

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO - CAJ SEI Nº 29633992/2026 - CAJ.DIPRE.ACRM.CRE**1 - Objeto para a contratação:**

Contratação da prestação de serviços de abordagem domiciliar no desenvolvimento do Trabalho Técnico Social – TTS

2 - Descrição dos Serviços:**2.1 Quadro de Quantitativo**

Item	Código (ERP)	Nome (ERP)	Quantidade	Unidade de Medida	Especificação Técnica Detalhada
1	30367	Abordagem Domiciliar	26	SV	Abordagem domiciliar

2.2 Especificação Técnica Detalhada

Entende-se por **Abordagem Domiciliar** a visita aos clientes, por pessoas capacitadas, com o objetivo de explicar os procedimentos e intercorrências inerentes aos serviços e operações, o correto uso dos recursos naturais e das instalações de saneamento básico, visando a sustentabilidade ambiental e socioeconômica dessas instalações, de modo a evitar ligações incorretas, futuros problemas e transtornos no Sistema de Esgotamento Sanitário ou de Abastecimento de Água. A visita de orientação consiste em informar o cliente referente a obra de implantação ou melhoria das redes de água ou esgoto, da sua finalização e obrigatoriedade de conexão, ou, ainda requerer informações dos clientes ou aplicar pesquisa em determinada área. Configura-se também como um canal de comunicação com os clientes e a Companhia Águas de Joinville, ao estabelecer um diálogo com a comunidade.

2.2.1 Início das atividades

A CONTRATADA terá prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar a partir do recebimento da Ordem de Compra, para mobilizar pessoal e recursos materiais (item 2.3) essenciais ao início das atividades e receber treinamento a ser realizado pela CONTRATANTE.

2.2.2 Treinamento da equipe

A equipe da CONTRATADA passará por treinamento de Integração, seguido pelo treinamento específico sobre o Procedimento de Abordagem Domiciliar, a ser ministrado por equipe da CONTRATANTE nas dependências desta. Em caso de substituição de colaboradores, estes deverão passar pelo mesmo processo de treinamento antes da liberação para execução da atividade. Outras reuniões podem ser acordadas caso necessário, assim como novos treinamentos.

2.2.3 Gestão da equipe e organização de roteiros

- Ficará a cargo da CONTRATADA a gestão e organização das equipes e programação dos roteiros de trabalho.
- Os serviços deverão ser executados mediante Ordem de Serviço – OS, abertas e programadas diariamente pela empresa CONTRATADA no sistema comercial (Sansys) disponibilizado de forma web pela CONTRATANTE.
- As ordens de serviço deverão ser abertas seguindo as prioridades de atuação estabelecidas pela CONTRATANTE, podendo serem revistas a qualquer tempo, com no mínimo 1 (um) dia útil de antecedência.
- Os serviços somente poderão ser executados com abertura prévia da Ordem de Serviço. Não serão consideradas pela CONTRATANTE, qualquer fiscalização que seja executada por solicitação verbal.
- As abordagens deverão ser executadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação da CONTRATANTE para abertura da OS, exceto nos casos acordados com a CONTRATANTE.
- Para a execução da atividade será utilizado o aplicativo “Sansys Mobile” disponibilizado pela CONTRATANTE para instalação nos Smartphones da CONTRATADA.

