

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO - CAJ SEI Nº 30391719/2026 - CAJ.DIPRE.SGC

1 - Objeto para a contratação:

Sistema de Gestão de Ouvidoria

2 - Descrição dos Serviços:

2.1- Quadro de Quantitativo

Item	Código (Benner)	Unidade de Medida	Quantidade	Especificação técnica
1	199731	SV	24	Sistema de Gestão de Ouvidoria

2.2 Especificação técnica - Sistema de Gestão de Ouvidoria:

2.2.1 Aquisição de um Sistema de Gestão de Ouvidoria acessível em microcomputadores em modo online (conectado à Internet), em conjunto com os serviços de treinamento, configuração, manutenção e suporte técnico, em perfis de administração e usuário, conforme as especificações deste termo de referência;

2.2.2 A CONTRATADA deverá fornecer o Sistema de Gestão de Ouvidoria na modalidade “SaaS - software como serviço” - hospedada em datacenter localizado em território nacional (Brasil);

2.2.3 A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, de forma criptografada, ou seja, utilizando protocolo HTTPS, **com certificado válido** emitido por certificadora reconhecida publicamente e **utilizando protocolo TLS 1.2 ou superior**;

2.2.4 O serviço a ser contratado deverá fornecer acesso via portal web. A solução deverá ser compatível com os aplicativos navegadores mais comuns de mercado, sendo no mínimo: Microsoft Edge, Firefox e Google Chrome na sua forma padrão, ou seja, sem uso de plugins ou outros softwares adicionais;

2.2.5 O portal deverá ser um local seguro com acesso somente a pessoas autorizadas através de um ID de usuário e senha exclusiva. O acesso deverá ser controlado por usuário e senha de uso pessoal, integrados ao Active Directory da CAJ;

2.2.6 O licenciamento e suporte a serem contratados deverão preencher todos os seguintes requisitos:

2.2.6.1 Licenciamento de software durante a vigência do contrato;

2.2.6.2 Serviço de suporte técnico durante a vigência do contrato.

2.2.7 A detentora dos direitos autorais do software deverá disponibilizar, sem ônus, via Internet, novas versões ou atualizações de todos os softwares fornecidos durante o prazo de vigência do seu licenciamento;

2.2.8 Acesso:

Deverão ser fornecidas as seguintes logins com seus devidos níveis de acesso:

PRODUTO	QUANTIDADE
ACESSO DE USUÁRIO (DEMAIS FUNCIONÁRIOS)*	93
LICENÇA DE ADMINISTRADOR (EQUIPE DE OUVIDORIA)*	7
TOTAL DE LOGINS*	100

*A licença de administrador deverá ser utilizada pela equipe de Ouvidoria que encaminhará as demandas aos setores responsáveis e terá acesso amplo as funções do sistema. Os demais usuários (de outros setores) deverão ter acesso mais restrito ao sistema para receber os processos de ouvidoria de sua área, interagirem e devolverem seu parecer de volta a equipe de Ouvidoria.

2.2.9 Treinamento:

A empresa deverá realizar treinamento das funcionalidades do sistema para os usuários e administradores;

TREINAMENTO	TEMPO ESTIMADO
Usuários em geral	5 turmas de 02 horas

Administradores	1 turma de 4 horas
-----------------	--------------------

2.2.9.a Os treinamentos deverão ser realizados em turmas, sem limite de usuários em cada turma;

2.2.9.b Os treinamentos deverão incluir sessões de treinamento separados para os administradores com instruções sobre procedimentos de login, uso de senha, criação e construção de um arquivo/banco de dados do serviço, edição e alterações de arquivos em um formato que permita a fácil visualização pelos usuários;

2.2.9.c Os treinamentos podem ser feitos de forma online ou presencial;

2.2.9.d Fornecer guias do usuário para referência rápida e fácil;

2.2.10 Escopo - Requisitos Funcionais:

A solução a ser fornecida será utilizada por funcionários da CONTRATANTE;

2.2.10.a Entende-se por usuário, cliente final ou manifestante: os munícipes que poderão registrar as manifestações no sistema;

2.2.10.b Entende-se por equipe de ouvidoria ou administradores: os funcionários responsáveis pela gestão das manifestações, incluindo atividades como receber as manifestações, classificar as categorias, encaminhar às manifestações para as áreas e responder os manifestantes;

