



TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação por dispensa de licitação de serviços de software para gestão de convênio de saúde, manutenção e serviços de web designer do site oficial e backup dos dados.

Fundamento legal: Lei nº 14.133/2021, arts. 75. II.

Natureza do objeto: Serviço de Tecnologia da Informação – contratação de sistema informatizado para gestão da saúde pública.

Forma de contratação pretendida: Contratação direta por dispensa de licitação

Regime de execução: Empreitada por preço global

Prazo inicial estimado: Imediato

1. Objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de disponibilização/licenciamento de software para gerenciamento de convênio de saúde, manutenção e suporte técnico do site oficial do Instituto, serviços de web designer e realização de backup periódico dos dados e informações institucionais, compreendendo:

- a) disponibilização/licenciamento e manutenção de **software para gerenciamento de convênio de saúde**;
- b) suporte técnico e manutenção do sistema;
- c) manutenção, atualização e suporte técnico do **site oficial do Instituto de Previdência de Monte Alegre de Minas – IPMA**;
- d) prestação de serviços de **web designer**, incluindo criação, alteração, organização e atualização de elementos visuais e conteúdos do site;
- e) realização de **backup periódico dos dados, arquivos, banco de dados e informações institucionais**, com possibilidade de restauração quando necessário;
- f) demais serviços técnicos necessários à manutenção, segurança, disponibilidade e adequado funcionamento das soluções contratadas.

Os serviços deverão ser prestados de forma contínua durante a vigência contratual, observadas as condições, especificações, prazos e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

2. Fundamentação e necessidade da contratação

O Instituto de Previdência de Monte Alegre de Minas – IPMA necessita manter soluções tecnológicas adequadas para garantir a continuidade e eficiência de suas atividades administrativas e institucionais.



O gerenciamento do convênio de saúde exige sistema informatizado capaz de organizar e disponibilizar informações relacionadas aos beneficiários, dependentes, movimentações, cadastros, relatórios e demais informações necessárias à gestão administrativa.

Da mesma forma, o site oficial constitui importante instrumento de comunicação institucional, transparência e acesso às informações pelos segurados, aposentados, pensionistas, servidores e sociedade em geral.

A manutenção do site exige conhecimentos técnicos específicos para atualização de conteúdos, correção de falhas, alterações de layout, inclusão de documentos, adequações visuais, manutenção da estrutura e suporte técnico.

A realização de backups periódicos é necessária para reduzir os riscos decorrentes de perda, exclusão acidental, corrupção de arquivos, falhas de equipamentos, problemas de hospedagem ou outros incidentes que possam comprometer a integridade das informações institucionais.

O IPMA não dispõe, em sua estrutura permanente, de equipe técnica especializada e dedicada à execução de todas as atividades abrangidas pelo objeto, tornando necessária a contratação de empresa especializada.

3. Fundamentação legal da contratação direta

A contratação será regida pela **Lei Federal nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos**, bem como pela legislação e regulamentação aplicáveis à Administração Pública.

A contratação direta por dispensa de licitação deverá ser enquadrada na hipótese legal correspondente, especialmente no **art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, quando atendidos os requisitos legais e o limite de valor vigente na data da contratação.

A Administração deverá comprovar a compatibilidade do preço contratado com os valores praticados no mercado, mediante pesquisa de preços regularmente realizada.

O processo de contratação direta deverá ser instruído com os documentos exigidos pela legislação, incluindo, conforme aplicável:

- documento de formalização da demanda;
- Estudo Técnico Preliminar;
- Termo de Referência;
- justificativa da escolha do fornecedor;
- justificativa de preço;
- comprovação de disponibilidade orçamentária;
- documentação de habilitação;
- parecer jurídico, quando exigível;
- autorização da autoridade competente;



- demais documentos pertinentes.

4. Descrição da solução pretendida

A solução compreende a prestação integrada de serviços tecnológicos destinados a assegurar o funcionamento adequado dos sistemas e canais digitais utilizados pelo IPMA.