2.2.4 Realização das abordagens

- A abordagem será realizada horário comercial, seguindo a programação prévia, sem necessidade de agendamento com os moradores;
- Identificar o local para execução do serviço, através do uso de mapas, do número de localização e, quando necessário, de fotos de outros serviços da ligação em questão, a ser consultadas através do histórico de ordens de serviços no Sistema de Gestão Comercial (Sansys);
- Realizar registro fotográfico da fachada do imóvel em cada visita realizada, dentro da Ordem de Serviço correspondente no Sistema de Gestão Comercial (Sansys);
- Quando houver morador presente, maior de 18 anos, deve-se realizar abordagem seguindo o treinamento oferecido pela CONTRATANTE sobre a abordagem específica, com entrega do material e preenchimento das informações através do aplicativo mobile do Sistema de Gestão Comercial (Sansys). Durante a abordagem o visitador deverá atualizar o cadastro no aplicativo (Confirmar e caso necessário atualizar, Nome, CPF, Telefone, e-mail) caso o morador que atenda não seja o proprietário e/ou não possua as informações no momento, deve-se informá-lo que é obrigatório manter este contato atualizado e quando for possível o morador deve procurar a CAJ o morador também deverá responder o questionário (há moradores com mobilidade reduzida, mulher chefe de família e se possui atividade comercial), ou aplicar pesquisa em determinada área, além de anotar as queixas e sugestões.
- Caso o morador não seja encontrado em casa, deverá ser feita uma nova tentativa no período oposto à primeira tentativa (matutino ou vespertino) ou no sábado, com possibilidade de agendamento efetuado pela CONTRATADA por meio de canal e mensagem de contato aprovada pela CONTRATANTE.
- Se não houver êxito em encontrar o morador, deve-se colocar o material informativo na Caixa de Correspondência, após a segunda tentativa de encontrar o morador na residência deve-se efetuar registro na OS no aplicativo mobile.
- Caso a pessoa que atendeu não seja o responsável pela residência ou se opor a receber a instrução, deve-se apenas entregar o material informativo, registrando-se na OS no aplicativo mobile.
- Quando o imóvel a ser abordado for um prédio ou condomínio, o visitador deverá abordar o síndico ou representante do condomínio. Sendo assim será considerado apenas uma visita realizada.
- As visitas não devem ultrapassar às 19h ou serem feitas aos domingos, salvo em regime de exceção, em casos acordados com a CONTRATANTE.
- Os materiais informativos como folders e adesivos a serem entregues durante a abordagem serão fornecidos pela CONTRATANTE.
- Cada OS encerrada no sistema deve conter os registros fotográficos inerentes a abordagens que será demonstrado no treinamento.
- Será criado um grupo de comunicação com a CONTRATADA, no qual deverá ser repassado informações de campo de maneira prática referente a possíveis problemas dos clientes abordados relacionados exclusivamente com as obras.

2.2.5 Relatório de Medição Mensal

A CONTRATADA deve fornecer até o dia 05 (cinco) de cada mês um relatório em meio digital, com dados e informações referentes as abordagens, referenciando as Ordens de Serviço com a quantidade de ausentes, presentes, problemas encontrados e a lista de clientes que se destacaram com mais dúvidas/interesse durante a abordagem.

2.3 Recursos Materiais

Todos os materiais abaixo deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA aos seus colaboradores no primeiro dia de trabalho. As equipes que não possuírem todos os materiais necessários à perfeita execução das atividades, não poderão executar o serviço, sob pena de notificação.

2.3.1 Smartphones ou Tablets com pacote de dados e voz

a) As Ordens de Serviço serão recebidas e encerradas via aplicativo, o que possibilita a execução de baixa do serviço de forma remota com lançamento de informações fundamentais para gestão dos serviços. Por isso o aparelho smartphone ou tablet oferecido pra cada visitador deverá atender rigorosamente a todos os itens abaixo especificados:

- Especificações para Smartphone:
- Sistema Operacional:
- Sistema operacional deverá possuir idioma em português/Brasil;
- Android 9 até 14 (versões diferentes não serão aceitas devido a incompatibilidade com sistema a ser utilizado).
- Tela:

- De no mínimo 5,0 polegadas e no máximo 7 polegadas;
- Deverá ser sensível ao toque e ser Multi-Touch;
- Possuir no mínimo 300ppi (pontos por polegada);
- Tela de alta definição (HD) colorida, com 16 milhões de cores ou superior;
- Permitir ajuste de brilho (Manual/Automático) com no mínimo 800 nits.
- Cores do aparelho:
- Deverá ser oferecido aparelho com cobertura mínima de 95% na cor prata, preta, branca ou azul.
- Processador:
- Processador com velocidade mínima de 2GHz, sendo este Octa-Core (oito núcleos) ou superior.
- Memória RAM:
- Memória mínima de 8 Gigabytes.
- Armazenamento:
- Espaço de armazenamento interno de no mínimo 128 Gigabytes.
- Rede Celular (Dados/Voz):
- Funcionar em redes 3G/4G/5G;
- Envio de Mensagens: SMS, MMS, E-mail, Push e-mail.
- Conectividade:
- Possuir conectividade Wi-Fi 802.11ac/n ou superior e Bluetooth 4.0 (ou superior);
- Permitir transferência de dados via conexão USB.
- Câmeras:
- Possuir câmera traseira, sendo de no mínimo 50 Megapixels;
- Deverá possuir Flash e foco automático.
- Bateria:
- Duração mínima de 10 horas, quando em uso constante da rede de dados e sistema de posicionamento global - GPS;
- Capacidade da bateria de no mínimo 5.000 mAh.
- Sensores:
- Sistema de posicionamento global (geolocalização) devendo conter, no mínimo, uma tecnologia de satélite e uma tecnologia assistida por rede de telefonia celular, ou seja, GPS ou GLONASS e A-GPS ou A-GLONASS.
- Disposições gerais:
- Permitir bloqueio de tela (senha);
- Possuir Viva-Voz;
- Possuir som próprio (falantes acoplados) e atendimento de chamadas sem som, em modo vibratório;
- Deverão ser oferecidos somente celulares smartphones do formato Barra, ou seja, constituídos por uma única peça fazendo com que as teclas e o visor estejam em um mesmo elemento (não serão aceitos aparelhos com teclado físico);
- Possuir 01 botão home, botões para controlar nível de volume do alto-falante e botão para ligar/desligar o aparelho;
- Permitir instalação de aplicativos (APPs);
- Possuir suporte a HTML5;
- Aparelho deverá ser homologado pela ANATEL;
- Todos os produtos devem ser novos (sem uso), não sendo aceitos produtos remanufaturados (Refurbished). Devem ser todos iguais, mesma marca e modelo.
- A CONTRATADA deverá realizar a atividade de inicializar o sistema operacional e aplicar todas as atualizações necessárias. Os mesmos também deverão possuir pacote com internet 3G/4G/5G em funcionamento. Após este procedimento finalizado enviar os equipamentos para a COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE;
- A CONTRATADA deverá entregar em lote único os equipamentos Smartphones para que a Tecnologia da Informação da COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE faça a instalação inicial do aplicativo para gestão das Ordem de Serviço. Neste momento a contratada também deverá enviar a relação de usuários com nome completo, CPF, e-mail (corporativo), data nascimento, cargo e telefone para contato (corporativo). Após esta instalação serão repassadas as informações de uso do aplicativo para o responsável técnico da CONTRATADA que será responsável por instruir os usuários do sistema;
- Será de responsabilidade da CONTRATADA as manutenções nos Smartphones e resolver problemas a respeito do serviço de telefonia, tanto para voz quanto para acesso internet;
- No equipamento Smartphone que será instalado o aplicativo de acesso ao Sistema de Gestão Comercial da Companhia Águas de Joinville, deverá ser munido de aplicativo de proteção (antivírus) e aplicativo de segurança com recursos para rastreamento remoto e possibilidade de travamento ou remoção do conteúdo em caso de furto, roubo ou extravio.
Obs.: A COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE disponibiliza o sistema via aplicativo para PDA e/ou para smartphones com Android e poderá alterar a qualquer tempo a tecnologia conforme suas necessidades.

b) A CONTRATADA deverá realizar a atividade de inicializar o sistema operacional e aplicar todas as atualizações necessárias, os mesmos também deverão possuir pacote com internet 3G/4G em funcionamento. Após este procedimento finalizado enviar os equipamentos para a CONTRATANTE;

c) A CONTRATADA deverá entregar em lote único os equipamentos Smartphones/Tablets para que a Tecnologia da Informação da CONTRATANTE faça a instalação inicial do aplicativo para gestão das Ordem de Serviço (Sansys mobile). Neste momento a contratada também deverá enviar a relação de usuários com nome completo, CPF, e-mail (corporativo), data nascimento, cargo e telefone para contato (corporativo). Após esta instalação serão repassadas as informações de uso do aplicativo para o responsável técnico da CONTRATADA que será responsável por instruir os usuários do sistema, por realizar as atualizações do aplicativo quando necessários, por realizar as manutenções nos smartphones, por resolver problemas a respeito do serviço de telefonia embarcada nos smartphones tanto para voz quanto para acesso internet;

d) Será de responsabilidade da CONTRATADA as manutenções nos Smartphones/Tablets e resolver problemas a respeito do serviço de telefonia, tanto para voz quanto para acesso internet;

e) No equipamento Smartphone que será instalado o aplicativo de acesso ao Sistema de Gestão Comercial da Companhia Águas de Joinville, deverá ser munido de aplicativo de proteção (antivírus) e aplicativo de segurança com recursos para rastreamento remoto e possibilidade de travamento ou remoção do conteúdo em caso de furto, roubo ou extravio. A CONTRATANTE disponibiliza o sistema via aplicativo para PDA e/ou para smartphones com Android e poderá alterar a qualquer tempo a tecnologia conforme suas necessidades.

