



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro  
Diretoria Jurídica

## **CONTRATO Nº140/2021 (DPR)**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS**, sociedade de economia mista, doravante denominada **CEDAE**, com sede nesta Cidade, na Av. Presidente Vargas, 2.655 – Cidade Nova – CEP 20.210-030, registrada na JUCERJA sob n.º 5.000, em 14 de agosto de 1975, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 33.352.394/0001-04, por seus representantes legais ao final assinados, Sr. LEONARDO ELIA SOARES - Diretor Presidente e Sr. GUSTAVO LISANDRO VILA GAZANEO- Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, doravante denominada **CEDAE**, e a empresa **AUX CONTACT CENTER EIRELI.**, sediada na Rua Santana, 5075, sala 03, Santo Amaro da Imperatriz/SC inscrita no CNPJ sob o n.º 20.254.135/0001-90, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu titular ao final assinado, Sr<sup>a</sup> CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO, portadora da cédula de identidade n.º 3414181 e inscrita no CPF n.º 026.605.309-20, resolvem celebrar o presente Contrato, com fundamento no **Processo SEI E-12/800.162/2021**, mediante **Pregão Eletrônico nº 652/2021**, que se regerá pelas normas da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo que dispõe o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE - RILC, pelas normas da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, pelo Decreto Estadual nº 31.864, de 16/09/2002, pela Lei Estadual nº 287/79 (Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública), pelo Decreto nº 3.149/80 e pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, estando sujeito às disposições da Lei Estadual nº 7.53 de 27 de março de 2017, além das demais disposições legais aplicáveis, pelos preceitos de direito privado, pelo disposto no edital de licitação e seus anexos bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

A presente contratação tem por objeto a execução de “**SERVIÇO DE OUVIDORIA – SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DA CEDAE**” conforme Pregão Eletrônico nº 652/2021.

**Parágrafo Único** - Inserem-se no escopo desta contratação, embora não transcritos, o detalhamento contido nos Anexos do Edital de Licitação por Pregão Eletrônico nº. 652/2021, bem como a proposta da contratada, autuada no index 26239510 do Processo SEI E-12/800.162/2021.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CEDAE**

Constituem obrigações da **CEDAE**:

a) Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;

- b) Fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos pertinentes à execução do contrato;
- c) Exercer a fiscalização do contrato; e
- d) Aceitar provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas aqui definidas.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além daquelas previstas nos documentos anexos ao Edital que ensejou a presente contratação – Pregão Eletrônico nº 652/2021

- a) Conduzir os serviços de acordo com as normas técnicas e legislação em vigor;
- b) Abster-se de transmitir a terceiros qualquer informação ou documento de que tenha conhecimento ou posse em razão destes serviços, orientando seus funcionários sobre a impossibilidade de concederem entrevistas faladas ou escritas em nome da CEDAE, salvo se expressamente autorizados por esta;
- c) Providenciar todos os documentos necessários para que seu pessoal possa executar legalmente os serviços especificados neste Contrato;
- d) Manter-se em compatibilidade com as condições de habilitação e qualificação inicialmente exigidas para esta contratação;
- e) Prestar, sem quaisquer ônus, os serviços necessários à correção das falhas verificadas na execução dos serviços, responsabilizando-se, perante terceiros e CEDAE, pelos prejuízos decorrentes;
- f) Providenciar, por sua conta exclusiva, todos os seguros exigidos por Lei, cuja vigência deverá observar o recebimento definitivo do objeto;
- g) Enviar representante, sempre que solicitado, para examinar e prestar esclarecimentos relacionados a problemas verificados com a execução do objeto contratado; caso em que sua convocação será feita com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- h) Manter a **CEDAE** informada sobre o desenvolvimento dos serviços;
- i) Cumprir todas as obrigações e encargos, sociais e trabalhistas, decorrentes da prestação de seus serviços; e
- j) Demonstrar, apenas quando possuir mais de 100 (cem) empregados **alocados a este contrato**, o cumprimento do regime de quotas previsto na Lei Federal n. 8.213/1991 e Lei Estadual n. 7.258/2016, observando os seguintes quantitativos: (1) até 200 empregados = 2%; (2) de 201 a 500 empregados = 3%; (3) de 501 a 1.000 empregados = 4%; e (4) de 1.001 em diante = 5%.

k) A CONTRATADA indicará como responsável pelos serviços, ora contratados, Sr<sup>a</sup> CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO, portadora da Identidade N° 3414181, inscrita no CPF sob n° 026.605.309-20, que fica autorizada a representá-la, perante a CEDAE, em tudo que se relacionar à matéria dos serviços.

l) A CONTRATADA obriga-se a manter o profissional indicado na alínea anterior como responsável na direção dos trabalhos até o final da sua execução. A substituição do responsável técnico poderá ser feita por outro, a juízo exclusivo da CEDAE, de igual lastro de experiência e capacidade.

m) A CONTRATADA, deverá observar, no que couber, as seguintes diretrizes de caráter ambiental, nos termos do Artigo 6º do Decreto Estadual do Rio de Janeiro n° 43.629, de 5 de junho de 2012 e do art. 32, §1º da Lei n° 13.303/2016, conforme abaixo:

- Evitar: o desperdício de água tratada, o desperdício de consumo de energia elétrica, a produção de resíduos sólidos, assim como realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O período de vigência deste contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da data indicada na Ordem de Início, que poderá ser emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual.

