

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de solução integrada de gestão digital institucional, em modelo SaaS (Software as a Service), destinada à gestão digital de processos administrativos, comunicados regulatórios, protocolo externo institucional, atendimento ao cidadão, fiscalização, comunicação oficial, gestão interna e demais funcionalidades correlatas, incluindo serviços de implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico e migração integral de dados legados.

1.2 O objeto caracteriza-se como serviço comum de tecnologia da informação, de natureza contínua, podendo ser contratado mediante pregão eletrônico, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação dos serviços visa assegurar:

- Continuidade da tramitação dos processos administrativos regulatórios;
- Segurança jurídica e rastreabilidade integral dos atos administrativos;
- Transparência ativa mediante publicação automatizada de informações regulatórias;
- Conformidade com a Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital);
- Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Aderência às diretrizes do e-ARQ Brasil;
- Preservação e portabilidade do acervo digital institucional.

2.2 A solução constitui ferramenta estruturante da atividade finalística da ARIS, sendo indispensável ao controle regulatório, à transparência pública e à eficiência administrativa.

3. MODELO DE LICENCIAMENTO

- 40 usuários internos nomeados;
- 16 usuários internos licenciados no aplicativo móvel para coleta de dados de fiscalização;
- Usuários externos ilimitados;
- Inclusão de todos os módulos obrigatórios no valor mensal;
- Sem cobrança adicional por volume de processos ou documentos;
- Armazenamento compatível com a demanda institucional.

A proposta deverá apresentar **valor global por 12 meses** a serem pagos mensalmente.

4. MATURIDADE DA SOLUÇÃO

4.1 A solução deverá:

- Ser produto já desenvolvido e em operação regular;
- Estar disponível comercialmente na data da proposta;
- Possuir funcionalidades integralmente implementadas;
- Não admitir desenvolvimento posterior como condição de atendimento;
- Possuir comprovação de uso ativo em instituição pública;

5. MÓDULOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

5.1 Módulo de Registro e Gestão de Comunicados Externos

5.1.1 A solução deverá permitir o registro eletrônico de comunicados externos por meio de área autenticada, possibilitando:

- Cadastro e autenticação de usuários externos;
- Abertura de comunicados com escolha de assunto previamente parametrizado;
- Numeração automática e geração de comprovante eletrônico;
- Registro cronológico e imutável das movimentações;
- Encaminhamento automático ao setor responsável conforme regras configuráveis;
- Possibilidade de redistribuição interna;
- Controle de prazos vinculados ao tipo de comunicado;
- Encerramento formal por servidor responsável;
- Consulta e acompanhamento pelo interessado;
- Disponibilização de código de rastreio externo;
- API para integração com sistemas institucionais e portal da transparência.

5.1.2 Deverá permitir publicação automática ou semiautomática no portal institucional da ARIS.

5.2 Aplicativo Móvel Institucional

- Aplicativo nativo Android e iOS;
- Integração com fiscalização;
- Registro de ocorrências;
- Operação offline quando aplicável;

- Notificações automáticas.

5.3 Canal de Protocolo Externo Institucional

- Protocolo eletrônico de documentos;
- Numeração automática única;
- Emissão de comprovante;
- Registro de metadados;
- Tramitação automatizada;
- Consulta e acompanhamento;
- Autenticação via Gov.br ou ICP-Brasil quando aplicável.

5.4 Processo Administrativo com Workflow

- Autuação automática;
- Tramitação multissetorial;
- Controle de prazos;
- Histórico imutável;
- Exportação integral estruturada;
- Controle de arquivamento.

5.5 Processo Administrativo Disciplinar (PAD)

- Instauração formal;
- Registro de atos;
- Controle de fases e prazos;
- Assinatura eletrônica.

5.6 Gestão de Fiscalização

- Registro de fiscalização em campo;
- Operação offline;
- Geolocalização;
- Registro fotográfico;
- Geração de autos e relatórios.

5.7 Assinatura Eletrônica

- Assinatura avançada;
- Assinatura qualificada ICP-Brasil;
- Assinatura individual ou em lote;
- Coassinatura;
- Padrão PAdES;
- Preservação em PDF/A.

5.8 Comunicação Oficial (Ofícios, Circulares e Memorandos)

- Emissão de documentos oficiais;
- Comunicação interna estruturada;
- Registro de ciência;
- Controle de leitura;
- Vinculação processual.

5.9 Gestão de Atos Oficiais e Publicações

- Criação e publicação de atos;
- Controle de versões;
- Disponibilização pública.

5.10 Ouvidoria Digital

- Registro de manifestações;
- Classificação por categoria;
- Controle de prazos;
- Relatórios estatísticos.

5.11 Pedido de Acesso à Informação (LAI/e-SIC)

- Recebimento de pedidos;
- Tramitação interna;
- Controle de prazos;
- Publicação em transparência.

5.12 Parecer Técnico

- Emissão formal;

- Vinculação a processos;
- Assinatura eletrônica.

5.13 Gestão de Contratos

- Cadastro de contratos;
- Controle de vigência;
- Alertas automáticos;
- Relatórios gerenciais.

