

## 1. OBJETO:

O presente processo tem por objetivo a contratação de solução tecnológica integrada para Gestão de Documentos e Gestão de Ocorrências e não Conformidades, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até completarem 60 meses, em ambiente web (SaaS), incluindo licenciamento de uso, implantação assistida, suporte técnico, atualizações contínuas e acesso a aplicativos mobile, conforme as especificações técnicas e funcionais estabelecidas neste Termo de Referência.

A solução deverá possibilitar o controle integral do ciclo de vida dos documentos do Sistema de Gestão Integrado (SGI), bem como o registro, emissão de relatórios, tratamento, análise de causa e acompanhamento de ocorrências, em conformidade com normas de sistemas de gestão, especialmente as normas ISO aplicáveis.

## 2. JUSTIFICATIVA:

**2.1** A contratação de uma solução integrada para gestão documental, registro de ocorrências, não conformidades e ações corretivas e preventivas mostra-se necessária e estratégica para assegurar a conformidade, confiabilidade, padronização, rastreabilidade e integridade das informações documentadas que suportam o Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Portos do Paraná, em atendimento aos requisitos de controle da informação documentada, gestão de não conformidades e melhoria contínua previstos nas normas ISO aplicáveis.

**2.2** Atualmente, a dispersão de informações em diferentes plataformas e formatos eleva o risco de falhas de controle documental, perda de evidências, inconsistências de versões, atrasos na tratativa de não conformidades e fragilidades no acompanhamento da eficácia das ações corretivas, impactando

PRESIDÊNCIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA

diretamente a aderência aos requisitos normativos, à legislação aplicável e às diretrizes internas de governança, em especial aos requisitos das cláusulas 7.5 e 10.2 das normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

- 2.3** A solução proposta permitirá a centralização estruturada das informações, com controle de versões, gestão de acessos, rastreabilidade completa do ciclo de vida dos documentos e das ocorrências, bem como a automatização dos fluxos de aprovação, revisão, tratamento e verificação de eficácia, garantindo maior disciplina operacional e aderência aos requisitos de informação documentada estabelecidos na cláusula 7.5 das normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
- 2.4** No âmbito da governança corporativa, a ferramenta fortalecerá os mecanismos de controle interno, transparência, prestação de contas (*accountability*) e gestão de riscos, oferecendo maior segurança à Alta Administração, às áreas gestoras e aos órgãos de controle, especialmente em processos de auditorias internas, externas, certificações e fiscalizações de órgãos reguladores, em consonância com os requisitos de avaliação de desempenho e análise crítica pela direção previstos nas cláusulas 9.1 e 9.3 das referidas normas.
- 2.5** Adicionalmente, a solução viabilizará uma gestão estruturada de não conformidades, incidentes e oportunidades de melhoria, assegurando o adequado registro, análise de causa, definição de ações corretivas e preventivas, acompanhamento de prazos e verificação de eficácia, promovendo a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, conforme estabelecido nas cláusulas 10.2 (Não conformidade e ação corretiva) e 10.3 (Melhoria contínua) das normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

- 2.6** A disponibilização de indicadores, painéis gerenciais (dashboards) e relatórios consolidados permitirá uma atuação preventiva, corretiva e estratégica, apoiando a tomada de decisão baseada em dados, o monitoramento do desempenho do SGI e o alinhamento às metas institucionais, em atendimento aos requisitos de monitoramento, medição, análise e avaliação previstos na cláusula 9.1 das normas aplicáveis.
- 2.7** A contratação contribuirá para a correção e prevenção de não conformidades identificadas nas auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado (SGI), bem como nos diagnósticos e avaliações conduzidos pela Coordenadoria de Auditoria Interna (CAUDI), fortalecendo os controles internos, a rastreabilidade das informações e a eficácia dos processos de gestão.
- 2.8** Dessa forma, a contratação está diretamente alinhada à Política do Sistema de Gestão Integrado (SGI) e ao Mapa Estratégico da Portos do Paraná, contribuindo para o fortalecimento da cultura de excelência, conformidade, gestão de riscos, inovação e sustentabilidade, bem como para o atendimento consistente às normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, e às melhores práticas de gestão pública e corporativa.

