

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO - CAJ SEI Nº 30093103/2026 - CAJ.DICAF.GRI

1 - Objeto para a contratação:

Serviço de gestão documental com recebimento, conferência, validação, controle e monitoramento de documentos trabalhistas, previdenciários, fiscais, ambientais, técnicos e correlatos.

2 - Descrição dos Serviços:

2.1- Quadro de Quantitativo

| Item | Código (ERP) | Nome (ERP)                           | Quantidade estimada | Unidade | Especificação Técnica |
|------|--------------|--------------------------------------|---------------------|---------|-----------------------|
| 1    | 33871        | Gestão documental de terceiros* **   | 1                   | SV      | Vide itens 2.2 e 2.3  |
| 2    | 33872        | Consultoria técnica especializada*** | 1                   | SV      | Vide item 2.4         |

\* Com avaliação do cumprimento das obrigações legais, mediante o uso de tecnologia capaz de realizar verificações automatizadas.  
\*\*Estima-se uma variação entre 800 a 1000 funcionários terceirizados em função da oscilação de no número de contratos ao longo deste período. Todavia, é possível que esse número seja inferior a faixa mínima em alguns meses.  
\*\*\* Para apoio às áreas da CAJ estima-se a quantidade de 200 horas para o serviço de verificações/auditorias de conformidade documental não abrangidas de forma automática pelo sistema (ex. Documentos ambientais - exigidos por órgãos financiadores, a serem validados pela GQM)

2.2 – Especificação Técnica dos Serviços

A CONTRATADA deverá executar, de forma contínua, ininterrupta e com observância às boas práticas de segurança, governança e atendimento técnico, as seguintes atividades:

2.2.1 – Disponibilização e Operação da Plataforma Tecnológica

A CONTRATADA deverá disponibilizar **plataforma informatizada** hospedada em ambiente seguro em nuvem, garantindo:

- Disponibilidade mínima de 99%, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sujeita ao Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- Upload de documentos em PDF pesquisável, com organização por fornecedor, tipo documental e competência;
- Trilhas de auditoria completas, registrando acessos, alterações, uploads, downloads e exclusões, com histórico mínimo de 5 (cinco) anos;
- Controle de acesso por perfis segregados, com senha individual, autenticação forte e parametrização definida pela CAJ;
- Emissão de alertas automáticos aos fornecedores e representantes da CAJ, nos casos de ausências, inconsistências, pendências ou documentos entregues fora do prazo;
- Dashboards de Business Intelligence (BI) com visão gerencial por fornecedor, CNPJ, contrato, competência, tipo documental e status da conformidade;
- Armazenamento e operação em conformidade com Tier III, SSAE-16, FIPS-140 e demais normativos aplicáveis.

2.2.2 – Gestão Documental

A plataforma deverá permitir que a CONTRATADA realize a gestão integral dos documentos recebidos, compreendendo:

- Recepção digital dos documentos enviados pelos fornecedores ou pela CAJ;
- Verificação formal e material da documentação, incluindo autenticidade, integridade, datas de validade, assinaturas e padrões legais;
- Identificação, classificação e categorização de pendências, com apontamento automático de irregularidades;
- Controle de regularidade trabalhista, previdenciária, fiscal, ambiental, técnica e operacional conforme o rol de documentos previsto no Termo de Referência;
- Elaboração de relatórios analíticos periódicos, contendo conformidade, risco documental, reincidências, atrasos, evidências e recomendações;
- Registro e organização histórica de todas as competências analisadas.
- No âmbito da gestão documental trabalhista e previdenciária, devem ser realizadas análises integrais durante a vigência do contrato.
- A Tabela 4 – Exigências Técnicas, Ambientais, TI e Outras, constante deste Termo de Referência, compreenderá exclusivamente o repositório para recebimento, organização e armazenamento dos documentos correlatos, enviados pelas empresas contratadas ou subcontratadas, não cabendo à CONTRATADA a análise técnica, validação, interpretação normativa ou conclusão sobre conformidade desses documentos.

2.2.3 – Integrações Tecnológicas

A plataforma deverá possuir arquitetura compatível com os padrões tecnológicos da CAJ, admitindo:

- Integrações síncronas por WebServices, REST, XML e JSON, sobre HTTP ou HTTPS;
- Integrações síncronas por WebServices, REST, XML e JSON, exclusivamente sobre protocolo HTTPS;
- Proibição expressa de integração mediante acesso direto ao banco de dados da CAJ;
- Capacidade de suportar APIs disponibilizadas ou homologadas pela CAJ;
- Manutenção de compatibilidade retroativa em caso de atualizações da solução;
- Todas as integrações deverão utilizar certificados digitais válidos e protocolo SSL/TLS vigente, emitidos por autoridade certificadora reconhecida;

- É vedada qualquer integração por meio de acesso direto ao banco de dados da Companhia Águas de Joinville;
- A solução deverá garantir compatibilidade futura e retroativa das integrações, preservando funcionalidades previamente homologadas pela CAJ em caso de atualizações da plataforma;
- Ao término contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados e metadados da CAJ em formato aberto e interoperável, incluindo, minimamente, SQL Dump e JSON, sem custos adicionais.

