



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

Contratação de solução de Centro de Atendimento ao Turista Digital, compreendendo a implantação de portal turístico digital com plataforma de gestão na modalidade Software as a Service (SaaS), produção de conteúdo imersivo em 360°, mapa interativo 3D georreferenciado, painel de inteligência turística e fornecimento de terminal interativo de autoatendimento ao visitante em regime de comodato, incluindo sua instalação, configuração, hospedagem, suporte técnico, manutenção e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução, pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações deste Termo de Referência.

1.1. Natureza e regime

O objeto caracteriza-se como serviço comum de tecnologia da informação com fornecimento de bem acessório (terminal físico), de natureza não continuada quanto à implantação e continuada quanto à hospedagem e suporte, a ser contratado por preço global.

2. Da Justificativa

A contratação justifica-se pela necessidade de centralizar as informações turísticas oficiais do município, qualificar a experiência do visitante, oferecer atendimento autônomo ininterrupto e gerar inteligência de dados para a gestão pública do turismo, conforme detalhadamente demonstrado no Estudo Técnico Preliminar que instrui o presente processo. A solução alinha-se às diretrizes nacionais de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) e à modernização dos Centros de Atendimento ao Turista (CAT).

3. Das Especificações Técnicas e Matriz de Funcionalidades

A solução deverá atender, no mínimo, aos requisitos da matriz a seguir. A coluna “Obrigatório” indica os itens de cumprimento imprescindível para aceitação. Os requisitos são descritos de forma impessoal, admitindo-se qualquer solução de mercado que os satisfaça.



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

3.1. Plataforma digital:

Cód.	Requisito	Obrigatório
F-01	Portal turístico responsivo (PWA ou equivalente), acesso público e gratuito, compatível com desktop, tablet e smartphone.	Sim
F-02	Apresentação institucional do destino com conteúdo multimídia (texto, imagem, vídeo).	Sim
F-03	Tours virtuais imersivos em 360° com hotspots interativos e compatibilidade móvel.	Sim
F-04	Mapa interativo 3D georreferenciado com atrativos, estabelecimentos, rotas e pontos de apoio.	Sim
F-05	Sistema SaaS de gestão do trade (hospedagem, gastronomia, condutores/guias, agências, atrativos, serviços) com autocadastro e gestão administrativa.	Sim
F-06	Catálogo de experiências/roteiros com atributos (dificuldade, duração, distância, categoria).	Sim
F-07	Agenda de eventos e calendário cultural.	Sim
F-08	Painel administrativo (CMS) para conteúdo, usuários e permissões.	Sim
F-09	Painel de inteligência turística (BI) com indicadores de acesso, origem, dispositivos e conteúdos.	Sim
F-10	Identidade visual personalizada com as cores e logotipos oficiais do município.	Sim

3.2 Terminal físico de autoatendimento:

Cód.	Requisito	Obrigatório
T-01	Estrutura em aço carbono com pintura eletrostática e plotagem com identidade do município.	Sim
T-02	Tela touch screen capacitiva mínima de 21,5”, Full HD.	Sim
T-03	Dimensões externas aproximadas do gabinete: Altura entre 1,60 m e 1,75 m; Largura entre 40 cm e 45 cm; Profundidade da base entre 45 cm e 55 cm.	Sim
T-04	Processador classe $\geq$ Intel Core i3, RAM $\geq$ 8 GB, armazenamento SSD.	Sim
T-05	Conectividade Ethernet, Wi-Fi, USB e Bluetooth.	Sim



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

Cód.	Requisito	Obrigatório
T-06	Software embarcado integrado à plataforma (consulta de atrativos, roteiros, trade, tours e modo institucional).	Sim
T-07	Entrega, instalação e configuração no local definido pela Prefeitura.	Sim
T-08	Periféricos (leitor QR/código de barras, impressora térmica, alto-falantes, webcam, NFC, terminal de pagamento).	Não (opcional/expansível)

3.3 Produção de conteúdo:

Cód.	Requisito	Obrigatório
C-01	Captação em campo, tratamento e produção de tours 360° de, no mínimo, 06 atrativos definidos com a Secretaria.	Sim
C-02	Inserção de hotspots, integração ao portal e publicação para navegação pública.	Sim

3.4 Requisitos não funcionais:

Cód.	Requisito	Obrigatório
N-01	Operação em nuvem com escalabilidade e monitoramento contínuo.	Sim
N-02	Disponibilidade mínima (uptime) de 99,5% ao mês.	Sim
N-03	Backup automatizado e procedimento de recuperação de dados.	Sim
N-04	Criptografia HTTPS/SSL-TLS, controle de acesso e logs de auditoria.	Sim
N-05	Conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018) e Marco Civil (Lei 12.965/2014).	Sim
N-06	Portabilidade e devolução dos dados em formato aberto ao término do contrato.	Sim

4. Do Nível de Serviço (SLA) e Suporte:

Indicador	Meta	Apuração
Disponibilidade da plataforma	$\geq 99,5\%$ / mês	Mensal, por ferramenta de monitoramento, excetuadas paradas programadas comunicadas com 48h de antecedência.