2.3.2 EPI e uniformes

Os visitantes deverão portar, no mínimo:

a) Crachá de identificação plastificado, onde conste o nome, número da carteira de identidade, fotografia, o nome da CONTRATADA e identificação 'A SERVIÇO DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE' de forma legível.

b) Colete com o nome da CONTRATADA e identificada "A SERVIÇO DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE", com faixa refletiva.

Além destes itens a CONTRATADA deverá fornecer aos funcionários, conforme a necessidade, demais EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), como boné/chapéu, creme de proteção solar, guarda-chuvas e outros.

2.3.3 Computador e acesso à internet

Disponibilizar equipamento de informática e acesso à Internet para atender as especificidades deste Termo de Referência, de modo a garantir o acesso ao Sistema de Gestão Comercial da Companhia Águas de Joinville, oferecendo estrutura de rede de boa qualidade e softwares de proteção (antivírus licenciado para uso corporativo);

Será exigido que o acesso à Internet (do escritório) tenha número de IP público e fixo (estático) e que este IP seja informado e liberado para monitoramento da Companhia Águas de Joinville. Essa é uma garantia de manter a qualidade na comunicação entre Companhia Águas de Joinville e Contratada. A velocidade deve ser suficiente para acessar o sistema da Companhia Águas de Joinville que será disponibilizado em ambiente WEB utilizando navegador homologado Internet Explorer 11. A rede local da Contratada deverá ser protegida por firewall e todo computador e Smartphone deverá ter sistema antivírus atualizado;

Disponibilizar sistema de e-mail corporativo aos operadores, supervisores, coordenadores/gerentes, contendo domínio próprio (por exemplo: nome.sobrenome@empresacontratada.com.br). Cada funcionário deverá receber um login (individual e intransferível), o qual deverá ser associado ao e-mail corporativo;

A CONTRATADA deverá manter em seu quadro, profissional com conhecimento em informática para que preste o suporte adequado internamente para a manutenção básica e uso dos equipamentos de tecnologia da informação como smartphones e computadores.

Obs.: Caso a contratada necessite realizar aquisição de materiais, deverá fazer via navegador Web/RDP, utilizado acesso ao sistema ERP da Contratante.

Nas comunicações de operação entre CONTRATADA e CONTRATANTE, sugere-se o uso do aplicativo Microsoft Teams.

2.3.4 Transporte

O deslocamento dos visitantes fica à cargo da CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade a disponibilidade de veículo(s) próprios ou terceiros, de forma a não afetar a execução do cronograma/programação de serviços.

2.3.5 O quantitativo total de Abordagens Domiciliares, bem sucedidas ou não, em 26 (vinte e seis) meses será de 26.000 (vinte e seis mil) serviços.

2.3.6 O contrato referente a este serviço terá validade de 26 (vinte e seis) meses. Este prazo tem a possibilidade de ser prorrogado como serviço contínuo, pois está atrelado ao cronograma das obras de expansão de água e esgoto, que podem ter seu ritmo afetado, gerando atraso na liberação das abordagens.

2.3.7 A medição para pagamento será realizada à partir da entrega do Relatório de Medição Mensal pela CONTRATADA, após conferência dos dados no sistema comercial da CONTRATANTE.

2.3.8 Caso não haja comprovação de duas visitas em turnos opostos ou sábado, na tentativa de encontrar o morador presente, conforme disposto no item 2.2.4 alínea "e", o serviço não será pago.

2.3.9 Poderá existir variação nas quantidades sucesso das abordagens (cliente presente), sendo que a CONTRATADA deve manter o nível mínimo de 60% de sucesso, utilizando a prerrogativa de agendamento prévio com o morador se necessário.

2.3.10 O prazo de execução deve acompanhar o cronograma de atividades encaminhado pela CONTRATANTE. O cronograma e a quantidade de abordagens poderão ser alterados devido a mudança no cronograma de obras.

3 - Equipe Mínima:

3.1 A contratada deverá ter equipe suficiente para atender o objeto desta contratação, sendo:

a) Número de visitantes de forma a atender, no mínimo, o quantitativo mensal previsto no Cronograma Físico;

b) 1(um) coordenador, responsável pela gestão das equipes, programação e roteirização dos trabalhos, montagem de relatórios e medições, que deverá trabalhar 8 horas e ter perfil de liderança.

4 - Subcontratação:

Não se aplica.