### **3. ESPECIFICACOES TÉCNICAS:**

O sistema de Gestão de Documentos e Não Conformidades fornecido pela contratada deverá apresentar no mínimo:

- 3.1** Criação de workflow com interface gráfica para tramitação de arquivos que possuem um fluxo de revisão/aprovação definido;
- 3.2** Possibilidade de integrar com o AD de acesso e perfil de colaboradores;
- 3.3** Inclusão ilimitada de documentos;

- 3.4 Utilização obrigatória ou não de workflow para novos arquivos ou arquivos revisados;
- 3.5 Notificações aos usuários com pendências no fluxo via e-mail;
- 3.6 Visualização de histórico das revisões;
- 3.7 Opção de obsoleter os documentos para não perder histórico e rastreabilidade do mesmo e limitar o acesso aos documentos;
- 3.8 Colaboradores poderão solicitar documento ou até mesmo uma nova revisão;
- 3.9 Possibilidade de associar documentos;
- 3.10 Parametrização da hierarquia de pastas e subpastas para o gerenciamento das informações documentadas;
- 3.11 Definição de prefixo por pasta (codificação dos arquivos);
- 3.12 Definição de permissões e impressão por pasta;
- 3.13 Definição de permissões e impressões por arquivo;
- 3.14 Possibilidade de inserir os tipos de documentos trabalhados, por exemplo: procedimentos, instruções de trabalho, contratos etc.;
- 3.15 Definição de nome do documento, etiquetas e descrição;
- 3.16 Sinalização da data de próxima revisão dos arquivos;
- 3.17 Cadastro de metadados (campos adicionais, obrigatórios ou não) atrelados aos tipos de documentos;
- 3.18 Possibilidade de enviar arquivos “em elaboração” ou “revisão concluída”;
- 3.19 Busca de arquivos por meio das etiquetas cadastradas, nome, código e classificação;
- 3.20 Possibilidade de incluir comentários na aba de detalhes do documento;
- 3.21 Possibilidade de realizar divulgações em relação ao documento por e-mail;
- 3.22 Emissão de Relatórios personalizados;

- 3.23 Possibilidade de cada colaborador moldar dashboard com as informações do módulo disponíveis (ex.: painel com documentos favoritos);
- 3.24 Funcionalidade de “check-out” e “check-in” para controle de edição de documentos;
- 3.25 Lista mestra sempre disponível e atualizada de forma automática;
- 3.26 Autonomia para configurar os e-mails automáticos disparados pela ferramenta;
- 3.27 Aplicativo Mobile Android e iOS incluso, com direito à consulta de documentos favoritos;
- 3.28 Inserir não conformidades de forma ilimitada;
- 3.29 Possuir ferramentas para análise de causa como por exemplo: 5 por quês, diagrama de Ishikawa ou diagrama de árvore.
- 3.30 Possibilidade de inserir responsável de acordo com o cadastro em sistema;
- 3.31 Criar workflow de aprovação de cadastro, análise de causa, planos de ação e verificação de eficácia;
- 3.32 Inserir anexo e comentários nos planos cadastrados;
- 3.33 Liberdade de criar categorias, tipos de ocorrência e demais detalhes que facilitem o rastreio do registro;
- 3.34 Associar não conformidades;
- 3.35 Estruturação de formulário para cadastro de não conformidades;
- 3.36 Garantia do serviço com SLA definido e disponibilidade de comunicação via chat.

#### **4. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO:**

- 4.1 A Pesquisa de Preços será realizada através de cotações junto as empresas que atendem o objeto deste termo de referência, pelo setor responsável da APPA;

**4.2 Proposta de preços:** O preço por item e/ou global contidos na Proposta de Preços do contratado são finais, não se admitindo qualquer acréscimo, estando incluído nos mesmos o pagamento de todas as despesas diretas e indiretas oriundas da execução dos serviços, sejam elas provenientes da remuneração dos serviços dos profissionais, encargos trabalhistas e previdenciários, impostos, taxas e contribuições, insumos, deslocamento, diárias, estadas, despesas com viagem e locomoção, transportes, fretes, aluguéis, materiais e equipamentos, enfim, qualquer despesa relativa a esta contratação, não cabendo qualquer outra.