**2.2.4 – Segurança da Informação**

A CONTRATADA deverá observar padrões rigorosos de segurança, garantindo:

- Autenticação forte, gestão de tentativas de acesso e bloqueio automático conforme parametrização;
- Backups criptografados, diários, organizados por contrato, fornecedor e competência, com comprovação de restauração;
- Conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018) e regulamentos correlatos;
- Monitoramento contínuo de integridade, disponibilidade e rastreabilidade dos dados;
- Manutenção de logs por prazo mínimo de 5 anos, com acesso imediato quando requerido pela CAJ;
- Todo o tráfego de dados deverá ocorrer exclusivamente por meio de conexões criptografadas utilizando HTTPS/TLS em sua versão suportada mais segura.
- A CONTRATADA deverá manter monitoramento contínuo de eventos de segurança, capacidade de detecção de incidentes, rastreabilidade de acessos e geração de evidências para auditoria.
- Os registros (logs) deverão conter, no mínimo: identificação do usuário, data, horário, endereço IP, operação realizada e resultado da operação executada.
- Os backups deverão permanecer criptografados em repouso e em trânsito e ser passíveis de restauração integral mediante solicitação da CAJ.

**2.2.5. – Privacidade e Proteção de Dados**

- A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e à segurança da informação.
- Todos os dados tratados em razão deste contrato permanecerão de propriedade exclusiva da Companhia Águas de Joinville.
- Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar a exclusão definitiva de todos os dados, cópias, backups, réplicas e demais registros pertencentes à CAJ existentes em seus ambientes tecnológicos, apresentando declaração formal e evidências técnicas da eliminação efetuada.
- Todos os colaboradores, empregados, prestadores de serviço e terceiros que tenham acesso às informações da CAJ deverão assinar Termo de Confidencialidade e Responsabilidade antes do início de suas atividades.

**2.2.6 – Inteligência Artificial e Automação**

- As funcionalidades automatizadas de análise documental, classificação, conferência ou identificação de não conformidades terão caráter de apoio à decisão, não substituindo a validação humana especializada;
- Nenhum apontamento, classificação de risco, alerta ou indicação de irregularidade gerado automaticamente pela plataforma poderá resultar, isoladamente, em aplicação de penalidades, glosas ou decisões administrativas sem revisão humana prévia;
- Os dados, documentos, informações e registros da CAJ não poderão ser utilizados para treinamento, aperfeiçoamento ou alimentação de modelos públicos ou compartilhados de inteligência artificial, machine learning ou tecnologias similares;
- A CONTRATADA deverá adotar política de Zero Data Retention para os dados processados por mecanismos de inteligência artificial eventualmente utilizados na execução contratual.

**2.2.7 – Treinamento**

A CONTRATADA deverá assegurar que o uso da plataforma seja corretamente compreendido pelos fornecedores e pelas equipes internas da CAJ, devendo:

2.2.7.1 - Ministrar treinamentos EAD e/ou presenciais nas seguintes situações:

- Implantação da solução;
- Atualizações relevantes da plataforma;
- Sempre que solicitado pela CAJ.

2.2.7.2 - Garantir carga mínima de 2 horas por turma, incluindo demonstração prática;

2.2.7.3 Enviar à CAJ:

- lista de presença;
- avaliação de reação aplicada aos participantes;
- materiais de apoio utilizados no treinamento;
- Definir a primeira turma na reunião de kick-off.

**2.2.8 – Suporte Técnico**

A CONTRATADA deverá manter suporte técnico aos usuários, garantindo:

2.2.8.1 - Canais: e-mail, telefone e chat, com tempo de resposta máximo de 2 horas.

2.2.8.2 - Relatório mensal de atendimentos até o 10º dia do mês subsequente, contendo:

- fornecedor atendido,
- demanda registrada,
- solução aplicada,
- prazo de resolução,

- avaliação de atendimento quando aplicável;

2.2.8.3 - Sistema de chamados com:

- numeração única,
- registro cronológico,
- classificação por severidade, conforme disposto no item 9.5.