**Parágrafo Único** - Esta contratação poderá ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite de 05 (cinco) anos totais de vigência, desde que observados os requisitos constantes do art. 203 do RILC.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias relativas ao exercício financeiro de 2021, assim classificadas:

Conta Contábil: 411110331

Programa de Trabalho: 2200022016

Código Orçamentário: 33903938

Fonte de Recursos: 10

Centro de Custos: DP15000000

ID Reserva Orçamentária:2021000793.

#### **CLÁUSULA SEXTA - VALOR DO CONTRATO**

A presente contratação será executada em regime de execução por preço unitário, sendo o seu valor total de **R\$ 2.411.296,34 (dois milhões, quatrocentos e onze mil, duzentos e noventa e seis reais e trinta e quatro centavos)**, conforme proposta de preços ofertada pela contratada, index 26239510, do processo em referência, conforme tabela abaixo.

<b>Descrição</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Prazo(Meses)</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Telefonia Head-Set (tipo USB) individuais para todos os colaboradores</b>	<b>R\$ 546,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 13.104,00</b>
<b>Serviço de Telefonia PABX/DAC – Hardware e Software Gerenciador</b>	<b>R\$ 3.000,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 72.000,00</b>
<b>URA – Integração/Desenvolvimento/Manutenção</b>	<b>R\$ 3.000,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 72.000,00</b>
<b>Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS</b>	<b>R\$ 1.200,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 28.800,00</b>
<b>WEB E-mail (Individuais para todos os colaboradores)</b>	<b>R\$ 2.100,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 50.400,00</b>
<b>Storage (dimensionado para operação)</b>	<b>R\$ 3.000,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 72.000,00</b>
<b>Nobreaks em todos os postos de atendimento e servidores</b>	<b>R\$ 1.100,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 26.400,00</b>
<b>Tv de 55”</b>	<b>R\$ 250,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 6.000,00</b>
<b>Relógio de ponto eletrônico</b>	<b>R\$ 200,00</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 4.800,00</b>
<b>Imposto</b>	<b>R\$ 1.245,25</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 29.886,10</b>
<b>TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>			<b>R\$ 375.390,10</b>
<b>Operador de Teleatendimento (4H30)</b>	<b>R\$ 27.224,30</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 653.383,20</b>
<b>Auxiliar de Atendimento</b>	<b>R\$ 4.462,77</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 107.106,41</b>
<b>Analista de Atendimento (BackOffice)</b>	<b>R\$ 25.679,61</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 616.310,59</b>
<b>Assistente de Apoio ao Cliente</b>	<b>R\$ 10.720,99</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 257.303,66</b>
<b>Supervisor de atendimento</b>	<b>R\$ 7.449,87</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 178.796,93</b>
<b>Monitor de Atendimento</b>	<b>R\$ 4.476,06</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 107.425,45</b>
<b>Técnico de Informática</b>	<b>R\$ 4.815,83</b>	<b>24</b>	<b>R\$ 115.579,99</b>
			<b>DC</b>

<b>TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO</b>	<b>R\$</b> <b>2.035.906,24</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$</b> <b>2.411.296,34</b>

**\*Planilha com valores detalhados index 26239510 SEI E-12/800.162/2021**

**Parágrafo Primeiro** - O preço ajustado nesta Cláusula inclui o lucro e todos os custos e tributos dos serviços, sejam estes diretos ou indiretos, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por toda e qualquer despesa, ainda que não prevista textualmente neste Contrato; inclusive a que decorrer de ato ou fato que implique em transgressão ou inobservância de qualquer dispositivo legal ou regulamentar, federal, estadual ou municipal.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas neste instrumento, no termo de referência e na legislação vigente, especialmente aquelas relacionadas à execução, fiscalização, fornecimento, aceitação, conservação, aplicação de penalidades, rescisão de contratos e pagamentos, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por uma comissão constituída de 3 (três) membros devidamente habilitados.

**Parágrafo Segundo** - É facultado à **CEDAE** exercer ampla fiscalização sobre os serviços objeto do presente contrato, diretamente ou por intermédio de prepostos devidamente credenciados, aos quais a **CONTRATADA** prestará a assistência requerida, facultando-lhe o acesso, em qualquer fase, época e local onde se processem tarefas relacionadas com o desenvolvimento dos serviços.

**Parágrafo Terceiro** - A **CONTRATADA** deverá refazer **aquilo** que for rejeitado, obedecendo às determinações da Comissão de Fiscalização.

**Parágrafo Quarto** - O representante da **CEDAE**, sob pena de ser responsabilizado administrativamente, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**Parágrafo Quinto** - A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações necessários.

