diligência destinada a esclarecer ou solicitar informações complementares, as quais deverão ser providenciadas no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar da data da solicitação;
- 9.5 Toda publicidade pertinente ao certame será publicada exclusivamente no site do ICESP ([www.icesp.org.br](http://www.icesp.org.br)).

---

Alex Sandro Dias Lima  
Comprador Responsável  
Departamento de Contratos e Compras - ICESP

---

Luciano Verengue Brovini  
Coordenador de Compras  
Departamento de Contratos e Compras – ICESP

## ANEXO I – Memorial Descritivo

**Enviar proposta com opção lote 1 e lote 2**

**LOTE 01 – OPÇÃO - AQUISIÇÃO DA LICENÇA**

**LOTE 02 – OPÇÃO - LOCAÇÃO MENSAL DA LICENÇA**

**Obs.: A OPÇÃO DE QUAL LOTE SERÁ O ESCOLHIDO PELO ICESP,  
SERÁ AQUELE QUE OFERECER A MELHOR CONDIÇÃO FINANCEIRA  
E OPERACIONAL PARA A INSTITUIÇÃO.**

Plataforma do Sistema  
Qualidade e Gestão de Riscos (CQSP)

## Sumário

1	Introdução .....	2
2	Objetivo .....	4
3	Escopo Macro .....	4
4	Fora do Escopo .....	4
5	Requisitos Técnicos obrigatórios do Sistema (Plataforma).....	5
6	Requisitos Técnicos obrigatórios dos Serviços de Implantação do Sistema .....	6
7	Requisitos obrigatórios do Fornecedor .....	6
8	Requisitos obrigatórios da aplicação de Gestão Documental.....	6
9	Requisitos obrigatórios da Gestão de e tratamento de Eventos Adversos e Não Conformidades .....	7
10	Requisitos obrigatórios da Gestão de Riscos.....	7
11	Requisitos obrigatórios da gestão de Ouvidorias .....	8
12	Requisitos obrigatórios da Gestão de Indicadores.....	8
13	Requisitos obrigatórios da Gestão de Auditorias .....	9
14	Requisitos obrigatórios da Gestão de Processos.....	9
15	SLA .....	9
16	Premissas para Elaboração de Proposta .....	10
17	Instruções Gerais .....	13
18	Considerações Finais .....	15
	ANEXO I – Questionamentos (Parte 1).....	1
	ANEXO I – Questionamentos (Parte 2).....	2
	ANEXO I – Questionamentos (Parte 3).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
	ANEXO II – Composição da Proposta.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

Este documento é o resultado de um trabalho de编纂, revisão e aprovação por parte de um comitê de especialistas em oncologia, com o objetivo de fornecer informações precisas e atualizadas sobre o tratamento do câncer de mama. Ele é destinado a profissionais de saúde, pacientes e familiares, visando promover a compreensão e o cuidado adequado da doença.

## 1 Introdução

### Visão Geral

O Instituto do Câncer do Estado de São Paulo está localizado na região central da capital e integra o complexo do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP), uma autarquia especial vinculada ao Governo do Estado de São Paulo. Esse complexo é reconhecido como o maior e mais importante centro de atendimento médico e hospitalar da América Latina.

Também conhecido pela sigla ICESP/FFM, a unidade inicialmente foi projetada para abrigar um centro médico dedicado à saúde da mulher. Com o aumento da incidência dos casos de câncer no Brasil, a exemplo do que ocorre em todo o mundo, o Governo do Estado transformou-o em uma unidade voltada exclusivamente à oncologia.

O início de suas atividades aconteceu em 2008, como Organização Social de Saúde (OSS), por meio de uma parceria firmada entre a Fundação Faculdade de Medicina, a Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo e a Secretaria do Estado da Saúde.

### MISSÃO, VISÃO E VALORES

#### Missão

Ser um centro de excelência, promovendo o ensino, a pesquisa e a assistência médica hospitalar na área do câncer, de acordo com os princípios definidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), visando contribuir com a saúde e a qualidade de vida da sociedade.

#### Visão

Tornar-se um Centro de Excelência internacionalmente reconhecido na área do Câncer.

#### Valores

- Qualidade;
- Competência;
- Ética;
- Dinamismo;
- Humanismo;
- Criatividade;
- Confiabilidade;
- Segurança.