5.14 Chamado Técnico Interno (Service Desk)

- Abertura de chamados internos;
- Classificação por prioridade;
- Encaminhamento automático;
- Controle de SLA;
- Relatórios.

5.15 Processo Seletivo Simplificado

5.15.1 A solução deverá disponibilizar módulo para gerenciamento de processos seletivos simplificados, permitindo:

- Cadastro e publicação de edital;
- Recebimento eletrônico de inscrições;
- Cadastro e autenticação de candidatos;
- Upload de documentos;
- Controle de requisitos;
- Organização das etapas do processo;
- Classificação conforme critérios definidos;
- Registro de recursos;
- Publicação de resultados;
- Registro cronológico imutável;
- Controle de prazos;
- Exportação da lista final;

- Histórico completo do processo.

5.15.2 Deverá assegurar rastreabilidade, publicidade e conformidade com os princípios administrativos.

5.16 Requerimentos Administrativos Específicos

- Registro e tramitação de requerimentos regulatórios;
- Controle de prazos;
- Vinculação processual.

5.17 Indicadores e Painéis Gerenciais

- Tempo médio de tramitação;
- Cumprimento de prazos;
- Produtividade por setor;
- Relatórios exportáveis;
- Painel institucional consolidado.

6. INTEROPERABILIDADE

- API REST documentada;
- Autenticação segura;
- Integração com portal institucional;
- Exportação de dados em formato aberto;
- Integração com plataformas governamentais quando aplicável.

7. REQUISITOS TÉCNICOS

- Modelo SaaS;
- Data center em território nacional;
- Certificação ISO 27001 ou equivalente;
- Criptografia TLS 1.2 ou superior;
- Criptografia AES-256 em repouso;
- Disponibilidade mínima anual de 99%;
- Backup diário;
- RPO máximo de 24h;

- RTO máximo de 8h.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Controle de acesso RBAC;
- Autenticação multifator;
- Logs imutáveis;
- Trilhas de auditoria;
- Gestão de vulnerabilidades;
- Testes periódicos de segurança.

9. MIGRAÇÃO DE DADOS E TRANSIÇÃO ASSISTIDA

9.1 A contratada deverá realizar migração integral de:

- Processos;
- Protocolos;
- Comunicados;
- Documentos;
- Metadados;
- Histórico;
- Estrutura organizacional.

9.2 Padrões:

- Formato aberto (JSON, XML ou CSV);
- PDF/A;
- Hash SHA-256;
- Validação por amostragem mínima de 10%;
- Plano de rollback obrigatório;
- Ambiente de homologação.

9.3 Transição Assistida

9.3.1 A contratada deverá:

- Iniciar o planejamento de migração imediatamente após a assinatura do contrato;

- Executar a migração técnica até 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato vigente;
- Realizar a transição de forma paralela e assistida;
- Garantir continuidade integral dos serviços durante o período de transição.

9.3.2 A virada definitiva somente ocorrerá após validação técnica e aceite formal da contratante.

9.4 Continuidade na Transição Contratual

9.4.1 A contratada deverá garantir a continuidade integral do serviço durante eventual transição ao término contratual, assegurando a plena operação da solução até a completa migração e validação dos dados pela contratante.

9.4.2 Durante esse período deverá:

- Manter o sistema em pleno funcionamento;
- Garantir acesso integral às informações;
- Fornecer base estruturada em formato aberto;
- Cooperar tecnicamente com eventual novo fornecedor.

9.4.3 A interrupção antes da conclusão formal da transição caracterizará descumprimento contratual.

10. SUPORTE

10.1 Atendimento em horário comercial.

10.2 SLA:

Severidade	Atendimento
Crítico	4h
Alto	8h
Médio	24h
Baixo	48h

11. TABELA MODELO - VALORES DE SERVIÇOS

Nº	Item	Qtde	UF	Cob. Mensal	Cob. Total
1	Licença de uso da plataforma contemplando todos os módulos	40	12 MESES	R\$ XXXXX	R\$ XXXXX
2	Licença de aplicativo móvel para coleta de dados de fiscalização	10	12 MESES	R\$ XXXXX	R\$ XXXXX
3	Suporte	Ilimitado	12 MESES	R\$ XXXXX	R\$ XXXXX
4	Integração	-----	12 MESES	R\$ XXXXX	R\$ XXXXX

Nº	Item	Qtde	Valor
1	Implementação	1	R\$ XXXXX

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

11.1 O critério de julgamento será o de menor preço global, considerando o valor total para o período de 12 meses.

13. GOVERNANÇA E LGPD

- Nomeação de DPO;

- Acordo de Tratamento de Dados;
- Portabilidade integral ao término do contrato;
- Entrega de base estruturada.