2.2.9 – Documentos sob Gestão da Contratada

A seguir, a lista oficial dos documentos a serem recebidos, conferidos, controlados e monitorados pela Contratada durante a execução do contrato.

TABELA 1 — REGULARIDADE TRABALHISTA (Segurança do Trabalho)

| Nº   | Documento                                                             | Periodicidade                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1  | LTCAT                                                                 | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.3  | PCMSO                                                                 | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.4  | Comprovação de SESMT (quando houver)                                  | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.5  | Relação de Ferramentas                                                | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.6  | Manuais de Máquinas ou Equipamentos                                   | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.7  | FISPQ                                                                 | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.8  | Registro funcional / CTPS / Contrato de Trabalho / Termos de Rescisão | Antes do início e/ou na ocorrência                                                                  |
| 1.9  | ASO válido e específico                                               | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.10 | Fichas de EPI com CA + treinamento                                    | Antes do início e mensal (são exigidos os envios das fichas apenas quando há novas entregas de EPI) |
| 1.11 | Ordens de Serviço (NR-1)                                              | Antes do início                                                                                     |
| 1.12 | Treinamentos específicos (NR-6, 10, 11, 12, 18, 33, 35 etc.)          | Antes do início                                                                                     |
| 1.13 | CAT                                                                   | Na ocorrência                                                                                       |
| 1.14 | Documentação de CIPA ou Designado                                     | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.15 | PAE – Plano de Ação Emergencial                                       | Antes do início                                                                                     |
| 1.16 | Contratos de Subcontratadas                                           | Antes do início                                                                                     |
| 1.17 | PGR                                                                   | Antes do início e/ou quando houver atualização                                                      |
| 1.18 | APR – Análise Preliminar de Risco                                     | Antes das atividades                                                                                |
| 1.19 | Permissão de Trabalho                                                 | Ao início da atividade de risco                                                                     |
| 1.20 | CNO                                                                   | Antes da execução (se necessário)                                                                   |
| 1.21 | Diplomas de NRs por cargo                                             | Antes do início / conforme validade                                                                 |
| 1.22 | CNH quando aplicável                                                  | Antes do início / conforme validade                                                                 |

TABELA 2 — REGULARIDADE TRABALHISTA (CRC)

| Nº   | Documento                                            | Periodicidade          |
|------|------------------------------------------------------|------------------------|
| 2.1  | Acordo/Convenção Coletiva                            | Início e na ocorrência |
| 2.2  | Relação de empregados vinculados ao contrato         | Mensal                 |
| 2.3  | Controle de horas                                    | Mensal                 |
| 2.4  | Folha de Pagamento Analítica                         | Mensal                 |
| 2.5  | Termos de Rescisão e Contratação                     | Na ocorrência          |
| 2.6  | Detalhe da Guia Emitida (FGTS + Consignado)          | Mensal                 |
| 2.7  | GFD (FGTS) – guia, comprovante e relatório detalhado | Mensal                 |
| 2.8  | DCTFWeb – recibo e relatório completo                | Mensal                 |
| 2.9  | DARF (INSS) – guia e comprovante de recolhimento     | Mensal                 |
| 2.10 | PER/DCOMP                                            | Na ocorrência / Mensal |
| 2.11 | Tabela consolidada de DARFs e compensações           | Na ocorrência / Mensal |

TABELA 3 — EXIGÊNCIAS CONTÁBEIS / FINANCEIRAS

| Nº  | Documento                              | Periodicidade                   |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------|
| 3.1 | Nota Fiscal                            | Mensal                          |
| 3.2 | Apólice de Seguro Garantia             | Início e renovações ou aditivos |
| 3.3 | Certidão da Fazenda Federal (conjunta) | Mensal                          |
| 3.4 | Certidão da Fazenda Municipal          | Mensal                          |
| 3.5 | Certificado de Regularidade do FGTS    | Mensal                          |
| 3.6 | Notas fiscais de Subcontratadas        | Mensal                          |