A contratada deverá disponibilizar e manter solução tecnológica para gerenciamento do convênio de saúde, prestar suporte técnico ao sistema, realizar manutenção e atualização do site oficial, executar serviços de web designer e manter rotina de backup.

A solução deverá ser adequada à estrutura administrativa do Instituto e permitir que os servidores autorizados tenham acesso às funcionalidades necessárias ao desempenho de suas atribuições.

5. Escopo dos serviços

- **Software para gerenciamento do convênio de saúde**

5.1.1. O software deverá permitir, conforme as necessidades do IPMA:

- a) cadastro de beneficiários;
- b) cadastro e controle de dependentes;
- c) inclusão e exclusão de beneficiários;
- d) atualização de dados cadastrais;
- e) consulta de informações;
- f) controle das movimentações;
- g) emissão de relatórios;
- h) pesquisa por beneficiário;
- i) armazenamento das informações;
- j) controle de usuários e permissões de acesso;
- k) manutenção do banco de dados;
- l) suporte técnico;
- m) correção de falhas;



n) atualizações necessárias ao funcionamento do sistema;

o) mecanismos de segurança compatíveis com a natureza das informações tratadas.

O sistema deverá possuir interface adequada e de fácil utilização pelos servidores autorizados.

A contratada deverá manter o sistema disponível durante a vigência contratual, ressalvadas indisponibilidades decorrentes de manutenção programada ou situações de força maior.

- **Suporte e manutenção do software**

A contratada deverá prestar suporte técnico durante a vigência do contrato.

O suporte deverá contemplar:

- orientação aos usuários;
- correção de erros;
- esclarecimento de dúvidas;
- manutenção preventiva e corretiva;
- atualizações;
- correções de segurança;
- análise de problemas;
- recuperação de funcionamento em caso de falhas.

Os chamados poderão ser realizados por e-mail, telefone, sistema de chamados, aplicativo de mensagens ou outro meio definido entre as partes.

A contratada deverá estabelecer canal de atendimento capaz de registrar e acompanhar as solicitações efetuadas pelo Instituto.

- **Da manutenção do site oficial**

A contratada deverá prestar serviços de manutenção técnica do site oficial do IPMA.

Os serviços deverão compreender, conforme solicitação do Instituto:

- a) atualização de textos;
- b) inclusão de notícias;
- c) alteração de informações institucionais;
- d) publicação de documentos;
- e) criação e atualização de páginas;
- f) inserção de imagens;



- g) alteração de banners;
- h) organização de menus;
- i) atualização de links;
- j) correção de erros de funcionamento;
- k) adequação do layout;
- l) atualização de elementos visuais;
- m) manutenção da estrutura do site;
- n) suporte técnico;
- o) outras alterações compatíveis com o objeto contratado.

6.3. As solicitações de atualização deverão ser realizadas mediante comunicação do servidor responsável pelo acompanhamento do contrato.

- **Dos serviços de web designer**

Os serviços de web designer compreenderão atividades destinadas à manutenção e melhoria visual do site institucional.

Poderão ser solicitados:

- criação ou alteração de banners;
- elaboração de peças gráficas destinadas ao site;
- alteração de elementos visuais;
- criação de páginas;
- organização visual de conteúdos;
- adequação de imagens;
- padronização visual;
- melhoria da apresentação das informações;
- adaptação para dispositivos móveis;
- alterações de menus e elementos gráficos;
- criação de materiais digitais relacionados ao site institucional.

As demandas deverão ser previamente autorizadas pelo IPMA.

Os serviços deverão respeitar a identidade visual e as orientações fornecidas pelo Instituto.

- **Dos serviços de backup**

A contratada deverá realizar backup periódico das informações abrangidas pelo objeto.



O backup deverá contemplar, conforme aplicável:

- a) banco de dados do sistema;
- b) arquivos do site;
- c) documentos armazenados na plataforma;
- d) imagens;
- e) configurações necessárias à recuperação;
- f) demais informações indispensáveis à continuidade dos serviços.

Os backups deverão ser armazenados em ambiente seguro e protegido contra acesso não autorizado.

Deverá existir procedimento para restauração das informações em caso de perda ou indisponibilidade.