### Estrutura do ICESP/FFM

Desde já o ICESP/FFM agradece a sua colaboração se disponibiliza para os participantes interessados em conhecer o perfil institucional da Empresa, bem como para conhecimento do ambiente a ser ofertado.

O prédio do ICESP possui 28 pavimentos, 112 metros de altura, construído em uma área aproximada de 84.000 m<sup>2</sup> na Av. Doutor Arnaldo 251, próximo à Avenida Paulista.

Além do endereço apontado acima, o ICESP possui mais duas instalações:

- Farmácia Ambulatorial, localizada na Rua da Consolação, 2049 – São Paulo/SP
- Unidade Ambulatorial, localizada na Rua Benedito Américo de Oliveira, 122 – Osasco/SP

Assim, nosso objetivo é selecionar um parceiro que, em conjunto com os demais profissionais do ICESP/FFM, serão responsáveis por executar com sucesso este projeto e garantir a satisfação dos nossos públicos internos e externos.

A avaliação das propostas será feita baseada nas respostas escritas recebidas a partir deste documento. Portanto, é de interesse do fornecedor preparar a proposta de forma completa, precisa e detalhada.

O ICESP/FFM preserva o direito de reunir-se particularmente com os fornecedores durante o andamento deste processo. Estas reuniões poderão ocorrer mediante o agendamento prévio com o responsável pelo processo interno do ICESP/FFM, o qual irá preparar a pauta que será discutida.

## 2 Objetivo

O objetivo desse documento é descrever a necessidade da aquisição de uma “**Plataforma Tecnológica de Sistema Integrado de Gestão**” para as equipes da Qualidade, Gestão de Riscos, Ouvidoria e diferentes unidades que integram o Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – HCFMUSP, bem como os “**Serviços de Consultoria para a Implantação desta Plataforma**” com o objetivo de termos mais eficiência e controle através da automação dos Processos de Gestão da Qualidade e Riscos. A solução deve possuir módulos integrados na mesma solução de forma flexível e parametrizável, para atender de forma plena os processos de metodologia de gestão da qualidade e riscos do Icesp.

## 3 Escopo Macro

A Plataforma deve atender as demandas institucionais, através de um sistema integrado de gestão, contemplando as aplicações de: Gestão Documental, Gestão e tratamento de Eventos Adversos e Não Conformidades Assistenciais e Administrativas (CQSP), Gestão de Riscos Assistenciais e Administrativos (CQSP), Gestão de Ouvidorias (Ouvidoria), Gestão de Indicadores dos Processos Assistenciais e Administrativos, Gestão de Auditorias e tratamento de suas não conformidades, Mapeamento de Processos Assistenciais e Administrativos (CQSP). A Plataforma deve ser flexível e configurável para atender as melhores metodologias e práticas de gestão da Qualidade e Riscos, utilizadas pelo ICESP. Permitindo a implementação de melhorias e participação de equipes multidisciplinares para interação com a gestão do CQSP.

## 4 Fora do Escopo

- Qualquer atividade operacional ou de suporte que não esteja diretamente relacionada aos processos de implantação da plataforma proposta;
- Qualquer implantação de aplicativos não relacionado ao escopo deste documento;
- A multiplicação interna do Sistema, que deve ser feita pela equipe de multiplicadores capacitados do próprio ICESP e pela equipe da empresa contratada.
- A gestão do Sistema, que deve ser feita pelas áreas de negócio e TI do ICESP.