TABELA 4 — EXIGÊNCIAS TÉCNICAS, AMBIENTAIS, TI E OUTRAS

| Nº   | Documento                                                                       | Periodicidade           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 4.1  | ART                                                                             | Antes do início         |
| 4.2  | Planilha de Medição                                                             | Mensal                  |
| 4.3  | Ficha Técnica/Especificação de Equipamento                                      | Medição/Entrega         |
| 4.4  | Relação da Frota + quilometragem                                                | Mensal                  |
| 4.5  | MTR + CDF                                                                       | Mensal                  |
| 4.6  | Licença Ambiental de Bota Fora                                                  | Início e mensal         |
| 4.7  | Termo de responsabilidade para acesso a sistemas                                | Início e na ocorrência  |
| 4.8  | Lista de funcionários com acesso                                                | Mensal                  |
| 4.9  | Laudos/ensaios de Controle Tecnológico                                          | Mensal                  |
| 4.10 | Relatório de condicionantes ambientais (qual o documento para este item? PGAS?) | Mensal                  |
| 4.11 | Diário de Obras                                                                 | Mensal                  |
| 4.12 | Cadastro <i>As Built</i>                                                        | Mensal                  |
| 4.13 | Planta iluminada                                                                | Mensal                  |
| 4.14 | Contrato de prestação de serviços de subcontratadas                             | Antes do início         |
| 4.15 | Relatório de progresso da obra                                                  | Mensal                  |
| 4.16 | PECO                                                                            | Início e atualizações   |
| 4.17 | Termo de conformidade com SI                                                    | Início                  |
| 4.18 | Declaração de preposto                                                          | Início                  |
| 4.19 | Relatórios fotográficos                                                         | Mensal                  |
| 4.20 | Ordem de Serviço                                                                | Na ocorrência           |
| 4.21 | Alvará Sanitário de Caminhão Pipa                                               | Início                  |
| 4.22 | Comprovantes de MTR de resíduos                                                 | Medição e ocorrência    |
| 4.23 | Alvará Sanitário de Caminhão Limpa Fossa                                        | Início                  |
| 4.24 | Licença Ambiental de Caminhão Limpa Fossa                                       | Início                  |
| 4.25 | CDF – Certificado de Destinação de Resíduos                                     | Mensal                  |
| 4.26 | Pedido de consentimento + minuta                                                | Antes da subcontratação |
| 4.27 | Contrato de subcontratação                                                      | Na ocorrência           |
| 4.28 | Notas fiscais da subcontratação                                                 | Mensal                  |
| 4.29 | Rescisão de subempreitada                                                       | Na ocorrência           |

2.10 – Consultoria Técnica Especializada

2.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à **Companhia Águas de Joinville – CAJ**, durante toda a vigência contratual, um total de **200 (duzentas) horas de Consultoria Técnica Especializada**, a serem executadas **sob demanda**, mediante emissão prévia de **Ordem de Serviço (OS)** pelo Gestor do Contrato da CAJ.

2.10.2. Para fins deste Termo de Referência, entendem-se como Serviços de Consultoria Técnica Especializada todas as atividades de apoio técnico especializado relacionadas:

I – à fiscalização e conformidade documental trabalhista, previdenciária e correlata, inclusive interpretação normativa, validação de obrigações acessórias e análise de risco documental;

II – ao uso avançado da plataforma tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA, abrangendo parametrizações, customizações, atualizações, correções, análise estruturada de dados, integração com sistemas da CAJ e otimização de fluxos;

III – ao suporte à CAJ em modelagem de processos, desenho de rotinas de verificação, melhoria contínua e aperfeiçoamento dos controles internos relacionados à gestão de terceiros;

IV – à execução de ajustes técnicos, testes de funcionalidades, acompanhamento de implementações e validação de melhorias, sempre em conjunto com a Equipe Técnica da CAJ.

2.10.3. Os serviços de consultoria deverão ser realizados preferencialmente em horário comercial, compreendido entre 07:30 e 17:30 , de segunda-feira a sexta-feira, podendo, em caráter excepcional e mediante acordo prévio entre as partes, serem realizados fora desse horário, inclusive em finais de semana e feriados, quando necessários para:

a) implementação de funcionalidades;

b) ajustes urgentes na plataforma;

c) demandas cujo atraso impacte a operação ou o cumprimento de obrigações legais da CAJ.

2.10.4. Os serviços poderão ser executados:

I – **remotamente**, por ferramentas oficiais definidas pela CAJ;

II – **presencialmente**, mediante convocação, nas dependências da Companhia Águas de Joinville – CAJ, situadas à Rua XV de Novembro, 3.950 – Glória – Joinville/SC ou em outro local indicado formalmente pela CAJ.

2.10.5. Para fins de contabilização das horas de consultoria:

I – será considerado exclusivamente o período efetivamente trabalhado, comprovado por **Relatório de Atividades (RA)** contendo: data, horário de início, horário de término, descrição detalhada das atividades executadas e validação do responsável da CAJ;

II – o Relatório de Atividades será entregue diariamente ou conforme periodicidade definida na OS;

III – somente serão aceitas para faturamento as horas expressamente autorizadas e registradas na OS correspondente.

