



TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADM Nº 005/2026

1 – OBJETO

Contratação de empresa para o desenvolvimento, implementação, manutenção e suporte técnico de um Portal de Transparência, incluindo serviços de hospedagem em servidor dedicado e a implantação de um sistema de Ouvidoria. O serviço deverá contemplar a criação de uma plataforma digital que atenda aos requisitos de acessibilidade, segurança da informação e usabilidade, conforme as normas vigentes, garantindo a transparência das informações públicas e a interação eficiente com os cidadãos. A empresa contratada será responsável por fornecer treinamento aos usuários, suporte técnico contínuo e atualizações periódicas do sistema, assegurando a plena funcionalidade e disponibilidade dos serviços contratados.

2 – OBJETIVOS

O objetivo do presente Termo de Referência é a contratação de serviços especializados para o desenvolvimento, implementação e manutenção de um Portal de Transparência, Servidor e Ouvidoria. Este projeto visa garantir a disponibilização de informações claras e acessíveis ao público, promovendo a transparência das ações administrativas e o cumprimento das normas legais vigentes. Além disso, busca-se assegurar a infraestrutura tecnológica necessária para o funcionamento eficiente do portal, incluindo a hospedagem em servidor seguro e de alta disponibilidade. O serviço de ouvidoria deverá ser integrado ao portal, permitindo o recebimento, tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos de forma ágil e eficaz, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e o fortalecimento do controle social.

3 – JUSTIFICATIVA

A contratação de serviços para o desenvolvimento e manutenção de um Portal de Transparência, Servidor e Ouvidoria é essencial para atender às exigências legais de publicidade e acesso à informação, conforme preconizado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Lei 14.133/2021. O Portal de Transparência visa assegurar a divulgação de dados e informações de interesse público, promovendo a transparência ativa e passiva das ações governamentais. A implementação de um servidor dedicado é necessária para garantir a segurança, integridade e disponibilidade dos dados, além de suportar o tráfego de acessos ao portal. A Ouvidoria, por sua vez, é um canal fundamental para o recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da participação social. Assim, a contratação destes serviços é justificada pela necessidade de cumprir com as obrigações legais de transparência e accountability, bem como de aprimorar a comunicação e interação com a sociedade, garantindo a eficiência e eficácia na gestão pública.

4 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	Descrição	Unidade	Qtde.
1	Implantação, migração de dados, personalização e treinamento da equipe do	Mês	1



	Instituto		
2	Cessão de uso de uma ferramenta de Portal Institucional, Portal de acesso à informação pública, através do modelo hosting, com extração de dados de sistemas, capacitação, suporte técnico e manutenção	Mês	12

5 - PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo de execução para o desenvolvimento e implementação do Portal institucional e de Transparência será de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato. Durante este período, a contratada deverá concluir todas as etapas previstas no cronograma de execução, incluindo a análise de requisitos, desenvolvimento, testes, implantação e treinamento dos usuários.

Eventuais prorrogações de prazo deverão ser formalmente justificadas e estarão sujeitas à aprovação da administração, conforme previsto na Lei 14.133/2021.

6 - DOS ENCARGOS DO CONTRATADO

O contratado deverá desenvolver, implementar e manter um portal institucional e de transparência, com e-sic e ouvidoria, garantindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações. É responsável por assegurar que o portal atenda às normas de acessibilidade e usabilidade, além de estar em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei de Acesso à Informação. O contratado deve fornecer suporte técnico contínuo, realizar atualizações e manutenções preventivas e corretivas, e garantir a interoperabilidade com sistemas existentes. Também é incumbido de treinar a equipe designada pelo contratante para a operação e gestão do portal, bem como fornecer relatórios periódicos sobre o desempenho e a utilização dos serviços. Todas as atividades devem ser executadas com eficiência, dentro dos prazos estabelecidos e em conformidade com as melhores práticas de segurança da informação.

7 - DOS ENCARGOS DA ADMINISTRAÇÃO

A Administração será responsável por fornecer todas as informações e documentos necessários para a execução dos serviços relacionados ao Portal de Transparência, Servidor e Ouvidoria, garantindo o acesso às bases de dados e sistemas pertinentes. Além disso, caberá à Administração supervisionar e acompanhar a execução dos serviços, assegurando que as atividades sejam realizadas conforme os prazos e especificações estabelecidos no contrato. A Administração também deverá designar um gestor ou fiscal do contrato para atuar como ponto de contato entre as partes, facilitando a comunicação e resolução de eventuais problemas. Será a Contratada a responsável em prover os recursos tecnológicos e de infraestrutura necessários para a integração e funcionamento adequado dos serviços contratados, bem como assegurar que os servidores e sistemas estejam disponíveis para a implementação das soluções propostas.