## 5 Requisitos Técnicos obrigatórios do Sistema (Plataforma)

- 1 O Sistema deve possuir as aplicações para atender o Escopo Macro (Item 3) de forma integração no mesmo sistema de Gestão;
- 2 O Sistema deve permitir a integração com o Sistema Integrado de Gestão Hospitalar (SIGH), através de ferramenta nativa de Web Services ou desenvolvimento de API;
- 3 O Sistema deve permitir a integração automática de usuários da Rede por meio da aplicação Active Directory;
- 4 O Sistema deverá suportar políticas específicas de acesso de cada usuário;
- 5 Controle de expiração de sessão configurável;
- 6 O Sistema deverá ter a possibilidade de criar grupo e/ou perfil para os usuários serem vinculados;
- 7 O Sistema deverá ter a interface de gerenciamento de usuários, logins, acessos e logs de rastreamento de acessos, transações e erros;
- 8 O Sistema deverá trabalhar o gerenciamento centralizado;
- 9 O Sistema plataforma deverá emitir relatórios nativos e detalhados, possibilitando a exportação dos dados;
- 10 O Sistema deverá permitir automação das tarefas de disparos automáticos de e-mails e alertas, configuração níveis de escalação e regras de negócio;
- 11 O Sistema deve possuir ferramenta nativa de criação de regras de negócio de comportamento conforme regra;
- 12 O sistema deve possuir configurações flexíveis do seu comportamento, conforme as necessidades das áreas de negócio e de cada aplicação do Sistema;
- 13 O Sistema deve possuir documentação on-line, que deve ser atualizada a cada nova versão do sistema, bem como tutoriais de utilização do sistema. Documentações e Tutoriais de acessos a todos os usuários;
- 14 O Sistema deve possuir ferramentas de forma nativa para atender as melhores práticas de Gestão, como: PDCA, Diagrama de Ishikawa, Análise de Porques, 5W2H, Bow Tie, Pirâmide de Bird, Protocolo de Londres, Critérios da OMS, Mapas de Riscos, Canvas, Análise Swot e outras;
- 15 O Sistema deve possuir ferramentas nativas para criação de dashboards, cockpits, apresentações e relatórios, tudo de forma dinâmica, para os gestores do ICESP;
- 16 A Plataforma deve possuir uma instância exclusiva de Aplicação e Banco de Dados para o ICESP;
- 17 A Plataforma deve possuir uma instância de Produção e uma instância de Homologação/Treinamento;
- 18 A Plataforma deve ser totalmente Web, compatível com os principais navegadores de mercado, e possuir aplicações de acesso por meio de dispositivos móveis, como celular, nas plataformas Android e IOS;
- 19 A plataforma deve produzir estatísticas de uso por usuários e por aplicação do sistema;
- 20 A plataforma deve permitir a assinatura digital dos usuários, bem como a integração com a certificação digital;
- 21 Software em língua Portuguesa Brasileira;
- 22 O Sistema deve permitir o acesso simultâneo (ao mesmo tempo) de até 200 usuários.

## 6 Requisitos Técnicos obrigatórios dos Serviços de Implantação do Sistema

1. O Projeto de implantação do Sistema deve capacitar a equipe administradores e Operadores do Sistema;
2. O Projeto de Implantação deve ter suas entregas baseadas no atendimento das necessidades das automações das áreas da Gestão da Qualidade e Risco, conforme objetivo deste documento;
3. No Projeto de Implantação devem trabalhar consultores com experiências nas metodologias da Gestão da Qualidade e Riscos, além de experiência no sistema em outras implantações em instituições de saúde.

## 7 Requisitos obrigatórios do Fornecedor

1. O Fornecedor deve ter no mínimo 15 anos de atuação no mercado com o seu sistema e comprovar cases em instituições de referência na área da saúde, que possuam certificações Internacionais na área da Qualidade;
2. O Fornecedor deve comprovar que realizou integrações com sistemas da operação – SIGH, em outras instituições de saúde;
3. O Fornecedor deve possuir base de atendimento na cidade de São Paulo / SP;
4. Toda a tecnologia e desenvolvimento do sistema deve ser de know-how do fornecedor.

## 8 Requisitos obrigatórios da aplicação de Gestão Documental

1. Estrutura de repositório por pastas configurável, permitindo a definição de permissão de acessos a pastas e documentos por usuário ou grupo de usuários;
2. Controle de versionamento de documentos;
3. Workflow de elaboração de documentos configurável, conforme o tipo de documento;
4. Rastreamento de todas as fases de elaboração do documento e acessos pelos usuários;
5. Controle de versionamento de documentos;
6. Opção de configuração de ciência dos usuários de recebimento de novos documentos ou novas versões de documentos;
7. Controle de Distribuição de cópias físicas, cópias controladas;
8. Pesquisa por atributos do documento e pelo conteúdo do documento;
9. Opção de publicação na Internet ou Internet de pastas de documentos de acesso público ou com senha;
10. Criação de modelos de documentos como base de novos;
11. Vincular documentos para liberações de versões em conjunto;
12. Envio de e-mails de aviso de vencimentos de versões de documentos e pendências do workflow de elaboração;
13. Aceitar o armazenamento de documentos em vários formatos: PDF, DOC, XLS e outros;
14. Possibilidade de assinatura digital pelo sistema e integrações com certificação digital.