2.2.10.c Entende-se por demais setores ou outras áreas: os funcionários da Companhia, não abrangendo a equipe de ouvidoria, que utilizam o sistema e emitem pareceres internos mas que não tem contato com o usuário final;

2.2.10.d O Sistema de Gestão de Ouvidoria deverá possibilitar o recebimento de manifestações de ouvidoria por meio de formulário em uma página no site da Companhia <https://www.aguasdejoinville.com.br/>, permitir sua classificação, encaminhamento aos setores responsáveis quando necessário, resposta ao manifestante e emissão de relatórios;

2.2.11 O Sistema de Gestão de Ouvidoria deverá possuir as seguintes funções:

2.2.11.a Ao receber a manifestação, o administrador, irá verificar se a demanda realmente é devida para o canal de ouvidoria. Caso não seja, o sistema deverá permitir classificar a manifestação como "canal incorreto" ou "duplicidade" e estas manifestações poderão ser descontadas facultativamente na emissão dos relatórios;

2.2.11.b Após receber a manifestação no sistema e fazer as devidas análises, a equipe de ouvidoria, encaminhará à manifestação à área responsável que emitirá seu parecer dentro do sistema. Esse parecer somente ficará visível para a equipe de ouvidoria que irá posteriormente elaborar a resposta final com base no parecer da área;

2.2.11.c A equipe de Ouvidoria poderá incluir os demais funcionários nos respectivos setores de atuação. Cada setor terá acesso apenas às manifestações de ouvidoria sob sua responsabilidade para análise e tratamento;

2.2.11.d Ao receber a manifestação, o administrador poderá classificar os assuntos da manifestação no sistema em três tipos: categoria, classe e especificação; os assuntos serão definidos pela contratante e poderão ser alterados a qualquer tempo pelos administradores;

2.2.11.e Permitir registrar e utilizar resposta padrão para as ocorrências mais frequentes. Essa funcionalidade deverá estar disponível para a equipe de ouvidoria e para as demais áreas respondentes que poderão incluir textos modelos de resposta padrão para facilitar a escrita nos casos mais frequentes;

2.2.11.f Permitir que a equipe de ouvidoria abra uma manifestação por dentro do próprio sistema;

2.2.11.g Permitir que as manifestações respondidas, mas não resolvidas de fato, possam ficar em acompanhamento até sua resolução e sejam categorizadas como "não resolvidas", bem como possa ser emitido relatório com essas pendências;

2.2.11.h Permitir que os administradores encaminhem a manifestação aos demais setores responsáveis e que esses possam emitir pareceres de forma escrita e/ou anexem arquivos em PDF e JPG. Todavia, o parecer final deve ser dado pelos próprios administradores que poderão analisar as respostas dos outros usuários antes de encaminhar ao manifestante bem como modificá-la;

2.2.11.i Permitir que os administradores coloquem observações (conteúdo) complementando a manifestação ou notas ao enviar para a área responsável;

2.2.11.j Permitir o envio de manifestações para mais de um setor simultaneamente;

2.2.11.k Permitir a possibilidade de incluir pequenas notas de texto para que a equipe de ouvidoria e as áreas possam visualizar pequenos lembretes;

2.2.11.l O sistema não poderá impor limites de caracteres nos pareceres das áreas e nas respostas da equipe de ouvidoria;

2.2.11.m Deverá possuir funcionalidade que permita a validação, aprovação ou anuência do gestor responsável quanto ao parecer final de sua área;

2.2.11.n Deverá permitir que às áreas editem o seu parecer publicado para correções quantas vezes forem necessárias até a validação do gestor;

2.2.11.o Permitir a inclusão de no mínimo 10 (dez) imagens no corpo do texto do parecer em PDF e JPG;

2.2.11.p Permitir a inclusão de no mínimo 10 (dez) imagens no corpo do texto da resposta da ouvidoria em PDF e JPG;

2.2.11.q Permitir o envio de e-mail com a resposta ao manifestante por dentro do sistema com comprovação do envio;

2.2.11.r Permitir a inclusão de etiquetas para melhor gestão da manifestação. Cada manifestação poderá ter diversas etiquetas que poderão ser criadas e alteradas a qualquer tempo pela equipe de ouvidoria e serem filtradas em relatório. As áreas poderão ter suas próprias etiquetas para sua gestão;

2.2.11.s Permitir emitir uma comprovação do e-mail de resposta enviado ao cliente quando necessário;