A contratada deverá informar ao IPMA, quando solicitado, a realização dos backups e eventual ocorrência que possa comprometer sua execução.

O IPMA poderá solicitar teste de restauração para verificar a integridade das cópias de segurança.

- **Da segurança da informação e proteção de dados**

A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção das informações acessadas durante a execução dos serviços.

Deverá ser preservado o sigilo das informações às quais a contratada tiver acesso.

Quando houver tratamento de dados pessoais, deverão ser observadas as disposições da **Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**.

O acesso às informações deverá ser limitado aos profissionais autorizados e exclusivamente para execução do objeto.

A contratada deverá comunicar ao IPMA qualquer incidente de segurança que possa comprometer os dados ou sistemas utilizados.

6. Requisitos da contratação

A contratação deverá atender às necessidades do Instituto de Previdência de Monte Alegre de Minas – IPMA, mediante a prestação de serviços especializados de tecnologia da informação, compreendendo a disponibilização e manutenção de software para gerenciamento de convênio de saúde, manutenção e atualização do site oficial, serviços de web designer e realização de backup das informações institucionais.



A empresa contratada deverá possuir capacidade técnica e operacional compatível com o objeto, disponibilizando profissionais capacitados para execução dos serviços.

O software deverá possibilitar, conforme as necessidades do Instituto, o cadastro e gerenciamento de beneficiários e dependentes, controle de movimentações, consultas, emissão de relatórios, atualização de informações e demais funcionalidades necessárias ao adequado gerenciamento do convênio de saúde.

A contratada deverá assegurar a manutenção preventiva e corretiva do sistema, atualizações, correções de falhas e suporte técnico aos usuários autorizados pelo IPMA.

Quanto ao site oficial, deverão ser prestados serviços de manutenção, atualização e suporte, incluindo publicação e alteração de conteúdos, documentos, notícias, imagens, links, páginas, menus e demais informações institucionais.

Os serviços de web designer deverão compreender a criação e alteração de elementos visuais, banners, imagens, páginas, layouts e demais recursos necessários à adequada apresentação das informações no site oficial.

Deverão ser realizados backups periódicos dos bancos de dados, arquivos, documentos, imagens e demais informações necessárias à recuperação dos sistemas e do site, mantendo-se as cópias em ambiente seguro e permitindo sua restauração quando necessária.

A contratada deverá adotar medidas adequadas de segurança da informação e manter sigilo sobre os dados e informações a que tiver acesso, observando, quando aplicável, as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Ao término da contratação, os dados pertencentes ao IPMA deverão ser disponibilizados ao Instituto, quando solicitado, em formato tecnicamente adequado, de modo a permitir sua continuidade ou migração para outra solução.

7. Resultados pretendidos

Com a contratação, o Instituto de Previdência de Monte Alegre de Minas – IPMA pretende alcançar os seguintes resultados:

- a) garantir a continuidade e o adequado funcionamento do software utilizado para gerenciamento do convênio de saúde;
- b) proporcionar maior organização, segurança e eficiência no gerenciamento das informações dos beneficiários e dependentes;
- c) assegurar suporte técnico especializado aos servidores responsáveis pela utilização do sistema;
- d) manter o site oficial do IPMA atualizado, funcional e acessível aos usuários;
- e) melhorar a apresentação e organização das informações institucionais disponibilizadas no site;



- f) garantir a atualização de notícias, documentos, comunicados e demais conteúdos institucionais;
- g) reduzir os riscos de indisponibilidade dos sistemas e do site;
- h) assegurar a realização periódica de cópias de segurança dos dados e informações;
- i) possibilitar a recuperação das informações em caso de falhas, perda de dados ou outros incidentes;
- j) aumentar a segurança e a confiabilidade das informações mantidas pelo Instituto;
- k) proporcionar maior eficiência na execução das atividades administrativas;
- l) reduzir a necessidade de utilização de recursos internos para atividades técnicas especializadas;
- m) garantir maior continuidade e qualidade dos serviços digitais disponibilizados pelo IPMA;
- n) contribuir para a transparência e para o acesso dos segurados, aposentados, pensionistas e sociedade às informações institucionais.