## 9 Requisitos obrigatórios da Gestão de e tratamento de Eventos Adversos e Não Conformidades

1. Formulários configurável para cada tipo de Evento ou Não Conformidade, com campos habilitados para cada etapa do Workflow ou condicionais de preenchimento de outros campos do formulário;
2. Permitir o registro anônimo de eventos ou não conformidades;
3. Configuração de responsável, co-responsáveis ou grupo por etapa do workflow para cada tipo de Evento ou Não Conformidade;
4. Possibilidade de Publicação de formulários de forma automática na Internet e Intranet;
5. Geração automática de Indicadores de quantidade de eventos por tipo ou atributos selecionados;
6. Utilização de ferramentas de análise de causa raiz, como Ishikawa, Análise de Porques ou outras definidas pelo ICESP;
7. Possibilidade de geração de Planos de Ações utilizando a metodologia 5W2H;
8. Geração automática de gráficos de pareto de Ocorrências e Pirâmide de Bird;
9. Integração com a gestão proativa de Riscos;
10. Possibilidade de exportação da base de dados para utilização em ferramentas de análise de dados;
11. Rasteamento de todas as etapas do workflow;
12. Integração com o Sistema SIGH para busca de dados de Pacientes ou Colaboradores;
13. Disparo de alertas a grupo de usuários conforme gravidade/prioridade dos registros de eventos ou não conformidades, bem como palavras chaves.

## 10 Requisitos obrigatórios da Gestão de Riscos

1. Aderência a metodologia FMEA e ISO 31.000;
2. Matriz de Riscos configurável;
3. Configuração de medidas e pesos para Probabilidade e Impactos;
4. Permitir a perspectivas de níveis de Impacto;
5. Gestão de Auditorias de Riscos;
6. Gestão das ações oriundas das Auditorias de Riscos;
7. Workflow de Auditoria de Riscos;
8. Estrutura de Riscos configurável por Unidade de Negócio, Área ou Processo;
9. Estrutura de Riscos acessível por Unidade de Negócio, Área ou Processo;
10. Geração de KRIs – Indicadores de Riscos;
11. Integração com Gestão de Ocorrências de Riscos;
12. Criação de Dashboards de Riscos por Processo mapeado.

## 11 Requisitos obrigatórios da gestão de Ouvidorias

1. Formulários configurável para cada tipo de Ouvidoria, com campos habilitados para cada etapa do Workflow ou condicionais de preenchimento de outros campos do formulário;
2. Configuração de responsável, co-responsáveis ou grupo por etapa do workflow para cada tipo de Ouvidoria;
3. Possibilidade de Publicação de formulários de forma automática na Internet e Intranet;
4. Controle de acesso restrito aos registro de Ouvidorias;
5. Geração automática de Indicadores;
6. Gestão dos Planos de ações oriundos de Ouvidorias, bem como sua efetividade;
7. Possibilidade de envio de feedbacks aos usuários que registraram Ouvidorias;
8. Possibilidade manter o anonimato de usuários que fazem o registro de Ouvidorias;
9. Possibilidade de exportação da base de dados para utilização em ferramentas de análise de dados;
10. Rastreamento de todas as etapas do workflow do tratamento das Ouvidorias;
11. Disparo de alertas a grupo de usuários conforme gravidade/prioridade dos registros de ouvidorias, bem como palavras chaves.

## 12 Requisitos obrigatórios da Gestão de Indicadores

1. Configuração de indicadores por tipo de periodicidade (semanal, quinzenal, mensal, semestral e anual);
2. Permitir a Análise Crítica de Indicadores por período, utilizando a metodologia FCA – fato, Causa, Ação. Análise de Causas raízes com a utilização de ferramentas Diagrama de Ishikawa e Análise de Porques. Definição de Plano de Ações corretivos utilizando a metodologia 5W2H;
3. Permitir fórmulas de indicadores, com cálculo automático, baseado em indicadores da fórmula;
4. Permitir a integração de Indicadores com o SIGH do ICESP, bem como outros sistemas da Operação;
5. Permitir o desdobramento de Indicadores Institucionais por áreas ou processos;
6. Permitir a geração de Dashboards e Cockpits de Indicadores com atualização automática;
7. Permitir a construção de apresentações da gestão de indicadores, que se atualizam de forma automática;
8. Permitir a criação e geração automática de análises críticas de Indicadores, conforme regras definidas. Por exemplo: obrigatoriedade de análise crítica de indicadores que não atingiram a meta;
9. Permitir a geração automática de metas lineares e progressivas de indicadores;
10. Avisos de alertas por e-mail de pendências de atualização de dados de indicadores ou análises críticas pendentes, com possibilidade de escalação interna;
11. Permitir definição de pesos de indicadores;
12. Configuração de faixas de performance por indicador.