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

Indicador	Meta	Apuração
Atendimento de suporte — severidade alta (indisponibilidade total)	Resposta em até 6h úteis	A contar da abertura do chamado em canal oficial.
Atendimento de suporte — severidade média/baixa	Resposta em até 24h úteis	A contar da abertura do chamado.
Manutenção corretiva	Correção conforme severidade	Inclusa durante os 12 meses contratados.

O descumprimento reiterado das metas de SLA ensejará a aplicação das sanções previstas neste Termo e no contrato, sem prejuízo de eventual desconto proporcional.

5. Dos Entregáveis:

- Entregável 01 — Portal turístico digital publicado e operacional;
- Entregável 02 — Sistema SaaS de gestão do trade turístico em funcionamento;
- Entregável 03 — Mapa interativo 3D georreferenciado disponibilizado;
- Entregável 04 — Produção e publicação de, no mínimo, 06 tours virtuais 360°;
- Entregável 05 — Fornecimento e instalação de 01 terminal interativo de autoatendimento;
- Entregável 06 — Pannel de inteligência turística disponibilizado;
- Entregável 07 — Hospedagem, suporte técnico e manutenção por 12 meses.

6. Dos Prazos e Cronograma:

O prazo de implantação da solução digital será de até 40 (quarenta) dias úteis, contados da assinatura do contrato e da entrega dos conteúdos institucionais pelo contratante, ocorrendo a entrega do terminal físico dentro desse mesmo período ou conforme cronograma de produção e logística ajustado com a Prefeitura.

Etapa	Marco	Prazo (dias úteis)
1	Planejamento, definição dos atrativos e do local do terminal, recebimento de conteúdos.	Até 5
2	Captação em campo e produção dos tours 360°.	Até 20



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

Etapa	Marco	Prazo (dias úteis)
3	Implantação do portal, SaaS, mapa e painel; personalização visual.	Até 30
4	Entrega, instalação e configuração do terminal; testes integrados; publicação.	Até 40
5	Hospedagem, suporte e manutenção.	12 meses

7. Das Obrigações das Partes:

7.1. Da Contratada:

- Executar o objeto conforme as especificações e prazos deste Termo;
- Disponibilizar a infraestrutura em nuvem e manter o SLA pactuado;
- Tratar os dados pessoais em conformidade com a LGPD, na condição de operadora;
- Prestar suporte e manutenção durante a vigência;
- Garantir a portabilidade e devolução dos dados ao término do contrato;
- Indicar preposto para o relacionamento com o contratante.

7.2. Do Contratante

- Fornecer tempestivamente os conteúdos institucionais necessários;
- Definir o local de instalação do terminal e prover energia e conectividade;
- Designar gestor e fiscal do contrato;
- Efetuar o pagamento nas condições pactuadas;
- Validar entregas nos prazos estabelecidos.

8. Do Recebimento e Critérios de Aceitação:

O recebimento provisório dar-se-á mediante termo, após a publicação do portal e a instalação do terminal, para verificação de conformidade. O recebimento definitivo ocorrerá em até 15 (quinze) dias, após a comprovação do atendimento integral aos requisitos obrigatórios da matriz de funcionalidades (seção 3) e a realização de testes integrados. A aceitação fica condicionada à demonstração funcional de cada item assinalado como obrigatório, admitida a prova de conceito.



GOVERNO MUNICIPAL CAMPOS DO JORDÃO

9. Da Habilitação e Qualificação Técnica:

Para fins de comprovação da capacidade técnica, poderá ser exigida da contratada a apresentação de, no mínimo, um atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação anterior de serviço compatível em características com o objeto, em especial a implantação de plataforma de turismo digital com portal, mapa interativo 3D, cadastro de trade turístico e/ou conteúdo imersivo 360°.

Poderá, ainda, ser solicitada demonstração da solução (prova de conceito) em ambiente acessível, a fim de verificar o atendimento aos requisitos obrigatórios da matriz de funcionalidades, preservados a impessoalidade e o tratamento isonômico entre eventuais interessados.

10. Do Pagamento:

O pagamento será efetuado mediante apresentação da respectiva nota fiscal, acompanhada dos documentos comprobatórios da execução dos serviços e do atesto do fiscal do contrato, observada a regularidade fiscal e trabalhista da contratada.

A primeira parcela será liberada após a conclusão da implantação da solução, incluindo a disponibilização do portal turístico digital, a instalação e configuração do terminal de autoatendimento e demais itens previstos neste Termo de Referência, mediante emissão do respectivo Termo de Recebimento.