2.10.6. Todas as faturas relativas à Consultoria Técnica Especializada deverão:

I – estar vinculadas à respectiva Ordem de Serviço emitida pela CAJ;

II – conter a relação de horas executadas e os Relatórios de Atividade;

III – observar fielmente as condições previstas em contrato e neste Termo de Referência.

2.10.7. A CONTRATADA deverá garantir que o(s) Consultor(es) Técnico(s) Especializado(s) alocado(s):

a) possuam formação e experiência compatíveis com as atividades previstas;

b) sejam previamente aprovados pela CAJ antes do início das atividades;

c) mantenham conduta ética, sigilo profissional e postura alinhada às normas e políticas internas da CAJ;

d) atuem em conformidade com a legislação aplicável (trabalhista, previdenciária, LGPD, segurança da informação, normas técnicas e demais regulamentações vigentes).

**2.10.8.** A CAJ poderá solicitar, a qualquer tempo:

I – substituição de profissional que não atenda aos requisitos técnicos, comportamentais ou de segurança;

II – revisão do escopo da consultoria;

III – suspensão, ampliação ou reprogramação das atividades, mediante justificativa formal.

**2.10.9.** O não atendimento dos prazos, entregas ou especificações determinados neste item sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato e nas normas internas da CAJ, sem prejuízo da obrigação de refazer ou corrigir os serviços executados inadequadamente.

**3 - Equipe Mínima:**

A CONTRATADA deverá disponibilizar:

- **Profissional especializado** em fiscalização documental trabalhista/previdenciária;
- Profissional com conhecimento avançado na **plataforma fornecida**;
- Técnicos para suporte, treinamentos e consultoria.

**4 - Subcontratação:**

Não se aplica.

**5 - Cronograma de execução:**

A contratação destina-se à verificação de conformidade documental de **1.000 (mil) vidas**, referentes a contratos de prestação de serviços terceirizados mantidos pela Companhia Águas de Joinville por um período de 12 meses, prorrogáveis por igual período.

| Item | Descrição                                                                                                                                     | Prazo / Periodicidade                                                            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1  | Reunião de Kick-off                                                                                                                           | Até <b>10 dias corridos</b> após a assinatura do contrato                        |
| 5.2  | <b>Apresentação do Plano de Trabalho</b> , contendo: estratégia de operação, cronograma, matriz de responsabilidades e calendário de entregas | Apresentação na reunião de kick-off e <b>ajustes em até 10 dias</b> subsequentes |
| 5.3  | <b>Implantação da Plataforma</b>                                                                                                              | Até <b>30 dias corridos</b>                                                      |
| 5.4  | <b>Rotina Mensal:</b> gestão de documentos de terceiros, análises integrais (doc. trabalhistas), gestão de pendências e emissão de relatórios | <b>Mensal</b> durante o período de 01 ano                                        |
| 5.5  | <b>Treinamentos e Suporte Técnico</b> conforme itens 2.2                                                                                      | <b>Contínuos</b> ao longo da vigência                                            |

**6 - Local de execução:**

Execução **remota** via plataforma da CONTRATADA, com eventuais atividades **presenciais** nas dependências da CAJ: **Rua XV de Novembro, 3.950 – Glória – Joinville/SC – CEP 89216-202**

**7 - Obrigações Específicas da Contratada**

**7.1 – Obrigações de Sigilo, Confidencialidade e Segurança das Informações**

7.1.1. A CONTRATADA será integral, exclusiva e diretamente responsável pela **manutenção de sigilo absoluto** sobre quaisquer dados, documentos, informações ou registros — físicos ou digitais — aos quais tenha acesso em razão da execução do contrato. É **rigorosamente vedada**, sob qualquer justificativa, a divulgação, reprodução, compartilhamento, transmissão, utilização indevida ou armazenamento não autorizado de tais informações, sob pena de responsabilização **administrativa, civil e penal**, independentemente da classificação de sigilo atribuída pela **Companhia Águas de Joinville – CAJ**.

7.1.2. É proibido à CONTRATADA repassar, disponibilizar ou permitir o acesso de terceiros a informações obtidas em decorrência da execução contratual, exceto mediante **autorização prévia, expressa e por escrito da CAJ**.

7.1.3. A CONTRATADA deverá adotar **todas as medidas técnicas e administrativas necessárias** à proteção e preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações, documentos e bases de dados da CAJ, respondendo por quaisquer violações decorrentes de ação ou omissão própria ou de seus colaboradores, prepostos, empregados e subcontratados.