### 13 Requisitos obrigatórios da Gestão de Auditorias

1. Criação de Checklists padrões de auditorias;
2. Configuração de escalas de avaliações diversas, conforme o tipo de auditoria;
3. Permitir o registro de evidências de conformidades e não conformidades de itens de avaliação da auditoria;
4. Permitir a inclusão de arquivos ou fotos em anexo para registro de evidências de conformidades e não conformidades;
5. Geração de estatísticas dos itens avaliados na auditoria;
6. Geração automática de não conformidades oriundas da auditoria para serem tratadas na aplicação de não conformidades;
7. Cadastro de auditores habilitados por tipo de Norma ou Certificação;
8. Gestão de Ciclos de Auditorias no período;
9. Possibilidade de realizar auditoria utilizando dispositivos móveis, como tablets ou celulares;
10. Permitir o cadastro de Itens de Normas e Certificações e suas associações com os itens da auditoria.
11. Acesso restrito as avaliações por auditor ou perfil de usuário.

### 14 Requisitos obrigatórios da Gestão de Processos

1. Mapeamento através da notação BPMN 2.0 ou superior;
2. Importação de fluxos do software Bisage;
3. Controle de versionamento de Processos;
4. Definição de métricas, como SLAs de atividades de Processos;
5. Possibilidade da automação de Processos, com definição de formulários e papéis para execução de atividades;
6. Possibilidade de simular a execução de Processos;
7. Permitir a criação de regras de negócios de alto nível, sem necessidade de programação do código;
8. Possibilidade de Desdobrar o Processo em Subprocessos;
9. Ferramentas para o Gerenciamento de Processos automatizados e atividades pendentes;
10. Ferramenta Heat Map (Mapeamento de Calor) conforme o fluxo de atividades, ou outros parâmetros configuráveis;
11. Possibilidade de integração nativa com softwares da operação, como o SIGH ou outros, através de Web Services ou API.

### 15 SLA

O SLA — Service Level Agreement é um termo de compromisso de atendimento do suporte técnico que possui detalhes referentes a prazos contratuais para resolução das demandas.

Deverá ser prestado o suporte, manutenção e atualização de versão do sistema de Gestão da Qualidade e Riscos, através de central de atendimentos e registros de chamados, tendo como tempo mínimo de resposta e resolução, conforme abaixo:

## 15.1 Definições

Erro - caracteriza-se como erro (BUG), comportamentos de funcionalidades que exibam na tela a janela de erro, ou que não existindo a tela do erro, o sistema não esteja se comportando de acordo como funcionava na versão anterior ou a regra definida no manual disponibilizado pelo fornecedor.

Melhoria - caracteriza-se como melhoria (FEATURE) qualquer comportamento que ainda não esteja implementado no Sistema e que seja entendido como necessidade do Cliente para ter como melhoria do Sistema.

Customização: caracteriza-se como customização (CUSTOM) qualquer comportamento que ainda não esteja implementado no Sistema e seja uma necessidade específica do Cliente.

## 15.2 Tempos de Respostas esperados pelo Fornecedor

### Erros (BUG)

- **Prioridade Alta:** erro que IMPEDE a utilização de um módulo ou parada de sistema – tempo máximo de resolução de 24 horas.
- **Prioridade Média:** erro que IMPEDE a utilização de uma funcionalidade – Tempo máximo de resolução de 48 horas.
- **Prioridade Baixa:** erro em funcionalidade que NÃO IMPEDE o uso do módulo – deve ser resolvido na próxima liberação de versão pelo fornecedor.

### Melhorias/Customizações (Features/Customs)

- **Prioridade Alta:** é de consenso comum entre ICESP e Fornecedor que é uma melhoria e vai agilizar o processo interno do ICESP, sendo de baixa complexidade de implementação – deve ser resolvido na próxima liberação de versão pelo fornecedor.
- **Prioridade Média/Baixa:** é de consenso comum entre ICESP e Fornecedor que é uma melhoria e vai agilizar o processo interno do ICESP, sendo de média ou alta complexidade de implementação – deve ser negociado prazo entre Fornecedor e ICESP.