5 - Cronograma de execução:

Item	Descrição	Valor	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13	Mês 14
1	Abordagem Domiciliar		1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
1.1	Abordagem Domiciliar - Cliente Presente	R\$	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700
1.2	Abordagem Domiciliar - Cliente ausente em 2 tentativas	70% do valor do Item 1.1	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300

Item	Descrição	Valor	Mês 15	Mês 16	Mês 17	Mês 18	Mês 19	Mês 20	Mês 21	Mês 22	Mês 23	Mês 24
1	Abordagem Domiciliar		1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
1.1	Abordagem Domiciliar - Cliente Presente	R\$	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700
1.2	Abordagem Domiciliar - Cliente ausente em 2 tentativas	70% do valor do Item 1.1	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300

6 - Local de execução:

O serviço será realizado na cidade de Joinville.

7 - Obrigações Específicas da Contratada

7.1 Fornecer mão-de-obra, com instrução mínima de ensino médio completo, sendo composta por no mínimo 50% de mulheres para realização dos serviços, devidamente identificados pela empresa com coletes refletivos e crachá de identificação conforme o item 2.3.2. O colete/uniforme deverá ser utilizado exclusivamente durante a jornada de trabalho.

7.2 Manter permanentemente equipe suficientemente dimensionada para a realização do serviço, atendendo os itens 3 e 5.

7.3 Executar as visitas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a emissão da OS, exceto nos casos em que a CONTRATANTE estabeleça alguma prioridade com necessidade de atuação imediata.

7.4 Executar os serviços de acordo com a metodologia, procedimentos de trabalho e treinamento propostos pela CONTRATANTE.

7.5 Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

7.6 A CONTRATADA deverá arcar, sem ônus para o CONTRATANTE, com o custo do fornecimento de materiais de consumo que são considerados aqueles que se consomem à primeira aplicação, empregados em pequenas quantidades com relação ao valor dos serviços, tais como: canetas, pranchetas, tablet ou smartphone, papel e outros materiais necessários à execução dos serviços;

7.7 Atender prontamente às solicitações de capacitações e/ou treinamentos necessários para a correta execução do trabalho, sendo que as despesas com os funcionários se houver, será por conta da CONTRATADA.

7.8 Exigir dos seus colaboradores postura educada e cordial, conduta ética e respeito às diversidades na execução do serviço.

7.9 Substituir pessoal que, por avaliação da CONTRANTE, não esteja em condições de prestar os serviços do objeto contratado. O prazo de substituição é de 48 horas após a notificação.

7.10 Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais execução dos serviços, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados;

7.11 Obedecer as normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI.

7.12 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;

7.13 Manter sigilo em relação as informações pertencentes ao cadastro do cliente e informações prestadas pela CONTRATANTE.

7.14 A CONTRATADA deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018 e Lei 13.853/2019.

7.15 Cada funcionário com acesso a dados ou sistemas da CONTRATANTE, deverá assinar termo de confidencialidade e responsabilidade de uso com modelo a ser disponibilizado por esta.

7.16 Nos casos de desligamento de funcionário a CONTRATADA deverá encaminhar a informação, ao fiscal ou gestor do contrato, com antecedência mínima de 24 horas.

7.17 O software disponibilizado pela CONTRATANTE nos smartphones servirá para uso específico deste contrato, não sendo permitido o repasse, comercialização ou mesmo abertura ou alteração do código fonte do sistema embarcado.

7.18 Ao final do contrato ou para cada equipamento smartphone que não seja mais utilizado a CONTRATADA se responsabilizará pela desinstalação total do aplicativo e registros fotográficos a fim de garantir que as informações contidas no aparelho não sejam publicadas indevidamente.

7.19 Será de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas necessárias para a prestação do serviço. Não haverá nenhum pagamento adicional, relativo à instalação utilizada pela contratada, incluindo aluguel, luz, água, encargos municipais, telefone, e-mail, microcomputadores, linhas de transmissão de dados, treinamento de pessoal, etc., uma vez que seus custos deverão estar obrigatoriamente incluídos nos preços unitários propostos

8 - Obrigações Específicas da Contratante

8.1 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências das unidades, quando da entrega de relatórios, reuniões e treinamentos.