**4.3** A propostas devem ser embasadas nas especificações técnicas e quantitativos constantes do item 3 do Termo de Referência.

<b>Identificação da empresa</b>	<b>1. Implementação</b>	<b>2. Manutenção (preço unitário)</b>	<b>3. Manutenção (em 11 meses)</b>	<b>Valor total</b>
Empresa: CNPJ N°	R\$	R\$	R\$	R\$

✓ **O valor global da proposta será a soma dos valores informados nos itens 1 e 3 desta tabela acima.**

✓ **Caso exista diferença de valores de manutenção mês a mês, estes valores deverão ser informados na proposta de preços.**

**4.3.1** O pagamento da implantação se dará após a aprovação, pelos fiscais desta fase, os demais pagamentos serão realizados mensalmente.

**4.4 Prazos:**

- 4.4.1** O prazo para indicação do preposto pela CONTRATADA será de 5 (cinco) dias úteis.
- 4.4.2** O prazo para início dos serviços será de 10(dez) dias úteis a contar do recebimento da ordem de serviço.
- 4.4.3** O prazo para implantação do sistema será de até 30 dias corridos.
- 4.4.4** A manutenção dos serviços e do sistema se dará pelo prazo de 11 (onze) meses consecutivos.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 5.1** Prestar os serviços contratados nos prazos e condições previstos neste Termo de Referência;
- 5.2** Prestar o serviço de suporte de segunda a sexta-feira, em dias úteis, no horário das: 08h30 às 18h00 (horário de Brasília), obedecendo as seguintes condições:
  - 5.2.1** Por E-mail: O suporte realizado pode ser através de troca de e-mails entre a CONTRATANTE ou USUÁRIO.
  - 5.2.2** Online (chat): O suporte realizado através desta ferramenta deve ser gratuito. Permitir que todos com login e senha tenham acesso para tirar dúvidas e se manter atualizados sobre as funcionalidades.
  - 5.2.3** Por Helpdesk Online: O suporte realizado através desta ferramenta deve ser gratuito, compreenderá o horário das 9:00 as 18:00 e deve ser feito de maneira interativa através de ferramentas de chat, abertura de chamados.
  - 5.2.4** Por Telefone: O suporte realizado através de telefone deve ser gratuito.
  - 5.2.5** Deve ser realizada manutenção para correção de defeitos, inclusão de novas funcionalidades ou para efeito de melhoria do desempenho,

PRESIDÊNCIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA

buscando não impedir o trabalho da CONTRATANTE em horário comercial. As manutenções serão realizadas em horário comercial somente em casos de urgência.

**5.2.6** Manter e disponibilizar toda estrutura necessária para estar acessível na Internet (servidores, conectividade, etc.).

**5.3** Executar os serviços conforme especificações do termo de referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no termo de referência e em sua proposta;

**5.4** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

**5.5** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

**5.6** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

**5.7** Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

**5.8** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

**5.9** Manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente;

**5.10** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

**5.11** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 104 da Lei Estadual nº 15.608, de 2007;

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**6.1** Manter-se atualizado, a seu próprio custo, quanto às metodologias disponibilizadas no sistema computacional.

**6.2** Garantir que todos os USUÁRIOS tiveram treinamento de utilização do sistema e estão capacitados para operar todos os módulos e funcionalidades disponíveis.

**6.3** Possuir acesso à Internet em todos os computadores que o sistema for utilizado, compatível com o desempenho desejado pelos USUÁRIOS.

**6.4** Fornecer e manter atualizadas informações de cadastro de pessoa física ou jurídica sempre que solicitado pela CONTRADA.

**6.5** Indicar endereço de correspondência eletrônica (e-mail) para o recebimento de avisos, comunicados, alterações, cobranças, enfim, todas as notificações em geral, estando ciente que a CONTRADA não tem a obrigação de enviar informações através de correspondência convencional (CORREIOS).