## 16 Premissas para Elaboração de Proposta

Todos os fornecedores interessados deverão seguir o padrão proposto abaixo para o envio da proposta:

### DOCUMENTOS TÉCNICOS

A documentação técnica pertinente está em anexo juntamente com este convite.

#### PROPOSTA TÉCNICA:

- Apresentação da Empresa;
- Um breve resumo da solução proposta;
- Localização da matriz, unidade de atendimento local e quem são os contatos na empresa;
- Listagem dos seus principais clientes com contatos de referência em que foi implantado o produto/serviços/solução dentro do escopo do trabalho aqui solicitado;
- Listar clientes e serviços similares firmados com empresas de Saúde;
- Descrição sobre qualidade e metodologia adotada pela sua empresa;

- Informar tempo de Mobilização para iniciar a implantação do Sistema e duração aproximada da implantação;
- Validade da proposta (mínimo de 60 dias);
- Declarações e atestados a serem anexados à proposta técnica;
- Que a proponente aceita totalmente o escopo;
- Que a proponente tem experiência no escopo;
- Lista de empresas onde a proponente possui serviços similares em vigor;
- Atestados de capacidade técnica de serviços equivalentes ao escopo deste documento.

#### PROPOSTA COMERCIAL ✓

- Apresentação dos custos em moeda corrente (reais);
- Proposta contendo os valores separados em: 1) licenciamentos de software (20 licenças por módulos de documentos e ocorrências); 2) suporte, manutenção e atualização do sistema; 3) Serviços de Implantação e Treinamento do Sistema. O contrato de manutenção terá vigência de 60 meses. O contrato de manutenção estará vigente somente a partir do término da implantação com 90 dias de operacionalização após a implantação para certificar que não há erro no sistema visto atender as demandas solicitadas. Durante a implantação e os 90 dias após a mesma deveremos receber todo suporte necessário para o que for necessário modificar;
- Incluir todos os custos adicionais, se houverem, bem como as condições de pagamento;
- Todas as taxas e impostos deverão estar incluídos.

#### Informações Adicionais / Qualificação

Os documentos abaixo solicitados, necessários à qualificação, deverão estar no mesmo envelope/ e-mail da proposta comercial, apresentados de forma original ou cópia simples e devidamente válido na data da apresentação:

- ✓ Comprovação de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- ✓ Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado da última alteração contratual, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- ✓ Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento do encargo social instituído por Lei;
- ✓ Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento do encargo social instituído por Lei;
- ✓ Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa;
- ✓ Certidão negativa de falência ou concordata do local da sede da empresa;
- ✓ Cada participante deverá apontar o percentual mínimo de profissionais que irá garantir a implantação do projeto;
- ✓ Cada fornecedor deve apontar aspectos específicos que considerarem necessários para a execução e/ou implantação do projeto, desde que previamente negociados e aprovados pelo ICESP.

#### Informações do Fornecedor

Sobre o fornecedor designado para atender o ICESP, perguntam-se:

- ✓ Forneça informações sobre trabalhos / serviços semelhantes que já foram implementados pelo fornecedor. Para cada projeto descreva:

Nome do Cliente;

Ramo de atividade do cliente, localização, tamanho (número de funcionários);

Descrição da solução.

## 17 Instruções Gerais

As propostas serão avaliadas por representantes do ICESP e da FFM - Fundação Faculdade de Medicina que poderão, a seu critério, solicitar informações complementares, as quais deverão ser providenciadas no prazo de até 03 (três) dias úteis, a contar da data da solicitação.

A proposta deverá seguir as instruções fornecidas abaixo. Desta forma o ICESP/FFM realizará a avaliação e comparação das propostas de maneira padronizada.

### Compromisso Contratual

O proponente vencedor deverá incorporar como referência ou como obrigação todo o conteúdo das respostas fornecidas (incluindo qualquer material utilizado para responder aos requisitos). Termos, incluindo previsões detalhadas de pagamentos, datas e garantias.

### Esclarecimentos Sobre o Processo

Todo o processo, desde a sua elaboração até a escolha da empresa vencedora, será conduzido pelo ICESP/FFM. Todas as dúvidas deverão ser encaminhadas via e-mail a(s) pessoa(s) de contato definida pelo ICESP/FFM.