7.1.4. A CONTRATADA deverá **cooperar integralmente** com auditorias, apurações de incidentes, inspeções, investigações internas ou externas e solicitações formais realizadas pela CAJ, especialmente em casos de suspeita de acessos indevidos, vazamentos, falhas operacionais, comprometimento de dados ou incidente de segurança;

7.1.5. A CONTRATADA deverá manter termo individual de confidencialidade assinado por todos os profissionais que tenham acesso aos ambientes, documentos, informações ou dados da CAJ, devendo disponibilizá-los sempre que solicitado pela fiscalização contratual.

**7.2 – Normas, Parâmetros e Responsabilidades de Proteção de Dados**

7.2.1. A execução contratual deverá, obrigatoriamente, observar as normas técnicas aplicáveis, a legislação referente à Administração Pública e as disposições previstas na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018)**, bem como demais regulamentos complementares e diretrizes internas da CAJ.

7.2.2. Para fins da adequada prestação do serviço, constituem **premissas mínimas obrigatórias**:

- Observância às boas práticas de **Segurança da Informação**, conforme padrões de governança aplicáveis;
- Respeito integral aos princípios de **Proteção de Dados Pessoais**, incluindo privacidade, autodeterminação informativa, inviolabilidade da intimidade, honra e imagem, nos termos da LGPD.

7.2.3. A plataforma deverá operar observando os princípios de Privacy by Design e Security by Design, garantindo controles de segurança incorporados desde a concepção da solução.

**7.3 – Medidas Obrigatórias de Segurança e Tratamento de Dados**

A CONTRATADA compromete-se a adotar, implementar e manter integralmente as seguintes medidas:

7.3.1. Adotar salvaguardas técnicas e administrativas adequadas para garantir proteção contra incidentes acidentais ou ilícitos, incluindo destruição, perda, alteração, comunicação, acesso não autorizado ou qualquer forma indevida ou ilegal de tratamento de dados;

7.3.2. Comunicar imediatamente à CAJ — conforme art. 48 da LGPD — qualquer incidente de segurança que possa colocar em risco informações, causar danos a titulares ou comprometer atividades institucionais,;

7.3.3. Não compartilhar, comercializar, disponibilizar, transmitir ou ceder dados ou informações tratadas no âmbito contratual sem autorização formal e expressa da CAJ;

7.3.4. Manter registros, evidências, trilhas de auditoria e logs de todas as operações de tratamento de dados realizadas, assegurando rastreabilidade, integridade e verificação posterior;

7.3.5. Cumprir integralmente todas as diretrizes, protocolos, orientações e procedimentos de segurança da informação e proteção de dados definidos pela CAJ, abstendo-se de qualquer tratamento não autorizado ou coleta de dados além do estritamente necessário ao cumprimento do objeto;

7.3.6. Realizar o fornecimento de todos os dados e documentos ao término do contrato ou sempre que solicitado pela CAJ, em conformidade com melhores práticas e legislações vigentes;

7.3.7 - Ao término do contrato ou mediante solicitação formal da CAJ, a CONTRATADA deverá disponibilizar exportação integral dos dados em formato aberto, estruturado e legível por máquina, incluindo documentos, metadados, trilhas de auditoria, históricos de análises e registros de conformidade;

7.3.8 - A CONTRATADA deverá comprovar a eliminação segura dos dados após a transferência definitiva para a CAJ, observadas as exigências legais e regulatórias aplicáveis.

7.4 – Responsabilidade Civil, Administrativa e Penal

7.4.1. A CONTRATADA assume integral responsabilidade — civil, penal, administrativa e regulatória — por quaisquer danos materiais, morais, coletivos ou individuais causados à CAJ, a terceiros ou a titulares de dados, decorrentes de descumprimento contratual, violação de sigilo, falhas na segurança da informação ou infrações à LGPD;

7.4.2. A CONTRATADA deverá zelar pelo uso ético e responsável das informações, garantindo privacidade, confidencialidade e segurança compatíveis com o nível de criticidade dos dados tratados;

7.4.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações constantes deste item implicará na aplicação das penalidades previstas na legislação vigente, na LGPD, no contrato e em normativos internos da CAJ, sem prejuízo da obrigação de reparação integral dos danos eventualmente causados.

8 - Obrigações Específicas da Contratante

8.1. Permitir o acesso dos empregados, técnicos e representantes da CONTRATADA às dependências da Companhia Águas de Joinville – CAJ sempre que necessário à adequada execução dos serviços, observadas as normas internas de segurança e controle de acesso.

8.2. Prestar, tempestivamente, todas as informações, documentos e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA e que sejam imprescindíveis para o correto desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência.

8.3. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas, irregularidades, inconsistências ou desconformidades identificadas no fornecimento dos serviços ou na operação da plataforma tecnológica, determinando o que for necessário à sua regularização.