2.2.11.t Permitir a emissão da manifestação em formato PDF que contenham um histórico da manifestação na visão do usuário (cliente final), com o texto da manifestação e a resposta da ouvidoria quando necessário;

2.2.11.u Possibilitar a função de atribuição de uma manifestação a um funcionário que poderá filtrar as manifestações que estão sob sua responsabilidade, essa funcionalidade será usada pela áreas que emitem pareceres;

2.2.11.v Permitir a inclusão de diferentes tipos de status na manifestação como "concluído", "em andamento", "aberto", etc. Os status poderão ser definidos e alterados pela equipe de ouvidoria;

2.2.11.w Disponibilizar um histórico resumido das interações dos funcionários em cada manifestação internamente informando, por exemplo, o nome de quem fez o parecer, alterou categorias, alterou etiquetas, gestor que validou, etc;

2.2.12 Referente aos prazos, o sistema deverá possuir as seguintes funções:

2.2.12.a Os prazos dos setores e os prazos de manifestações deverão ser contados em dias corridos dentro do sistema;

2.2.12.b O sistema deverá permitir a prorrogação de prazo de resposta das áreas e da resposta final ao manifestante de acordo com a necessidade de dias da equipe de ouvidoria e permitir o aviso dessa prorrogação por e-mail ao manifestante;

2.2.12.c Deve ser permitido configurar prazos para alertar os setores que receberam encaminhamentos e ainda não responderam;

2.2.12.d Permitir o estabelecimento de prazos diferentes para a equipe de ouvidoria e para o prazo final de resposta ao cliente. As manifestações também poderão ter prazos diferentes de acordo com canal de entrada (ouvidoria, Procon e manifestações vindas da agência reguladora);

2.2.12.e Mostrar as manifestações que estão próximas de vencer e as manifestações já vencidas tanto para equipe de ouvidoria tanto para as áreas;

2.2.13 Referente ao manifestante e ao formulário inicial, o sistema deverá possuir as seguintes funções:

2.2.13.a Ao registrar a manifestação, o manifestante deverá receber por e-mail o número do protocolo para acompanhamento da demanda;

2.2.13.b O manifestante poderá ter acesso a resposta da Ouvidoria pelo site da Companhia com o protocolo;

2.2.13.c O sistema não deverá compelir o usuário (cliente final) a realizar cadastro com senha. A manifestação deve ser realizada de forma simplificada preenchendo as informações solicitadas do formulário;

2.2.13.d O formulário no site para preenchimento do manifestante deverá ter os seguintes campos: Nome, CPF, e-mail (não obrigatório ter e-mail), canal de entrada (*selecione se é e-mail, telefone, presencial, etc*), modo de resposta (*e-mail, telefone, carta*), matrícula (*não obrigatório*), protocolo de reclamação (*campo obrigatório somente se a categoria for reclamação e deve haver integração com o sistema comercial da contratante*), descrição da manifestação. Outros campos poderão ser incluídos a critério da equipe de ouvidoria;

2.2.13.e O sistema deverá permitir a adição de campos diferentes no formulário de solicitação de pedido de informação para obter informações genéricas sobre os solicitantes personalizado de acordo com a necessidade da equipe de ouvidoria;

2.2.13.f O formulário do manifestante deverá permitir a inclusão de no mínimo 5 (cinco) anexos em PDF e JPG pelo manifestante;

2.2.13.g Deverá haver um campo para o usuário marcar caso deseje manter o anonimato em caso de denúncia (neste caso, os dados do cliente ainda aparecerão para a equipe de ouvidoria);

2.2.14 Referente às pesquisas e emissão de relatórios, o sistema deverá possuir as seguintes funções:

2.2.14.a O sistema deverá permitir o uso de filtros com combinações de diversos fatores simultaneamente para localização das manifestações (período de tempo - *dias, meses, anos*, quantidade de manifestações recebidas (permitindo saber quantas são duplicidade ou canal incorreto), manifestações respondidas em determinado período de tempo, manifestações recebidas em cada canal de entrada (telefone,

site, presencial, Procon, Agência Reguladora), manifestações de cada classificação (categoria, classe e especificação), manifestações por uma ou mais etiquetas, manifestações respondidas no prazo, manifestações solucionadas, reclamações procedentes ou improcedentes, tempo de resposta em cada canal de entrada, manifestações enviadas a determinado setor, manifestações não respondidas para emissão de relatórios com base nos filtros relacionados;