Não serão respondidas dúvidas por telefone ou quaisquer outras formas que não seja e-mail. As respostas a todos os questionamentos serão enviadas pelo ICESP/FFM por e-mail a todos os fornecedores participantes do processo em forma de circular. Todas as demais questões técnicas serão consideradas e respondidas. O ICESP/FFM poderá ainda em qualquer tempo, e se necessário, solicitar mais informações aos fornecedores que sinalizaram a participação no processo.

O ICESP/FFM preserva ainda o direito de não fornecer respostas relativas a nomes de associados que serão responsáveis ou usufruem dos serviços solicitados, os nomes de outros fornecedores que estão participando do processo e qualquer informação pertinente aos demais fornecedores participantes do processo.

Serão avaliadas todas as propostas, com o objetivo de verificar a compatibilidade com as nossas necessidades especificadas. Após a avaliação, será definido o fornecedor que melhor se adequar às necessidades exigidas neste processo.

O ICESP/FFM não se compromete a reembolsar qualquer custo associado a este documento, incluindo viagens, transportes, hospedagens, taxas, despachos, pesquisas necessárias e outros. Além disso, todos os valores devem ser expressos em reais e com todos os impostos inclusos. Propostas com valores em outras moedas serão automaticamente desconsideradas.

### Propostas Não-Vencedoras

O ICESP/FFM não tem a obrigação de tornar público os resultados da avaliação das propostas, as razões pela qual um determinado fornecedor não foi escolhido ou quem foi o vencedor. A critério do ICESP/FFM, esclarecimentos sobre os motivos da não escolha poderão ser fornecidos aos fornecedores.

*Dependendo do resultado da análise das propostas o ICESP/FFM pode, a seu critério, decidir pela não realização do projeto, comunicando todos os fornecedores por e-mail.*

### Definição de Datas

As datas consideradas para recebimento das propostas devidamente preenchidas, avaliação e seleção estão abaixo. O ICESP/FFM poderá alterar estas datas sem aviso prévio. As propostas recebidas após a data limite serão automaticamente desqualificadas.

Evento	Responsável	Data
Envio da proposta de contratação do ICESP.	ICESP/FFM	____/____/____
Data limite para envio de perguntas.	Fornecedor(es)	____/____/____
Data limite para envio das respostas.	ICESP/FFM	____/____/____
Data limite para envio da proposta técnica e comercial.	Fornecedor(es)	____/____/____
Definição da contratada.	ICESP/FFM	____/____/____

### Negociações e Entendimentos

As negociações, entendimentos e acordos resultantes deste documento são considerados preliminares. Consequentemente, o ICESP/FFM não tem qualquer obrigação para com as empresas participantes até o aceite formal da proposta.

O ICESP/FFM se reserva no direito de rejeitar qualquer proposta, cancelar este processo, negociar com mais de um fornecedor, considerar critérios diferentes de menor preço e modificar os requerimentos e termos deste processo.

O ICESP/FFM terá autonomia para escolher as propostas de fornecedores nos cenários que melhor lhe convir.

## 18 Considerações Finais

A CONTRATADA deverá fornecer relatório detalhado com todas as informações referente as visitas/atendimentos realizados no site, como data, hora e ID do site, ocorrências, irregularidades, fatos relevantes, nomes, observações e etc.

Nível aos equipamentos constantes nesse processo deverá a empresa CONTRATADA ministrar treinamento em toda a solução para a equipe, sem custo adicional para o ICESP/FFM. Este treinamento deverá ser ministrado por um especialista, com a possibilidade de ser assessorado por profissional da área técnica.

A apresentação da proposta, não obriga ao ICESP/FFM em divulgar dados confidenciais ou dados referentes as outras propostas que serão recebidas e alvo de análise por parte da comissão interna designada para tal.

Deverá o proponente apresentar declaração expressa de estarem incluídos nos preços propostos todos os impostos, taxas e encargos devidos, bem como, quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes na prestação dos serviços.

Deverá o proponente apresentar indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, adequados e disponíveis, para a realização do objeto desse documento.

Proponente deverá estar em situação regular em todas as esferas públicas, não podendo ter penalizações municipais, estaduais ou federais.