13. DAS RESPONSABILIDADES

13.1 São Obrigações da Contratada:

a) Fornecer o serviço em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência e Contrato;

b) Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações;

c) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;

d) Comunicar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato ou equipe por ele indicada, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;

e) Entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação de serviço de suporte técnico realizados no período.

f) Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora do início e término do atendimento; identificação do problema; providências adotadas para o diagnóstico e solução definitiva; data e hora do início e término da solução definitiva; identificação do técnico da ARIS que solicitou e validou o serviço; identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;

g) A Contratada deverá fornecer acesso à plataforma de monitoramento e gerência de disponibilidade.

h) A Contratada deverá realizar automaticamente a abertura de chamados, caso detecte alguma anomalia no serviço prestado. Esse chamado deverá ser comunicado à equipe técnica designada pelo Gestor do Contrato por meio de e-mail e telefone.

i) Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para que o serviço seja efetivamente prestado.

13.2 A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

13.3 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente a ARIS ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

13.4 A ARIS rejeitará, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.

14. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

14.1 A execução do objeto dar-se-á sob o regime de empreitada por preço global, considerando a contratação de solução integrada em modelo SaaS, com fornecimento contínuo de serviços.

14.2 O modelo adotado garante previsibilidade financeira, simplificação da gestão contratual e alinhamento com a natureza do objeto, caracterizado como serviço continuado de tecnologia da informação.

14.3 Além da previsibilidade, também podemos citar como vantagens dessa forma de execução a Simplicidade na Contratação, a Gestão e Controle Orçamentário, e a Adequação à Natureza da Compra.

15. DO PAGAMENTO E REAJUSTE

15.1 O CONTRATADO deve apresentar, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviços, emitidas e entregues ao setor responsável pela fiscalização do contrato, para fins de liquidação e pagamento, o qual será realizado no prazo mínimo de 10 (dez) dias, contado do recebimento do documento fiscal correspondente ao boleto bancário.

15.2 Nenhum pagamento será efetuado ao FORNECEDOR enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira ou técnica que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

15.3 Os preços poderão ser reajustados com periodicidade mínima de 12 meses pelo índice acumulado do IPCA e o reajuste será aplicado no mês seguinte ao mês de início do contrato.

16. DO PRAZO

16.1 O prazo de execução contará a partir do início do contrato e vigorará pelo período de 12 (doze) meses.

16.2 Em razão do serviço ser contínuo, poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 180 (cento e oitenta e vinte) meses, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, nos termos do art. 114 da Lei nº 14.133/21.

17. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E REAJUSTAMENTO

17.1 A estimativa do valor da contratação e o reajustamento são aspectos fundamentais em processos licitatórios. A estimativa do valor deve ser elaborada com base em pesquisas de mercado, levando em consideração custos diretos e indiretos, de modo a garantir que a proposta apresentada seja justa e viável. Essa avaliação é crucial para assegurar a competitividade e a transparência na licitação.

17.2 Com base na pesquisa de preços realizada junto a fornecedores do mercado, a estimativa do valor da contratação corresponde a R\$ 245.441,59 (duzentos e quarenta e

cinco mil, quatrocentos e quarenta e um reais e cinquenta e nove centavos), considerando a média dos valores válidos obtidos.

17.3 O reajustamento contratual será aplicado após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data de início da vigência do contrato, com base no índice IPCA ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme legislação vigente.

17.4 O reajuste tem por finalidade preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

18. RESCISÃO

18.1 A rescisão do contrato deverá observar o previsto na legislação vigente e poderá ocorrer por descumprimento de obrigações contratuais, conveniência administrativa ou por motivos de força maior, respeitando os princípios do contraditório e ampla defesa.

19. SANÇÕES

19.1 O descumprimento parcial ou total das obrigações pela contratada poderá acarretar em aplicação de sanções previstas na legislação vigente, incluindo advertência, multa e rescisão contratual.

19.2 As multas serão aplicadas de acordo com a gravidade da infração e poderão ser descontadas dos pagamentos devidos à contratada.

19.3 Em caso de atraso nas entregas, será aplicada multa de 0,5% do valor total do contrato por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor total.

19.4 O descumprimento de cláusulas relacionadas à confidencialidade poderá resultar em sanções legais adicionais, incluindo indenizações por danos causados.

20. DO GESTOR DO CONTRATO

20.1 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo departamento de Compras e Licitações com apoio dos demais setores, que poderão tomar notas acerca da prestação do serviço e encaminhá-las à Diretoria de Administração e Finanças para deliberação.

20.2 O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

20.3 O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

20.4 O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

21. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1 – As despesas para a execução do objeto do presente certame correrão a conta de dotação específica dos orçamentos do exercício corrente, e terão a seguinte classificação orçamentária:

Dotação orçamentária:

Unidade Gestora: 1001 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento

Órgão Orçamentário: 1000 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento

Unidade Orçamentária: 1001 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento

Função: 04 - Administração

Subfunção: 122 – Administração Geral

Programa: 101 – Manutenção das Atividades Administrativas e Financeiras do Consórcio

Ação: 2.2001 – Manutenção das Atividade Administrativas e Financeiras

Despesa: 36 – 3.3.90 - Aplicações Diretas

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Este Termo de Referência integra o processo licitatório e está sujeito a ajustes conforme exigências legais ou orientações internas. Os casos omissos serão resolvidos pela equipe de coordenação da ARIS.

Florianópolis-SC, 30 de abril de 2026.

Daniel Krüger
Assessor Administrativo