2.2.14.b O administrador poderá emitir os seguintes relatórios a qualquer tempo selecionando o período desejado: Quantidade de manifestações recebidas (podendo saber quantas são duplicidade ou canal incorreto), quantidade de manifestações respondidas, quantidade de manifestações recebidas em cada canal de entrada (telefone, site, presencial, Procon, Agência Reguladora), número de manifestações de cada classificação (categoria, classe e especificação), quantidade de manifestações respondidas no prazo, manifestações respondidas no prazo, quantidade de manifestações solucionadas, tempo de resposta em cada canal de entrada, quantidade de manifestações enviadas a determinado setor, quantidade de manifestações não respondidas, manifestações com uma ou mais etiquetas;

2.2.14.c Nos relatórios deverá constar as seguintes informações no mínimo: número do processo, data de entrada da manifestação, categoria, classe, especificação, matrícula ou endereço, setores, prazo, data da resposta, data de resolução, etiquetas, se é procedente ou improcedente (no caso de reclamação), modo de resposta (e-mail, telefone, etc), data do envio do processo à área e outras informações que o contratante achar necessário.

2.2.14.d Todos os relatórios poderão ser emitidos no formato PDF ou Excel (xlsx) tanto pela equipe de ouvidoria quanto pelas áreas;

2.2.14.e Ao emitir o relatório, o administrador poderá selecionar o período de tempo necessário e utilizar mais de um filtro simultaneamente. Além disso, é necessário que apareça o número dos processos do relatório;

2.2.14.f Permitir a pesquisa de manifestações por: data, palavras chaves da manifestação, número de protocolo, CPF do cliente, matrícula, logradouro; permitindo o cruzamento entre esses fatores bem como a visualização de todas as manifestações e dados dos manifestantes;

2.2.15 Referente ao uso do sistema, disponibilização de dados, integração com outros sistemas, deve ainda:

2.2.15.a Permitir acesso 24 (horas) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.2.15.b Possuir ambiente personalizado (logotipo) da CONTRATANTE;

2.2.15.c Prover meios para a exportação dos dados da CONTRATANTE, com vistas a promover a continuidade dos processos de negócio do banco, permitindo a migração de informações para outra solução ou outro provedor de serviços;

2.2.15.d A solução fornecida pela Contratada deverá ser de um único fabricante, de modo que não será aceita oferta composta por módulos de distintos fabricantes;

2.2.15.e A solução deve oferecer interface em português (Brasil);

2.2.15.f Não deverá haver nenhuma limitação de uso da solução com relação a quantidade de manifestações tratadas;

2.2.15.g Gravar e disponibilizar para consulta em tela através do sistema o registro de log de todas as ações (inserção, modificação e exclusão de dados) realizadas no sistema com informações do usuário que realizou a ação, data/hora e os dados que foram inseridos, modificados ou excluídos;

2.2.15.h Permitir a integração com Active Directory (AD) da Companhia;

2.2.15.i Ter a capacidade de integração com o sistema comercial da Companhia (Sansys) para que seja exigido do manifestante o protocolo anterior válido (quando a categoria for reclamação) para prosseguir com a manifestação na Ouvidoria;

2.2.15.j Repositório de informações: armazenamento de informações da CONTRATANTE;

2.2.16 Referente ao uso de inteligência artificial:

O sistema contratado poderá utilizar ferramentas com Inteligência Artificial em suas funcionalidades para auxiliar na elaboração de textos, análises de estatísticas e gestão das manifestações. Nesse caso, é necessário observar as seguintes diretrizes:

2.2.16.a Respeitar a política de Inteligência Artificial da Companhia (PIA), estar alinhada com a Lei Geral de Proteção de dados e regulamentos setoriais;

2.2.16.b No caso de tratamento de dados pessoais, a plataforma de inteligência artificial deverá estar hospedada em datacenter localizado fisicamente no Brasil;

2.2.16.c Utilizar soluções de IA especializadas caso a funcionalidade se destinar a elaboração de documentos técnicos ou jurídico;

2.2.16.d Contemplar recursos de segurança da informação para proteção de dados;

2.2.16.e Não compartilhar os dados da Companhia com qualquer outro agente externo;

2.2.16.f Não reutilizar os dados para aprendizado do próprio algoritmo;

2.2.16.g A CONTRATADA é integralmente responsável, nas esferas administrativa, civil e judicial, pelo tratamento, uso e eventual vazamento de dados utilizados em soluções de inteligência artificial no âmbito do contrato;