8 - FORMA DE EXECUÇÃO

A forma de execução do presente contrato deverá seguir o regime de empreitada por preço global,



contemplando o desenvolvimento, implementação e manutenção de um Portal de Institucional e da Transparência com e-sic e Ouvidoria. O contratado será responsável por fornecer todos os recursos necessários, incluindo mão de obra especializada, tecnologia, infraestrutura e suporte técnico, para garantir o pleno funcionamento e a integração dos sistemas. O desenvolvimento do Portal de Transparência deverá assegurar a conformidade com as normas de acessibilidade digital e as diretrizes de transparência pública, permitindo o acesso fácil e intuitivo às informações. O servidor deverá ser configurado para suportar o tráfego esperado, garantindo segurança e disponibilidade contínua dos dados. A ouvidoria deverá ser implementada com funcionalidades que permitam o recebimento, gestão e resposta eficiente às manifestações dos cidadãos. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão realizados por uma comissão designada pela administração pública, que verificará o cumprimento dos prazos, qualidade dos serviços e conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

9 - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

O acompanhamento da execução do contrato referente ao Portal de Institucional e da Transparência com e-sic e Ouvidoria será realizado por uma equipe designada pela administração, composta por profissionais capacitados e familiarizados com as especificações técnicas e operacionais do objeto contratado. A equipe de acompanhamento deverá monitorar continuamente o cumprimento das obrigações contratuais, verificando a conformidade dos serviços prestados com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência e no contrato. Serão realizadas reuniões periódicas com o fornecedor para avaliar o andamento dos serviços, discutir eventuais ajustes necessários e assegurar que os prazos e padrões de qualidade sejam rigorosamente cumpridos. A equipe deverá elaborar relatórios mensais de acompanhamento, destacando o progresso dos serviços, eventuais não conformidades e as medidas corretivas adotadas. O acompanhamento incluirá a verificação da funcionalidade e segurança do Portal de Transparência, a eficiência e disponibilidade do servidor, bem como a eficácia do sistema de ouvidoria. Qualquer desvio identificado deverá ser comunicado imediatamente ao gestor do contrato, que tomará as providências cabíveis para correção. A avaliação final do serviço será realizada ao término do contrato, garantindo que todos os requisitos tenham sido plenamente atendidos.

10 – PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em conformidade com as disposições estabelecidas na Lei 14.133/2021, observando-se as condições pactuadas no contrato resultante deste processo licitatório. Os desembolsos ocorrerão mediante a apresentação de nota fiscal ou fatura, de forma mensal, O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA devidamente atestada pelo setor competente, que confirmará a execução dos serviços de desenvolvimento, implementação e manutenção do Portal de Institucional e da Transparência com e-sic e Ouvidoria, conforme especificações técnicas e prazos estabelecidos no Termo de Referência. O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de ateste da nota fiscal ou fatura. Eventuais atrasos no pagamento, desde que não decorrentes de pendências na documentação apresentada pela contratada, sujeitarão a Administração ao pagamento de encargos moratórios, conforme legislação vigente.

11 - DA AMOSTRA



Não será exigida amostra para o objeto licitado.

12 – DISPOSIÇÕES GERAIS/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O presente Termo de Referência visa estabelecer as diretrizes e condições para a contratação de serviços especializados para o desenvolvimento, implementação e manutenção de um Portal de Institucional e da Transparência com e-sic e Ouvidoria, em conformidade com a Lei 14.133/2021. A empresa contratada deverá assegurar que todas as funcionalidades atendam aos requisitos de acessibilidade, segurança da informação e usabilidade, garantindo a transparência e o acesso público aos dados e informações. O prazo de execução dos serviços será de 12 meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme previsto na legislação vigente. Todos os custos decorrentes da execução dos serviços, incluindo licenças de software, hospedagem e suporte técnico, deverão estar contemplados na proposta comercial. A contratada deverá ainda fornecer treinamento adequado aos servidores designados para operar o sistema, bem como suporte técnico durante todo o período contratual. Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, os interessados poderão entrar em contato com a comissão de licitação através dos canais oficiais de comunicação. A participação no certame implica na aceitação integral das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Iranduba/AM, 10 de fevereiro de 2026.



LUANA LOPES DE SALES

Assessora Técnica do Instituto de Previdência de Iranduba – INPREVI