**6.6** Fornecer e manter atualizadas informações de cadastro de pessoa física ou jurídica sempre que solicitado pela CONTRADA.

- 6.7** Utilizar corretamente o sistema, alimentando-o com dados verdadeiros, da forma especificada e prevista pela CONTRADA.
- 6.8** Arcar pontualmente com as despesas decorrentes da utilização de serviços e dos adicionais contratados, declarando-se ciente da possibilidade de rescisão contratual por justo motivo em caso de não observância de suas obrigações.
- 6.9** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 6.10** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 6.11** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 6.12** Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

## **7. FORMA DE PAGAMENTO, MEDIÇÃO E REAJUSTE**

**7.1** Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, de acordo com a natureza jurídica da CONTRATADA, devidamente atestada pela equipe de fiscalização designada, conforme disposto na Ordem de Serviço nº 054/2020-APPA/EP, observando ainda os seguintes procedimentos:

- 7.1.1** A Nota Fiscal ou Fatura deverá, obrigatoriamente, acompanhar as comprovações de regularidade fiscal, constatada por de consulta

PRESIDÊNCIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA

“online” ao Sistema de Gestão Materiais e Serviços – GMS/SEAP/DEAM, através do módulo de Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, nominalmente Certificado de Regularidade de Situação Fiscal (CRF), e pela apresentação das certidões negativas de débitos fiscais e previdenciários da Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, FGTS e Trabalhista-CNDT, sob pena de suspensão de pagamento, rescisão do contrato e/ou multa, na forma da lei, e Ordem de Serviço nº 054/2020-APPA/EP.

- 7.2** Nota Fiscal deverá ser encaminhada à equipe de fiscalização da APPA entre os dias 1 à 10 do mês subsequente da prestação do serviço.
- 7.3** Somente serão pagos os valores correspondentes aos serviços efetivamente realizados e declarados como regulares pelo servidor indicado pelo APPA (fiscalização).
- 7.4** É expressamente vedada à cobrança em qualquer hipótese de qualquer sobretaxa quando do pagamento dos serviços prestados pelo credenciado.
- 7.5** Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação de todos os documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na Nota Fiscal ou Fatura, na prestação dos serviços ou no cumprimento de obrigações contratuais.
- 7.6** Nenhum pagamento será efetuado ou liberado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplemento contratual.
- 7.7 Reajuste:** A mensalidade poderá ser reajustada, considerando como parâmetro de reajuste o índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA contados a partir da data da proposta de preços, conforme e Capítulo VII do RILC.

**7.7.1** A escolha do IPCA justifica-se por se tratar do índice oficial de inflação adotado pelo Governo Federal, de reconhecida credibilidade, ampla aceitação e aplicação na Administração Pública. Ademais, por refletir de forma fidedigna a variação geral dos preços da economia, o IPCA assegura que os valores contratados mantenham sua compatibilidade com as condições reais de mercado ao longo da vigência do contrato, equilibrando os interesses da Administração e dos fornecedores.

**7.7.2** Dessa forma, entende-se que a adoção do IPCA como índice de reajuste contribui para a manutenção da atratividade da contratação, ao mesmo tempo em que resguarda o interesse público, preservando o equilíbrio contratual e a vantajosidade da prorrogação.

## **8. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

**8.1** Apresentação de documentação de habilitação jurídica, qualificação econômico-financeiro e Regularidade Fiscal segundo artigo 38 e subsequentes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da Portos do Paraná (APPA).

## **9. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA:**

- i. Atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado nos módulos a serem contratados;
- ii. Declaração de titularidade / licenciamento do software;
- iii. Certificações ISO nas normativas 9001 (Qualidade) e 27001 (Segurança da Informação);
- iv. Política de segurança da informação ou termo equivalente para comprovar solução da infraestrutura em nuvem.

## **10. SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO**

**10.1** O objeto deste termo de referência, não admite subcontratação parcial do objeto ou contratação em regime de consórcio, em razão de suas peculiaridades, visto ter no mercado empresas capazes de cumprir integralmente o contrato.