8. Modelo de execução

A execução dos serviços ocorrerá de forma **contínua**, durante o período de vigência contratual, estimado inicialmente em 06 (**seis**) meses, mediante disponibilização do software, suporte técnico, manutenção do site oficial, serviços de web designer e realização dos backups.

Os serviços serão executados predominantemente de forma remota, utilizando-se meios eletrônicos de comunicação e ferramentas apropriadas, sem prejuízo da possibilidade de atendimento presencial quando necessário e previamente solicitado pelo IPMA.

- **Software**

A contratada deverá manter o software disponível e em condições adequadas de funcionamento durante a vigência contratual, realizando manutenção, atualizações, correções e suporte técnico.

- **Atendimento técnico**

As solicitações do IPMA deverão ser encaminhadas por canal de atendimento disponibilizado pela contratada, tais como e-mail, telefone, sistema de chamados ou aplicativo de comunicação.

As ocorrências que comprometam o funcionamento do sistema ou do site deverão receber tratamento prioritário.

- **Site oficial**

As atualizações serão realizadas mediante solicitação dos servidores autorizados pelo Instituto, incluindo publicação ou alteração de textos, documentos, notícias, imagens, links, páginas e demais conteúdos.



- Web designer

Os serviços serão realizados conforme demanda do IPMA, mediante solicitação e aprovação das alterações, observando a identidade visual e as orientações institucionais fornecidas pelo Instituto.

- Backup

Os backups deverão ser realizados periodicamente, contemplando os dados e arquivos necessários à continuidade dos serviços. As cópias deverão ser mantidas em ambiente seguro e deverão permitir a recuperação das informações quando necessário.

- Fiscalização

A execução será acompanhada e fiscalizada por servidor formalmente designado pelo IPMA, que verificará a qualidade, regularidade e efetiva prestação dos serviços.

Eventuais falhas identificadas deverão ser comunicadas à contratada para correção dentro do prazo estabelecido.

9. Entregas esperadas

Ao longo da execução contratual, deverão ser disponibilizadas ao IPMA as seguintes entregas e resultados:

✓ Software de gestão do convênio de saúde

- disponibilização do sistema durante toda a vigência;
- manutenção e atualização do software;
- suporte técnico aos usuários;
- cadastro e gerenciamento das informações;
- emissão de relatórios e consultas;
- correção de falhas e problemas técnicos.

✓ Site oficial do IPMA

- manutenção contínua do site;
- atualização de conteúdos;
- publicação de documentos e notícias;
- inclusão e alteração de páginas;
- atualização de imagens e banners;
- correção de problemas técnicos;
- manutenção dos menus e demais elementos do site;
- adequações necessárias ao funcionamento e apresentação das informações.

✓ Serviços de web designer

- criação e alteração de elementos gráficos;



- elaboração ou atualização de banners;
- adequação visual das páginas;
- organização dos conteúdos;
- alterações de layout;
- demais ajustes visuais solicitados pelo IPMA.

✓ Backup e segurança das informações

- realização periódica dos backups;
- cópia dos bancos de dados;
- cópia dos arquivos do site;
- armazenamento seguro das cópias;
- possibilidade de restauração dos dados;
- manutenção das informações necessárias à recuperação dos serviços.

✓ Relatórios e registros

Quando solicitado pelo IPMA, a contratada deverá fornecer informações ou registros referentes aos serviços executados, especialmente quanto aos atendimentos realizados, manutenções efetuadas e backups realizados.

10. Obrigações da contratada

São obrigações da contratada:

- a) executar os serviços conforme este Termo de Referência;
- b) manter pessoal qualificado para execução dos serviços;
- c) disponibilizar suporte técnico;
- d) manter o sistema em funcionamento;
- e) realizar atualizações e correções necessárias;
- f) manter o site em condições adequadas de funcionamento;
- g) realizar os backups estabelecidos;
- h) manter sigilo sobre as informações;
- i) adotar medidas de segurança;
- j) atender às solicitações do fiscal do contrato;
- k) corrigir falhas identificadas;



- l) comunicar previamente situações que possam afetar a continuidade dos serviços;
- m) manter durante a execução contratual as condições de habilitação exigidas;
- n) responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução do contrato;
- o) não utilizar informações do IPMA para finalidade diversa da execução contratual;
- p) entregar ao IPMA, ao término da contratação, os dados e informações que lhe pertençam, em formato tecnicamente adequado, quando solicitado.