8.4. Solicitar à CONTRATADA a substituição, correção ou refazimento de produtos, documentos, funcionalidades ou serviços que apresentem defeitos, vícios, inconsistências, pendências ou desatendimento às condições estabelecidas neste Termo de Referência ou no contrato.

8.5. Acompanhar, monitorar e fiscalizar a execução contratual por meio do Gestor e dos Fiscais designados, verificando o cumprimento dos prazos, qualidade dos entregáveis, aderência às normas técnicas, bem como a conformidade legal e contratual dos serviços prestados.

8.6. Rejeitar, total ou parcialmente, quaisquer produtos, documentos, entregas ou serviços executados em desacordo com este Termo de Referência, com as especificações contratuais ou com a legislação aplicável, adotando as providências administrativas cabíveis.

8.7. Emitir as Ordens de Serviço (OS) para o início da execução dos serviços pela CONTRATADA.

8.8. Atestar, após a devida fiscalização, a execução dos serviços prestados e a conformidade das entregas, para fins de processamento das medições, faturamento e pagamento.

8.9. Disponibilizar à CONTRATADA, quando aplicável, acesso controlado às plataformas, sistemas, APIs ou ambientes necessários à prestação dos serviços, observando as diretrizes de segurança da informação e conformidade da CAJ;

8.10. Adotar todas as medidas administrativas necessárias ao regular andamento do contrato, incluindo comunicações formais, registro de ocorrências, aplicação de sanções, glosas e demais diligências previstas na legislação e no instrumento contratual.

9 - Condições Gerais:

9.1 Prova de Conceito

9.1.1 A licitante classificada em primeiro lugar na fase de disputa, para ser declarada vencedora deverá, antes da fase de habilitação, no prazo de 02 dias úteis contados a partir da convocação, prorrogáveis a critério da CAJ, disponibilizar a solução proposta na versão funcional para a CAJ nas suas dependências, ou em local determinado por ela, presencialmente de segunda à sexta-feira, no período das 9:00h às 18:00h, em data e horário a ser informado;

9.1.2 Após disponibilização da solução pela Licitante, a CAJ realizará a carga de dados, cujo prazo será definido pela CAJ e informado ao Licitante;

9.1.3 Após a conclusão da carga de dados pela CAJ, a Licitante deverá realizar a análise da carga de dados e emitir relatório, no prazo máximo de 4 dias úteis, conforme os requisitos técnicos definidos no **ANEXO I-A – Requisitos Mínimos da Prova de Conceito (PoC)**.

9.2 Os recursos de hardware e software necessários à realização da prova de conceito, na hipótese de execução remota, correrão por conta e responsabilidade exclusiva da Licitante;

9.3 A Licitante deverá disponibilizar técnico qualificado para implementar a solução proposta, que seja capaz de demonstrar e realizar as operações descritas no Termo de Referência, bem como esclarecer eventuais dúvidas que surgirem durante a prova de conceito;

9.3.1 Todos os técnicos alocados para realização da prova de conceito deverão ser inscritos antecipadamente, bem como assinar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade da POC, de modo a resguardar a confidencialidade das informações a que eventualmente tenham acesso durante a sua realização;

9.4 Por ocasião da apresentação do objeto proposto, a CAJ emitirá relatório contendo data, hora, o(s) nome(s) do(s) representante(s) do Licitante e do(s) responsável(is) pelo acompanhamento da apresentação, por parte da CAJ.

9.5 A licitante deverá disponibilizar à CAJ acesso pleno ao objeto proposto, sob pena de desclassificação superveniente

9.6 Deverá disponibilizar, sob sua responsabilidade, toda a estrutura necessária à análise técnica do objeto proposto, sem ônus à CAJ.

9.7 Deverá prestar todo o apoio à CAJ durante a realização da prova de conceito, e prestar os esclarecimentos solicitados, por escrito, até o segundo dia útil após a solicitação formal da CAJ, sob pena de desclassificação superveniente.

9.8 Deverá arcar com todos os custos inerentes à implementação provisória do objeto proposto, incluindo os relativos a licenças de software, equipamentos, equipe técnica, alimentação, hospedagem, transporte, dentre outros, com exceção de eventuais custos envolvendo profissionais da CAJ.

9.9 À CAJ por sua vez, caberá:

9.9.1 Testar as funcionalidades e verificar aderência ao objeto proposto, com base nos requisitos mínimos especificados no ANEXO I-A apensado neste termo de referência.

9.9.2 Solicitar, a seu critério, esclarecimentos por escrito a fim de sanar dúvidas e subsidiar a análise técnica dos itens que compõem o objeto proposto.