## **11. CONTROLE DA EXECUÇÃO**

**11.1** A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Superintendência de Governança – SUPGOV/APPA, devendo manter elevado o padrão de qualidade dos serviços e frequente contato com o preposto da CONTRATADA, para solução de eventuais problemas e/ou esclarecimento;

**11.2** Os servidores responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando de imediato o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**11.3** A CONTRATADA ficará sujeita à mais ampla e irrestrita supervisão, obrigando-se a prestar todos os esclarecimentos porventura requeridos pela SUPGOV/APPA;

**11.4** A existência da supervisão da SUPGOV/APPA, de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da empresa que vier a ser contratada, na prestação dos serviços a serem executados.

**11.5** A execução do contrato será acompanhada, controlada e fiscalizada pela equipe designada em Ordem de Serviço emitida pela Portos do Paraná (APPA), devendo a CONTRATADA prestar todas as informações que forem solicitadas e que se relacionem com o objeto do contrato.

**11.6** A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não haverá corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes.

**11.7** A Portos do Paraná (APPA), por meio de órgão competente, reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que estiverem em desacordo com as especificações técnicas e as constantes no Edital e seus anexos.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**12.1** O licitante e a CONTRATADA que incorram em infrações sujeitam--se às sanções previstas na Lei nº 13.303/16 e pelo Regulamento Interno de Licitações e contratos da APPA -2025.

## 13. MATRIZ DE RISCO

**13.1** A matriz de risco foi elaborada para identificar, avaliar e mitigar os potenciais riscos associados à execução dos serviços contratados, conforme disposto no escopo do futuro contrato. Os riscos foram classificados com base em sua relevância (peso), probabilidade de ocorrência e impacto, conforme tabela abaixo:

<b>Risco</b>	<b>Pesos atribuídos (1 a 5 conforme relevância)</b>	<b>Probabilidade</b>	<b>Impacto</b>	<b>Responsável</b>
Atraso na implementação do sistema	3	média	médio	contratada

Reincidência dos usuários à adoção do sistema	2	baixa	baixo	contratante
Indisponibilidade temporária do sistema	4	média	alto	contratada

**13.2** A CONTRATADA deverá adotar medidas preventivas e corretivas para mitigar os riscos identificados, garantindo o cumprimento das obrigações contratuais e a qualidade dos serviços prestados. Eventuais descumprimentos estarão sujeitos às penalidades previstas no contrato.

#### **14. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:**

**14.1** Para a presente contratação, após análise criteriosa da natureza do objeto e dos riscos associados, opta-se pela não exigência da garantia de execução.

#### **15. PARCELAMENTO DO OBJETO**

**15.1** Não se aplica devido as características do objeto.

#### **16. SUSTENTABILIDADE**

**16.1** O fornecedor deverá observar boas práticas relacionadas à sustentabilidade nos processos de prestação dos serviços, incluindo a otimização do uso de recursos naturais (como energia elétrica e materiais físicos) e a gestão adequada dos resíduos gerados.

#### **17. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS COMUNS**

**17.1** O objeto classifica-se como serviço comum, pois suas características e especificações podem ser esgotadas neste termo de referência.

## **18. REGIME DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

O regime de execução do objeto será por empreitada por preço global.

## **19. FORMAS E CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E A ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

**19.10** objeto será contratado pelo menor preço, desde que atendidas as especificações contidas neste Termo de Referência.

Paranaguá, 09 de março de 2026

**Bruna Pereira Veiga Nicolau**  
Superintendente de Governança

**COMUNICAÇÃO INTERNA 1572/2026.**

Documento: **TRSistemadeGestaodeDocumentosfinal.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Dreiberley Prado Mafra Filho (XXX.078.509-XX)** em 09/03/2026 17:37, **Bruna Pereira Veiga Nicolau (XXX.687.029-XX)** em 09/03/2026 17:38.

Inserido ao documento **2.056.320** por: **Vinícius Cordeiro** em: 09/03/2026 17:35.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

**<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento>** com o código:  
**f205d1dcfdf1ae0ce976b9be0ac10038**