11. Obrigações da contratante

São obrigações do IPMA:

- a) fornecer as informações necessárias à execução dos serviços;
- b) disponibilizar os acessos necessários;
- c) designar servidor responsável pela fiscalização;
- d) comunicar falhas ou irregularidades;
- e) analisar e aprovar as alterações solicitadas;
- f) efetuar os pagamentos devidos;
- g) prestar os esclarecimentos necessários à execução do objeto;
- h) acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços;
- i) utilizar adequadamente os sistemas e recursos disponibilizados.

12. Critérios de medição e pagamento

O pagamento será realizado mensalmente, após a efetiva prestação dos serviços e apresentação da respectiva nota fiscal.

O pagamento ficará condicionado ao atesto do responsável pela fiscalização do contrato.

A nota fiscal deverá ser acompanhada dos documentos eventualmente exigidos pela Administração.

Caso sejam constatadas irregularidades na execução, o pagamento poderá ser suspenso até a regularização, observadas as disposições contratuais e legais.



13. Critérios de seleção do futuro contratado

A seleção do fornecedor deverá observar a legislação aplicável à contratação direta.

Deverá ser selecionada proposta que apresente **preço compatível com o mercado e condições adequadas de execução**, observadas as especificações deste Termo de Referência.

A empresa deverá comprovar sua regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e demais condições de habilitação exigidas para a contratação.

Quando necessário em razão da natureza do objeto, poderá ser exigida comprovação de capacidade técnica compatível com os serviços.

14. Estimativa do valor da contratação

O valor estimado da contratação será definido mediante pesquisa de preços realizada pelo IPMA, observados os parâmetros legais e regulamentares aplicáveis.

A pesquisa deverá considerar, sempre que possível, contratações similares, propostas de fornecedores, preços praticados no mercado e demais fontes admitidas pela legislação.

O valor estimado será:

Valor total estimado para 6 meses: R\$ 7.500,00

A contratação direta somente deverá ser efetivada se estiver caracterizada a hipótese legal de dispensa e atendidos os respectivos limites e requisitos.

15. Adequação orçamentária

As despesas decorrentes da contratação correrão por conta de dotação orçamentária própria do Instituto de Previdência de Monte Alegre de Minas – IPMA.

Dotação: Dotação preliminar: 3.3.90.39.00 – Outros serviços de Terc- Pessoa Jurídica

16. Gestão e fiscalização contratual

O IPMA designará servidor responsável pela gestão e/ou fiscalização do contrato.

Compete ao fiscal:



- acompanhar a execução;
- verificar a qualidade dos serviços;
- acompanhar chamados;
- verificar a manutenção do site;
- verificar a disponibilidade do sistema;
- acompanhar a realização dos backups;
- registrar ocorrências;
- solicitar correções;
- atestar a execução dos serviços.

A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pela perfeita execução do objeto.

17. Sanções administrativas

O descumprimento das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual.

Poderão ser aplicadas, observados o contraditório e a ampla defesa:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

As penalidades serão aplicadas considerando a gravidade da infração, os prejuízos causados ao IPMA, a extensão do dano e demais circunstâncias previstas na legislação.

18. Vigência e prorrogação

A contratação terá vigência inicial de 06 (**seis**) meses, contados a partir da data estabelecida no instrumento contratual ou documento equivalente.

Durante o período de vigência, a contratada deverá assegurar a continuidade da disponibilização do software para gerenciamento do convênio de saúde, do suporte técnico, da manutenção do site oficial, dos serviços de web designer e da realização dos backups.