2.2.17 Requisitos Técnicos:

2.2.17.a Possuir estrutura tecnológica compatível com ambiente Windows, MacOS, iOS e Android;

2.2.17.b A solução deverá ser compatível com os aplicativos navegadores mais comuns de mercado, sendo no mínimo: Microsoft Edge, Firefox e Google Chrome na sua forma padrão, ou seja, sem uso de plugins ou outros softwares adicionais;

2.2.17.c Permitir o Controle do tempo máximo de conexão sem uso do sistema, tempo inativo, personalizado pelo contratante;

2.2.17.d Permitir o Acesso via navegador web, sem necessidade de quaisquer softwares adicionais instalados na estação de trabalho dos usuários;

2.2.17.e Possuir disponibilidade de armazenamento de conteúdo com capacidade ilimitada com Data Center localizado em território nacional (Brasil);

2.2.17.f A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, de forma criptografada, ou seja, utilizando protocolo HTTPS, **com certificado válido** emitido por certificadora reconhecida publicamente e **utilizando protocolo TLS 1.2 ou superior**;

2.2.17.g As informações processadas, armazenadas e transmitidas devem ser protegidas com uso de algoritmos públicos de criptografia, preferivelmente com a adoção de chaves criptográficas assimétricas;

2.2.17.h A solução deve possuir política de backup e alta disponibilidade para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas e/ou indisponibilidade;

2.2.18 Segurança:

A solução deve atender requisitos de segurança da informação, tais como:

2.2.18.a Funcionar em arquitetura de segurança, composto por criptografia, firewalls, sistemas de prevenção de invasões e demais práticas usualmente adotadas, para oferecer segurança e integridade do ambiente em geral, inclusive da documentação armazenada;

2.2.18.b As informações processadas, armazenadas e transmitidas devem ser protegidas com uso de algoritmos públicos de criptografia, preferivelmente com a adoção de chaves criptográficas assimétricas;

2.2.18.c Possuir atribuição de diferentes níveis de acesso de acordo com perfil de administrador (equipe de Ouvidoria) ou usuários (outros funcionários da empresa);

2.2.18.d Possuir autenticação por dois fatores distintos;

2.2.18.e Possuir ambiente personalizado, incluindo elementos gráficos da CONTRATANTE;

2.2.18.f Ter mecanismo de proteção contra-ataques por força bruta (captcha ou delay progressivo na autenticação ou análogo);

2.2.18.g Possibilitar a CONTRATANTE acesso a dados de manifestações anteriores;

2.2.18.h Prover meios para a exportação dos dados da CONTRATANTE, com vistas a promover a continuidade dos processos de negócio do banco, permitindo a migração de informações para outra solução ou outro provedor de serviços.

2.2.18.i Somente os usuários da CONTRATANTE podem acessar os dados armazenados na ferramenta;

2.2.19 Dispor de procedimentos para:

2.2.19.a Tratamento de incidentes de segurança da informação, tais como:

1. Backup e recuperação de dados;
2. Bloqueio de acessos;
3. Destruição de informação;
4. Planos de contingência para garantir a continuidade do serviço em caso de incidentes.

2.2.19.b Disponibilizar procedimentos e os contatos (telefones e e-mails) para acionamento pela CONTRATANTE em caso de incidentes de segurança;

2.2.20 Serviço de manutenção e suporte técnico:

2.2.20.a O serviço de manutenção e suporte técnico engloba o serviço de atualização de software do fabricante, que permite acesso às novas releases e novas versões do software, com correções, reparos de bugs, modificações, atualizações e/ou aprimoramentos, como também o atendimento aos usuários para

resolução de dúvidas ou incidentes.

2.2.20.b O serviço de manutenção e suporte técnico será prestado durante a vigência do contrato.

2.2.20.c O serviço de manutenção e suporte técnico contemplará o seguinte:

1. A distribuição dos conjuntos de correções de software, aprimoramentos funcionais (patches e fixes), novas versões e releases dos softwares;
2. Suporte padrão do fabricante, prestado de modo remoto por telefone disponibilizado pela CONTRATADA e através da Internet para tratar incidentes e investigações de problemas, além de esclarecimentos de dúvidas e orientação de uso;
3. O atendimento deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil;
4. Durante o prazo de prestação do serviço, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus adicionais a CONTRATANTE.