**ANEXO I – Questionamentos (Parte 1)**

<b>1. Introdução</b>	Conforme descrito no edital, está cliente das informações do ICESP/FFM?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>2. Objetivo</b>	Conforme descrito no edital "A solução possui módulos integrados na mesma solução de forma flexível e parametrizável, para atender de forma plena os processos de metodologia de gestão da qualidade e riscos?"	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>3. Escopo Macro</b>	Conforme descrito no edital "Escopo Macro", dos requisitos esperados da plataforma, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>4. Fora do Escopo</b>	Conforme descrito no edital "Fora do Escopo", dos requisitos que não fazem parte dessa plataforma, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>5. Requisitos Técnicos Obrigatorios do Sistema (Plataforma)</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Técnicos Obrigatorios do Sistema (Plataforma) está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>6. Requisitos Técnicos Obrigatorios dos Serviços de Implantação do Sistema</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Técnicos Obrigatorios dos Serviços de Implantação do Sistema está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?
<b>7. Requisitos Obrigatorios do Fornecedor</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatorios do Fornecedor está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever	NÃO, justificar?

**ANEXO I – Questionamentos (Parte 2)**

<b>8. Requisitos obrigatórios da aplicação de Gestão Documental</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da aplicação de Gestão Documental está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>9. Requisitos obrigatórios da Gestão e tratamento de Eventos Adversos e Não Conformidades</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão e tratamento de Eventos Adversos e Não Conformidades está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>10. Requisitos obrigatórios da Gestão de Riscos</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão de Riscos está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>11. Requisitos obrigatórios da Gestão de Ouvidoria</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão de Ouvidoria está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>12. Requisitos obrigatórios da Gestão de Indicadores</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão de Indicadores está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>13. Requisitos obrigatórios da Gestão de Auditorias</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão de Auditorias está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?
<b>14. Requisitos obrigatórios da Gestão de Processos</b>	Conforme descrito no edital Requisitos Obrigatórios da Gestão de Processos está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou descrever detalhadamente?	NÃO, justificar?

	Conforme descrito no edital "SLA", dos pontos apontados, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou detalhadamente? NÃO, justificar?
15. SLA	Conforme descrito no edital o item 15.1, do "SLA", dos pontos apontados, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou detalhadamente? NÃO, justificar?
	Conforme descrito no edital o item 15.2, do "SLA", dos pontos apontados, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou detalhadamente? NÃO, justificar?
16. Premissas para Elaboração de Proposta	Conforme descrito no edital "Premissas para Elaboração de Proposta", dos requisitos esperados no treinamento, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou detalhadamente? NÃO, justificar?
17. Premissas para Elaboração de Proposta		
18. Considerações Finais	Conforme descrito no edital "Considerações Finais", dos requisitos esperados no treinamento, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta técnica enviada ou detalhadamente? NÃO, justificar?

## ANEXO II

### DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

À  
FUNDAÇÃO FACULDADE DE MEDICINA

Eu (nome completo), portador do RG nº XXXXXX e do CPF/MF nº XXXXXXXX, representante legal da empresa (razão social), inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXX, interessado em participar das compras privadas, da Fundação Faculdade de Medicina:

Declaro, sob as penas da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as alterações introduzidas pelas Leis Federais 8.883/94, 9.032/95, 9.648/98, 9.854/99 e demais disposições legais pertinentes, que inexiste impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração Pública direta ou indireta, em qualquer esfera de sua atuação.

Declaro ainda que os representantes legais devidamente constituídos, não fazem parte do quadro de diretoria, superintendência, gerência, conselho deliberativo, curador, consultivo, gestor, chefe de sessão, de gabinete, de área, de unidade, de setor da Administração Pública direta ou indireta, em qualquer esfera de sua atuação.

Declaro para os devidos fins que estamos de acordo com o conteúdo do edital, memorial descritivo, e se houver toda documentação técnica anexa ao edital.

Declaro, para fins de cumprimento ao disposto no inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, bem como que comunicaremos qualquer fato ou evento superveniente que altere a atual situação.

Declaro sob as penas da lei, que a interessada detém regularidade fiscal perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, que se encontra regular perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e que não possui qualquer registro de processos de falência ou recuperação judicial e extrajudicial.

Declaro que ocorrendo qualquer alteração com relação ao acima declarado, desde as negociações até eventual assunção e cumprimento de obrigações contratuais, comprometemo-nos a informar à Fundação Faculdade de Medicina por escrito sob pena de responder civil e criminalmente.

**Validade: 31/12/2021**

São Paulo..... de ..... de 2021

---

Representante Legal  
Identificação