As parcelas subsequentes serão pagas mensalmente, condicionadas à efetiva prestação dos serviços de hospedagem, manutenção, suporte técnico e demais serviços continuados previstos no contrato.

10.1. Cronograma de Pagamento

O pagamento do valor total do contrato será realizado em 12 (doze) parcelas, mediante apresentação das respectivas notas fiscais e atesto do fiscal do contrato, conforme a seguinte estrutura:

- **1ª Parcela – Implantação:** correspondente ao valor da implantação da solução, incluindo configuração, parametrização, publicação do portal, instalação do



GOVERNO MUNICIPAL CAMPOS DO JORDÃO

terminal e disponibilização dos recursos contratados, a ser paga após o aceite da etapa de implantação pela Administração.

- **2ª à 12ª Parcelas – Hospedagem, Manutenção e Suporte:** correspondentes aos serviços continuados de hospedagem, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e operacionalização da solução, a serem pagas em 11 (onze) parcelas mensais e sucessivas, mediante comprovação da execução dos serviços no período de referência.

Os valores individuais das parcelas deverão observar a planilha de composição de custos e formação de preços apresentada pela contratada e aprovada pela Administração.

11.Das Sanções:

O descumprimento das obrigações contratuais sujeitará a contratada às sanções previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, observados o contraditório e a ampla defesa, incluindo advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, conforme a gravidade da infração.

12.Da Vigência:

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, admitida a prorrogação nos termos da Lei nº 14.133/2021, mediante demonstração de vantajosidade.

13.Do Fundamento Legal:

A contratação fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021, em especial no art. 75, inciso II (dispensa de licitação em razão do valor — outros serviços e compras, limite de R\$ 65.492,11 vigente em 2026 conforme Decreto Federal nº 12.807/2025), observados os requisitos de pesquisa de preços, justificativa, compatibilidade orçamentária e publicação no PNCP.



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

**ANEXO I – Especificações Técnicas do Terminal Interativo de
Autoatendimento**

O presente anexo apresenta as características técnicas de referência do terminal interativo de autoatendimento que integra a solução, com a finalidade de demonstrar a maturidade tecnológica do equipamento e o conjunto de tecnologias embarcadas. A imagem e as especificações a seguir têm caráter ilustrativo e de referência, não vinculando marca, fabricante ou modelo comercial específico, admitindo-se qualquer equipamento que atenda integralmente aos requisitos mínimos estabelecidos no corpo deste documento.



Figura 1 – Terminal interativo de autoatendimento (referência ilustrativa, modelo de piso).

Especificações técnicas de referência

Item	Especificação de referência
Estrutura	Aço carbono com pintura eletrostática; modelo de piso; personalização visual (plotagem) com a identidade do município.
Display	Tela touch screen capacitiva de 21,5 polegadas, Full HD, multi-touch.
Processamento	Unidade Mini PC integrada; processador de classe $\geq$ Intel Core i3 (compatível com Celeron, i3, i5, i7 ou superiores); memória RAM $\geq$ 8 GB; armazenamento SSD.



**GOVERNO MUNICIPAL
CAMPOS DO JORDÃO**

Item	Especificação de referência
Sistema operacional	Windows ou Android, conforme configuração definida.
Conectividade	Ethernet, Wi-Fi, USB e Bluetooth.
Alimentação	Bivolt, com cabos, conexões, chaves para acesso interno e filtro de linha interno.
Segurança física	Chave liga/desliga e fechadura de tranca na porta traseira.
Periféricos (opcionais)	Leitor de QR Code e código de barras, impressora térmica (cupom não fiscal), suporte para terminal de pagamento, webcam, NFC — itens expansíveis, fora do escopo obrigatório.

Recursos opcionais e expansíveis:

Os seguintes recursos caracterizam-se como opcionais e expansíveis, podendo ser incorporados em demandas futuras, e não integram o escopo obrigatório desta contratação: leitor de QR Code e código de barras, impressora térmica para cupom não fiscal, suporte para terminal de pagamento, webcam, NFC, plotagem personalizada adicional e demais periféricos compatíveis.

O equipamento foi concebido com capacidade de integração de unidades de processamento (Mini PCs) de diferentes classes (Celeron, i3, i5, i7 ou superiores) e compatibilidade com sistemas operacionais Windows ou Android, conferindo flexibilidade de configuração conforme o perfil de uso e o fluxo de atendimento esperado.

Nota sobre escalabilidade da solução: a presente contratação contempla a implantação de 01 (uma) unidade do terminal, configurando a solução de entrada para o destino. Uma vez realizado o desenvolvimento e a integração à plataforma, a eventual replicação do equipamento em pontos adicionais do município poderá ser objeto de contratação futura específica, sob a forma de fornecimento, locação ou serviço continuado, conforme a conveniência e a necessidade da Administração.