9.9.3 Consultar e visitar, a seu critério, as dependências do Licitante, bem como empresa(s) onde o Licitante tenha implementado o objeto proposto, para comprovação do atendimento aos requisitos.

9.9.4 Concluídos todos os testes e avaliações, emitir parecer sobre o atendimento aos requisitos da Prova de Conceito.

9.9.5. Atendidos os requisitos da Prova de Conceito, o Licitante terá confirmada a classificação de sua proposta e, ato contínuo, será declarado vencedor.

9.9.6. Não atendidos os requisitos da prova de conceito, o Licitante será desclassificado de forma superveniente. Nesse caso, será analisada a documentação de habilitação da Licitante subsequentemente e, será convocado para a realização da Prova de Conceito.

9.9.7. A Prova de Conceito será realizada, verificando-se os requisitos técnicos mínimos apresentado no ANEXO I-A - Requisitos Mínimos da Prova de Conceito.

9.9.8. Serão analisadas as funcionalidades solicitadas, por meio da simulação de carga de documentos, fluxo de aprovações, envio de alertas automatizados ou por meio de apresentação de documentos ou certificados que comprovem que os requisitos foram atendidos

9.1 Informações Financeiras

9.1.1. **Origem dos Recursos:** Próprio

91.2. **Centro de custo** - 029 GRI

9.1.3. **Conta Contábil:** 558 - Outras pessoas jurídicas  
3186 - Pessoas Jurídica - Consultoria

9.1.4. **Prazo de Pagamento:** O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias corridos** contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura e após o **atesto** do Gestor do Contrato da CAJ.

9.1.5. Critérios de Medição e Pagamento

I – Serão considerados para efeito de pagamento **apenas os serviços efetivamente executados** durante o período de competência;

II – O pagamento dos Serviços de Consultoria Técnica Especializada estará condicionado à emissão prévia de **Ordem de Serviço (OS)**;

III – Somente serão aceitas horas de consultoria comprovadamente executadas e registradas no **Relatório de Atividades (RA)**, assinado pelo responsável da CAJ;

IV – Quaisquer glosas ou ajustes serão comunicados formalmente à CONTRATADA.

9.2 - Do Recebimento do Objeto

Os serviços serão recebidos pelo Gestor/Fiscal da CAJ.

Durante este período, a CONTRATADA deverá sanar todas as eventuais pendências apontadas.

9.3 - Garantia dos Serviços e Materiais Empregados

9.3.1. A CONTRATADA deverá garantir os serviços prestados nos termos do **Código de Defesa do Consumidor** e demais legislações aplicáveis.

9.4 - Programa de Integridade

Não se aplica.

9.5 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)

9.5.1 – Disponibilidade da Plataforma

A solução tecnológica deverá manter disponibilidade mínima mensal de 99,98%, compatível com o padrão de infraestrutura Tier III exigido neste Termo de Referência.

9.5.2 – Atendimento Técnico

Os tempos máximos de **resposta** e **solução** seguirão rigorosamente o previsto no quadro abaixo (suporte por severidade).

Sistema de Chamados e Classificação por Severidade

| Indicador                     | Condição de Descumprimento            | Glosa                     |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Disponibilidade da Plataforma | Entre 99,50% e 99,97%                 | 2%                        |
| Disponibilidade da Plataforma | Entre 99,00% e 99,49%                 | 5%                        |
| Disponibilidade da Plataforma | Abaixo de 99,00%                      | 10%                       |
| Parada Total da Plataforma    | Indisponibilidade superior a 24 horas | 10% adicional             |
| Reincidência                  | 3 ou mais ocorrências no trimestre    | Acréscimo de 50% da glosa |
| Inexecução contratual         | Falhas críticas recorrentes           | Possibilidade de rescisão |

9.5.3 – Indicadores Obrigatórios

A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente indicadores de:

- I – Percentual de conformidade documental por fornecedor;
- II – Tempo médio de análise;
- III – Tempo médio de regularização;
- IV – Chamados abertos × resolvidos × pendentes;
- V – Disponibilidade da plataforma.

9.5.4 – Penalidades

A inobservância dos níveis de serviço implicará:

- I – glosas proporcionais;
- II – advertência formal;
- III – aplicação de sanções previstas em contrato;
- IV – possibilidade de rescisão unilateral pela CAJ quando caracterizada inexecução.



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Doubrawa Becker, Gestor (a)**, em 09/07/2026, às 17:01, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Zschornack, Gerente**, em 09/07/2026, às 18:33, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **30093103** e o código CRC **F451B5DF**.

Rua XV de Novembro, 3950 - Bairro Glória - CEP 89216-202 - Joinville - SC - [www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br)