

TERMO DE REFERÊNCIA

DESENVOLVIMENTO, PUBLICAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PORTAL INSTITUCIONAL

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, publicação, hospedagem e manutenção de novo portal institucional da Prefeitura Municipal de Tarumã, compreendendo redesign completo, arquitetura de informação, estudo de experiência do usuário (UX), criação de layout das telas, central de serviços ao cidadão, painel administrativo, hospedagem em servidor dedicado e exclusivo, treinamento da equipe e manutenção continuada com nível de serviço garantido, conforme escopo detalhado no item 3.

2. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTO LEGAL

O portal institucional atualmente disponível não atende de forma adequada às exigências contemporâneas de usabilidade, acessibilidade, segurança da informação, experiência do usuário e prestação eficiente de serviços públicos digitais. A transformação digital da administração pública exige que os portais governamentais deixem de operar apenas como ambientes de divulgação de notícias e passem a funcionar como plataformas integradas de serviços ao cidadão.

A análise técnica do portal atual identificou pontos críticos que comprometem a experiência do usuário, a eficiência operacional e a percepção de modernidade da administração, a saber:

- Arquitetura da informação: redundância de menus, baixa evidência dos serviços ao cidadão e mistura excessiva entre notícias, serviços, transparência e comunicação administrativa, gerando jornadas longas e pouco intuitivas.
- Layout e identidade visual: linguagem visual ultrapassada, baixa hierarquia, pouco respiro entre elementos e excesso de informações concorrentes, comprometendo a credibilidade digital e a escaneabilidade da página inicial.
- Usabilidade e UX: elevado número de etapas para serviços simples, busca interna deficiente (sem autocomplete, categorização inteligente ou busca semântica) e fragilidades na experiência mobile.
- Performance: indícios de estrutura pouco otimizada, excesso de scripts e elementos pesados, com possível comprometimento dos indicadores Core Web Vitals e do conteúdo acima da dobra.



- Segurança e governança: fragmentação em múltiplos domínios externos, indícios de estrutura legada e ausência evidente de mecanismos alinhados às práticas contemporâneas de segurança e conformidade com a LGPD.
- Acessibilidade: limitações quanto a contraste, hierarquia semântica, navegação por teclado e excesso de texto em caixa alta, em desacordo com padrões modernos.

Considerando que a maior parte do acesso a serviços públicos digitais ocorre via smartphone, tais limitações impactam diretamente a inclusão digital da população. A contratação visa modernizar a identidade digital do município, centralizar serviços, ampliar a acessibilidade, fortalecer a segurança da informação e adequar o portal aos padrões de governo digital centrado no usuário.

Registra-se que o objeto desta contratação — desenvolvimento, hospedagem e manutenção de portal institucional, de natureza predominantemente tecnológica — é autônomo e não se confunde com quaisquer outras contratações da Administração, inexistindo fracionamento indevido de despesa. Trata-se de objeto específico, com solução, fornecedores e mercado próprios, distinto de serviços de comunicação, assessoria ou publicidade, não havendo, portanto, somatório de valores para fins de enquadramento (art. 75, §1º, da Lei nº 14.133/2021).

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1 Estudo de UX e arquitetura de informação

- Diagnóstico da estrutura atual, definição de jornadas do usuário (cidadão, empresa, servidor e visitante) e nova arquitetura de informação centrada em serviços.
- Prototipação e validação de fluxos de navegação, com priorização dos serviços mais acessados acima da dobra.

3.2 Criação de layout e identidade digital

- Criação do layout responsivo (mobile-first) das telas, com hierarquia visual clara, tipografia contemporânea e linguagem alinhada à identidade visual do município.
- Entrega do design das telas previstas no item 3.3 para aprovação prévia da Administração antes do desenvolvimento.

3.3 Telas contempladas

O projeto contempla, no mínimo, as seguintes telas, adaptadas ao contexto de portal público:

Tela	Função
Página inicial (Home)	Central de acesso e destaque de serviços
Institucional	A Prefeitura, gestão, secretarias e estrutura
Central de Serviços ao Cidadão	Serviços digitais: IPTU, protocolos, NF, tributos, atendimentos



Tela	Função
Notícias	Publicações e comunicação institucional
Galeria de Mídias	Fotos, vídeos e materiais institucionais
Transparência	Acesso integrado à transparência e legislação
Ouvidoria / Formulário de Contato	Manifestações, solicitações e contato
Formulário de Solicitação de Serviços	Abertura de protocolos e requerimentos online
Resultados de Busca	Busca interna inteligente com autocomplete
Painel de Administração	Gestão de conteúdo, usuários e publicações

3.4 Desenvolvimento e publicação

- Desenvolvimento do portal com tecnologia moderna, painel administrativo para gestão autônoma de conteúdo e mecanismo de busca inteligente.
- Migração do conteúdo essencial, configuração de domínio, homologação e publicação em ambiente de produção.