3 - Equipe Mínima:

A contratada deverá ter equipe suficiente para atender o objeto desta contratação.

4 - Subcontratação:

Não será permitida a subcontratação para esta aquisição.

5 - Cronograma de execução:

Item	Prazo
Implementação do sistema	10 dias úteis
Treinamento	8 dias úteis
Backup mensal	até o 05º dia mês subsequente
Entrega dos dados	até 05 dias após término do contrato
Execução e vigência contratual	24 meses

Entrega de dados depois do encerramento do contrato - A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias, após o término do contrato, para entregar à CONTRATANTE, dados e informações que forem gerados após a execução do item anterior.

6 - Local de execução:

Na sede da empresa contratada. Serviço será disponibilizado de forma online por meio de sistema.

7 - Obrigações Específicas da Contratada

7.1 Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas necessárias para a prestação do serviço;

7.2 Caso a CONTRATANTE constate qualquer negligência ou irregularidade na execução dos serviços por parte da CONTRATADA, cuja solução demande materiais e/ou mão de obra, estas serão fornecidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE;

8 - Obrigações Específicas da Contratante

8.1 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento do presente Termo de Referência;

8.2 Notificar a(s) empresa(s) CONTRATADA(S) quanto a qualquer irregularidade encontrada;

8.3 Permitir acesso dos empregados da(s) CONTRATADA(S) às dependências do(s) local(is) de treinamento(s);

8.4 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela(s) CONTRATADA(S), quando necessário;

8.5 Comunicar formalmente a(s) CONTRATADA(S) qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento do(s) produto(s), determinando o que for necessário à sua regularização;

8.6 - Aceitar/rejeitar, no todo ou em parte, o(s) produto(s) disponibilizado(s) pela(s) CONTRATADA(S).

9 - Condições Gerais:

9.a A gestão do contrato será realizada pela Secretaria de Governança Corporativa, sendo a mesma responsável pela fiscalização do contrato, devendo ser observado o disposto no item 61 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAJ.

9.b Deverão ser observadas as políticas da CAJ aplicáveis, tais como, Segurança da Informação, Proteção de Dados Pessoais e Privacidade e de Inteligência Artificial.

9.1 Informações Financeiras

9.1.a Recurso próprio da conta 34027.

9.1.b Conta Contábil: 581 - Manutenção de software

9.1.c Prazo de Pagamento: 30 dias

9.1.d O pagamento será realizado da seguinte forma: 40% do valor total após a implementação do sistema pela contratada prevista no cronograma e o restante em 23 parcelas mensais de valores iguais.

9.2 - Do Recebimento do Objeto

9.2.a A entrega do portal deverá ocorrer em reunião online e o agendamento/ convocação para essa reunião deverá ser feito pela contratada (dentro do prazo de entrega previsto no item 5 deste edital) e deverá ser enviados para os emails: vladia.brito@aguasdejoinville.com.br e caroline.duffeck@aguasdejoinville.com.br. A reunião deverá ocorrer de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 17 horas.

9.3 - Garantia dos Serviços e Materiais Empregados

9.3.a O(s) produto(s) deverão ter garantia legal - nos moldes do Código de Defesa do Consumidor, entretanto, caso o fabricante do(s) produto(s) conceda garantia contratual, esta deve ser somada ao prazo da garantia legal.

9.4 - Programa de Integridade

9.4.a Não se aplica a este tipo de contratação.

9.5 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)

9.5.a Serão realizadas glosas quando:

1. houver indisponibilidade do sistema e o reestabelecimento do acesso for superior a 3 (três) horas contados a partir do momento em que a Companhia teve conhecimento da indisponibilidade - a glosa será de 0,5% por dia de indisponibilidade;
2. o atendimento de chamados pelo suporte da CONTRATADA for superior a 2 (duas) horas - a glosa será de 2% por ocorrência.

9.5.b O valor ser a glosado será calculado de acordo com os prejuízos causados para a Companhia, não ultrapassando 10% do valor da parcela mensal devida à CONTRATANTE.



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Duarte Duffeck, Gestor (a)**, em 31/07/2026, às 15:46, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Vladia Medrado Mendes de Brito, Coordenador(a)**, em 31/07/2026, às 16:07, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Marques de Oliveira Junior, Diretor (a) Presidente**, em 03/08/2026, às 15:56, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, 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 **30391719** e o código CRC **F56EE142**.