A eventual prorrogação da vigência contratual somente poderá ocorrer quando admitida pela legislação aplicável e desde que demonstrado o interesse da Administração, a continuidade da necessidade, a vantajosidade da manutenção da contratação e a existência de disponibilidade orçamentária.



A prorrogação, quando cabível, deverá ser formalizada mediante instrumento próprio, observados os requisitos legais e as condições estabelecidas no contrato.

A Administração deverá avaliar previamente à eventual prorrogação a qualidade dos serviços prestados, o cumprimento das obrigações contratuais, a manutenção da necessidade administrativa e a compatibilidade dos preços com os valores praticados no mercado.

19. Riscos da contratação

A contratação apresenta riscos relacionados principalmente à continuidade dos serviços, segurança das informações, funcionamento dos sistemas e manutenção do site institucional.

Foram identificados, preliminarmente, os seguintes riscos:

Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas/mitigadoras
Indisponibilidade do software	Média	Alto	Manutenção contínua e suporte técnico
Indisponibilidade do site oficial	Média	Alto	Monitoramento e manutenção preventiva
Perda ou corrupção de dados	Baixa/Média	Alto	Realização periódica de backups
Falha na recuperação dos backups	Baixa	Alto	Verificação e testes de restauração
Acesso não autorizado às informações	Média	Alto	Controle de usuários, senhas e permissões
Vazamento de dados	Baixa/Média	Alto	Medidas de segurança e observância da LGPD
Atraso nas atualizações do site	Média	Médio	Estabelecimento de prazos para atendimento
Falha ou demora no suporte técnico	Média	Médio	Definição de canal e prazo de atendimento
Descontinuidade dos serviços pela contratada	Baixa	Alto	Previsão de disponibilização dos dados ao IPMA
Perda de informações na transição contratual	Baixa	Alto	Backup e entrega dos dados em formato adequado

Para mitigação dos riscos, deverão ser estabelecidas no Termo de Referência e no contrato obrigações específicas relacionadas à segurança das informações, manutenção dos sistemas, realização de backups, suporte técnico, disponibilidade dos serviços e recuperação dos dados.

A fiscalização deverá acompanhar a execução contratual e registrar eventuais ocorrências, determinando à contratada a adoção das medidas corretivas necessárias.

A existência dos riscos identificados não impede a contratação, uma vez que foram previstas medidas de prevenção e mitigação capazes de reduzir sua probabilidade e seus possíveis impactos.

20. Disposições finais



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE
MONTE ALEGRE DE MINAS -MG – IPMA

CNPJ: 03.650.395/0001-66



A contratação deverá observar integralmente as disposições da **Lei Federal nº 14.133/2021**, bem como demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

A execução dos serviços deverá ocorrer de acordo com as condições estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência, na proposta da contratada e no instrumento contratual.

Todos os dados, documentos e informações disponibilizados pelo IPMA para execução dos serviços deverão ser utilizados exclusivamente para o cumprimento do objeto contratado.

A contratada deverá manter sigilo sobre as informações às quais tiver acesso e adotar as medidas necessárias para preservar sua integridade, segurança e confidencialidade.

Eventuais alterações nas condições de execução deverão ser formalizadas e submetidas à análise do IPMA, observando-se os limites e requisitos estabelecidos pela legislação.

A fiscalização e o acompanhamento da execução não eximem a contratada de sua responsabilidade pela adequada e integral prestação dos serviços.

Integram o planejamento da contratação, para todos os fins, o presente **Estudo Técnico Preliminar**, o **Termo de Referência**, a pesquisa de preços e os demais documentos que vierem a instruir o processo administrativo.

Diante da necessidade apresentada, das soluções avaliadas e dos resultados pretendidos, considera-se **viável a contratação** dos serviços de software para gerenciamento do convênio de saúde, manutenção do site oficial, serviços de web designer e backup, desde que atendidos os requisitos legais, técnicos, orçamentários e administrativos necessários à contratação direta.

Monte Alegre de Minas/MG, 11/09/2026.

Diego Pereira Mamede

Agente Administrativo - Membro Conselho de Licitação

Jesio Silva Machado

Coordenador Diretor