3.5 Hospedagem

- Hospedagem do portal em servidor dedicado e exclusivo, durante toda a vigência contratual, incluída no valor da manutenção, com infraestrutura localizada no Brasil, armazenamento de alto desempenho e painel de gestão.
- Fornecimento de certificado de segurança (HTTPS/SSL), rotinas de backup e monitoramento contínuo de disponibilidade.
- Ao término do contrato, migração integral do ambiente, do domínio e dos dados para infraestrutura indicada pela Administração, sem retenção que crie dependência.

3.6 Manutenção, segurança e suporte (SLA)

- Disponibilidade (uptime) mínima garantida de 99% ao mês, aferida por ferramenta de monitoramento, sobre a qual incidem os descontos previstos no item 7.
- Manutenção corretiva (correção de falhas), evolutiva (ajustes e melhorias) e atualização contínua de bibliotecas, componentes e sistema.
- Varredura periódica de vulnerabilidades, aplicação de correções de segurança e rotinas de backup verificado.
- Suporte técnico à equipe da Prefeitura, com tempos de resposta e correção definidos por severidade no item 6.

3.7 Treinamento e capacitação

- Treinamento da equipe da Prefeitura para operação autônoma do painel administrativo (publicação de conteúdo, notícias, serviços e gestão de usuários), realizado na fase de implantação.
- Entrega de manual de operação do painel e suporte à equipe durante o período inicial de uso.



4. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

A solução deverá observar integralmente:

- **Acessibilidade:** conformidade com as diretrizes WCAG 2.2 (nível AA) e com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG).
- **Performance:** otimização para os indicadores Core Web Vitals, com carregamento prioritário do conteúdo acima da dobra.
- **Responsividade:** arquitetura mobile-first, com pleno funcionamento em smartphones, tablets e desktops.
- **Segurança e privacidade:** conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), uso de HTTPS, bibliotecas atualizadas e boas práticas de proteção de dados.
- **Padrões de governo digital:** alinhamento às diretrizes de identidade e usabilidade do governo digital, com centralização de serviços e redução de domínios externos.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL E CÓDIGO-FONTE

Todo o código-fonte, layout, design, estrutura de dados e conteúdo produzidos no âmbito do contrato pertencerão integralmente à Prefeitura Municipal de Tarumã, que poderá utilizá-los, modificá-los e transferi-los livremente. Ao término do contrato, a contratada entregará o código-fonte completo, as credenciais de acesso, a documentação técnica e procederá à transferência integral do ambiente, sem retenção de qualquer elemento que crie dependência tecnológica da Administração.

6. EXECUÇÃO, PRAZOS E GARANTIA

Vigência de 12 meses a partir da assinatura. O desenvolvimento e a publicação do portal deverão ser concluídos em até 90 (noventa) dias da ordem de serviço, conforme cronograma de entregas do item 7. Durante toda a vigência, a contratada manterá a hospedagem em servidor dedicado e exclusivo, o monitoramento de disponibilidade e a garantia técnica integral sobre falhas e defeitos, sem custo adicional, observados os níveis de serviço abaixo.

Regime de suporte e níveis de serviço

- **Severidade crítica** (portal fora do ar, falha de segurança ou indisponibilidade de serviço essencial): resposta inicial em até 2 (duas) horas e correção em até 8 (oito) horas do acionamento.



- Severidade média (funcionalidade degradada sem indisponibilidade total): resposta em até 8 (oito) horas e correção em até 2 (dois) dias úteis.
- Severidade baixa (ajustes, dúvidas e demandas de conteúdo): atendimento em janela de 12 (doze) horas, 5 (cinco) dias por semana, com correção em até 5 (cinco) dias úteis.
- Disponibilidade mínima garantida de 99% ao mês, com aferição por ferramenta de monitoramento e registro no relatório mensal de manutenção.