- 8.2 Realizar treinamento referente à metodologia utilizada pela CONTRATANTE para a realização das abordagens domiciliares, abrangendo todos os procedimentos de trabalho referente ao objeto desta contratação.
- 8.3 Suprir a CONTRATADA de documentos, informações e demais elementos que possuir com relação ao objeto, bem como dirimir dúvidas e orientá-la nos casos omissos.
- 8.4 Determinar, quando cabível, as modificações consideradas necessárias à perfeita execução deste termo de referência e de modo a tutelar o interesse público.
- 8.5 Comunicar formalmente a CONTRATADA qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização.
- 8.6 Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Termo de Referência.
- 8.7 Fiscalizar os serviços da CONTRATADA por meio de acompanhamento das abordagens, questionários com os clientes abordados por meio de amostragem e outros meios que a CONTRATANTE julgar necessários.
- 8.8 Fornecer material educativo (folders, adesivos, comunicados) para ser entregue durante a abordagem domiciliar.
- 8.9 Rejeitar em todo ou em parte, o(s) serviço(s) que estiver(em) em desacordo com este Termo de Referência ou que fora constatado qualquer irregularidade.

9 - Condições Gerais:

- 1 - O relacionamento da CONTRATADA e seus funcionários, com os clientes da CONTRATANTE, obedecerão ao disposto na Lei Federal 8078 de 11/09/90 - Lei de Proteção ao Consumidor, uma vez que neste ato representa a CONTRATANTE;
- 2 - A Nota Fiscal será emitida mensalmente pela CONTRATADA, após a autorização da CONTRATANTE, conforme a planilha de medição aprovada, nos termos do Item 5.
- 3 - A Contratada deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018 e Lei 13.853/2019;
- 4 - Cada funcionário com acesso a dados ou sistemas da Contratante, deverá assinar termo de confidencialidade e responsabilidade de uso com modelo a ser disponibilizado pela Companhia Águas de Joinville;
- 5 - A Contratada deverá encaminhar mensalmente, para o fiscal ou gestor do contrato, a lista de funcionários ativos. São considerados ativos os funcionários que estão trabalhando ou com atestado de até 15 dias. Usuários fora desta condição serão inativados no sistema de gestão de ordens de serviço;
- 6 - Ao final do contrato ou para cada equipamento smartphone que não seja mais utilizado a CONTRATADA se responsabilizará pela desinstalação total do aplicativo e registros fotográficos a fim de garantir que as informações contidas no aparelho não sejam publicadas indevidamente;
- 7 - Ao final do contrato a Contratada deverá enviar evidências a Contratante sobre a execução de limpeza dos dados dos seus dispositivos;
- 8 - O software disponibilizado pela COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE nos smartphones servirá para uso específico com esta Companhia, não sendo permitido o repasse, comercialização ou mesmo abertura ou alteração do código fonte do sistema embarcado;

Obs.: Nos casos de desligamento de funcionário a Contratada deverá encaminhar a informação, ao fiscal ou gestor do contrato, com antecedência mínima de 24 horas.

9.1 Informações Financeiras

Origem dos Recursos: Recursos Financiados via BID. Item 3.5 do Plano de Aquisição - Programa de Fortalecimento da Gestão Socioambiental e Educativa.

Conta Contábil: 8657 - Trabalho Técnico Social Recursos Onerosos.

Prazo de Pagamento: 30 (trinta) dias após emissão da nota fiscal.

9.2 - Do Recebimento do Objeto

9.2.1 A aprovação do Relatório de Medição Mensal, disposto no item 2.2.5, e o envio da Planilha de Medição pela CONTRATANTE autorizando a emissão da Nota Fiscal, indica que o objeto recebido está conforme este Termo de Referência, permanecendo a CONTRATADA responsável nos termos da legislação Civil, Profissional e Penal aplicáveis.

9.3 - Garantia dos Serviços e Materiais Empregados

9.3.1 - Deverá fornecer garantia de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

9.4 - Programa de Integridade

9.4.1 - Caso a contratação se enquadre nos requisitos da Lei Municipal nº 8.772/2019, a Contratada deverá implantar Programa de Integridade no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da data de celebração do contrato/ata de registro de preço.

9.4.2 - Os custos ou despesas resultantes correrão à conta da empresa contratada, não cabendo à contratante o seu ressarcimento.

9.5 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)

Não se aplica



Documento assinado eletronicamente por **Priscilla Maciel Machado Rodrigues, Coordenador(a)**, em 22/06/2026, às 11:08, 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 **Marcos Henrique de Almeida Pires, Gerente**, em 02/07/2026, às 17:14, 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 **29633992** e o código CRC **2660D811**.

Rua XV de Novembro, 780 - Sala 01 - Bairro Centro - CEP 89201-600 - Joinville - SC - www.aguasdejoinville.com.br