7. ENTREGÁVEIS e CRONOGRAMA

Entregável	Prazo / Periodicidade
Estudo de UX, arquitetura e protótipos aprovados	Até 30 dias
Layout das telas aprovado pela Administração	Até 45 dias
Portal desenvolvido, homologado e publicado	Até 90 dias
Documentação técnica e transferência de acesso	Na publicação
Treinamento da equipe e manual de operação do painel	Na implantação
Hospedagem em servidor dedicado e exclusivo e certificado SSL	Contínua (toda a vigência)
Relatório mensal de manutenção (uptime, atualizações, varreduras, backups, incidentes)	Mensal
Varredura de segurança e atualizações	Contínua / sob demanda

Recebimento provisório pelo fiscal técnico em até 5 dias úteis após cada entrega; recebimento definitivo em até 15 dias úteis após o provisório. Inconformidades serão notificadas para correção em até 5 dias úteis, suspendendo-se o prazo de pagamento. A parcela de desenvolvimento será paga após o recebimento definitivo do portal publicado. As parcelas de manutenção serão pagas mensalmente, condicionadas à entrega do relatório mensal de manutenção e ao cumprimento do nível de serviço (SLA), incluída a hospedagem em servidor dedicado e exclusivo.

O relatório mensal de manutenção, que lastreia o pagamento da respectiva parcela, deverá conter, no mínimo: percentual de disponibilidade (uptime) do período; atualizações de segurança e de componentes aplicadas; varreduras de vulnerabilidade realizadas; backups efetuados e verificados; incidentes registrados e respectivos tempos de resposta e correção. A não entrega do relatório suspende o pagamento da parcela.

Caso a disponibilidade mensal fique abaixo de 99%, aplicar-se-á desconto proporcional sobre a parcela mensal de manutenção, sem prejuízo das penalidades do item 10. O pagamento mensal remunera a prontidão técnica, a hospedagem, o monitoramento e a manutenção preventiva e corretiva, independentemente da ocorrência de incidentes no período.



8. HABILITAÇÃO TÉCNICA

A contratada deverá apresentar:

- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com objeto social compatível com desenvolvimento de sites, sistemas ou soluções digitais;
- 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o desenvolvimento e a publicação de portal ou sistema web de complexidade compatível;
- Portfólio com ao menos 1 (um) projeto de portal institucional ou comercial em ambiente de produção, com endereço verificável;
- Comprovação de capacidade de hospedagem em servidor dedicado e exclusivo, própria ou por meio de contrato com provedor, com infraestrutura localizada no Brasil;
- Equipe mínima: 1 profissional de UX/design; 1 profissional de desenvolvimento web; e 1 responsável técnico pela manutenção, segurança e disponibilidade do ambiente.

9. EXECUÇÃO CONTRATUAL

Obrigações da contratada

- Manter sigilo das informações institucionais e tratar dados pessoais na condição de operadora (art. 37 da Lei nº 13.709/2018 — LGPD), adotando medidas de segurança adequadas (art. 46) e notificando incidentes em até 72 horas;
- Designar responsável técnico como ponto focal; cumprir os prazos do cronograma; prestar garantia e suporte nos prazos do item 6; entregar código-fonte e documentação ao término do contrato.

Obrigações da contratante

- Designar fiscal técnico e fiscal administrativo (art. 117, Lei nº 14.133/2021); fornecer conteúdo, acessos e informações necessárias; aprovar as etapas nos prazos acordados; efetuar os pagamentos nos prazos.

10. PENALIDADES

Aplicam-se as sanções dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente:

- Multa moratória: 0,5% ao dia por atraso nas entregas do cronograma, sobre o valor da etapa, limitada a 10%;



- Multa por descumprimento do prazo de resposta a incidente crítico: 1% do valor mensal de manutenção por ocorrência em que não observado o prazo de 2 horas do item 6;
- Desconto proporcional na parcela mensal de manutenção sempre que a disponibilidade (uptime) ficar abaixo de 99% no mês, na proporção do tempo de indisponibilidade que exceder o limite;
- Multa compensatória: até 20% do valor total do contrato por rescisão culposa;
- Impedimento de licitar com o Município por até 3 anos, ou declaração de inidoneidade, conforme a gravidade (arts. 156, §§4º e 5º).

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Pesquisa de preço realizada (média) = R\$ 63.525,82

Fundamento legal: art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021. O valor estimado é compatível com o limite vigente para dispensa, conforme pesquisa de preços juntada aos autos (IN SEGES/ME nº 65/2021).