**Parágrafo Sexto** - A fiscalização do serviço pela **CEDAE** não excluirá ou atenuará a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto à qualidade dos serviços, ao cumprimento dos prazos e a quaisquer outras obrigações contratuais ou legais, nem a eximirá de manter fiscalização própria.

**Parágrafo Sétimo** - Quando existirem empregados alocados à contratação, os mesmos deverão trabalhar com Equipamento de Proteção Individual (EPI) adequado ao tipo do serviço que será desenvolvido. A Fiscalização poderá paralisar os serviços enquanto tais empregados não estiverem protegidos. O ônus da paralisação correrá por conta da **CONTRATADA**, mantendo-se inalterado o prazo de execução dos

serviços.

**Parágrafo Oitavo** - Quando aplicável, proceder-se-á a fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea “j” da cláusula terceira, realizando-se a verificação do cumprimento da obrigação assumida no contrato, se for o caso.

## **CLÁUSULA OITAVA - DA RESPONSABILIDADE**

A **CONTRATADA** será responsabilizada pelos danos causados à **CEDAE** ou a terceiros, a título de dolo ou culpa, quando decorrentes da execução deste contrato; não se eximindo dessa responsabilidade pela fiscalização da **CEDAE**.

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** será a única responsável pelos encargos trabalhistas (inclusive os decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas), previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a **CEDAE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

**Parágrafo Segundo** – Quando houver mão de obra alocada a esta contratação, a **CONTRATADA** se obrigará a cumprir as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214, de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

**Parágrafo Terceiro** - Mensalmente, juntamente com a fatura/nota fiscal dos serviços, deverão ser apresentados os seguintes comprovantes para o processamento dos pagamentos:

- a. Medição/detalhamento do serviço prestado;
- b. Prova de pagamento das verbas salariais, com eventuais horas extraordinárias executadas no período, que deverá ser apresentada até o quinto dia útil seguinte;
- c. Folha de pagamento exclusiva para o objeto da contratação, conforme preconizado no parágrafo 5º do art. 31, da Lei nº 8.212/91;
- d. Prova de pagamento em dia do vale-transporte e do auxílio alimentação de seus empregados, que poderá ser feita por meio de declaração emitida pela **CONTRATADA**;
- e. Prova da Anotação nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) de seus empregados, que será feita apenas no início da contratação, como condição ao primeiro pagamento, tornando-se necessária a repetição desta prova apenas no caso de substituição do empregado;

- f. Cópias das Guias de Recolhimento mensal do FTGS (GFIP) e INSS (GPS);
- g. comprovante da declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e a outras Entidades e Fundos por FPAS; e
- h. Declaração de que se encontra cumprindo o regime de quotas da Lei Estadual n. 7.258/2016, exigível apenas quando a CONTRATADA estiver enquadrada na situação prevista na cláusula terceira, letra “j”, deste instrumento.

**Parágrafo Quarto** - Apenas quando vencidas, as seguintes certidões também deverão ser reapresentadas juntamente com a documentação acima, como condição à realização dos pagamentos: (i) Certidão Negativa de Tributos Federais e Contribuições Previdenciárias, emitida conjuntamente pela Secretaria de Fazenda Nacional e pela Procuradoria da Fazenda Nacional (PFN); (ii) Certidão comprobatória da regularidade com o recolhimento das verbas do FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal; e (iii) CNDT, emitida pelo TRT.

**Parágrafo Quinto** - A ausência de qualquer dos documentos mencionados no parágrafo terceiro e quarto **impedirá a obtenção do recibo de adimplemento**, conforme art. 191 do RILC, e importará em notificação à **CONTRATADA** para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa prévia e efetuar o cumprimento destas obrigações.

**Parágrafo Sexto** - Expirado o prazo constante do parágrafo acima sem que tenham sido tomadas as providências cabíveis, ou sendo rejeitados os argumentos apresentados em defesa pela **CONTRATADA**, será aplicada a ela penalidade de advertência. Permanecendo a inadimplência total ou parcial em virtude de ausência de qualquer dos documentos referidos, o contrato poderá ser **rescindido** com a aplicação da **penalidade de suspensão** prevista no item “iii” do parágrafo quinto da cláusula décima terceira.

**Parágrafo Sétimo** - Todos os documentos mencionados nesta cláusula ficarão autuados no processo administrativo referente à contratação, bem como no processo de prestação de contas que deverá ser aberto em virtude da OS “E” nº 14.695/2017.

**Parágrafo Sétimo** - A **CONTRATADA** se obriga a cumprir as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214, de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

**Parágrafo Oitavo** - Para todos os fins de direito, obrigações e responsabilidades das partes, vinculam-se ao presente contrato a proposta de preços da **CONTRATADA**, o edital da licitação por Pregão Eletrônico - PE nº 652/2021 – DAD-3 (Processo E-12/800.162/2021) e todos os seus anexos, como se neles tivessem transcritos bem como o Acordo de Nível de Serviço – ANS e a Matriz de Riscos Contratuais partes integrantes do presente contrato – Anexos A e B respectivamente.

## **CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

A **CEDAE** pagará mensalmente, em 24 (vinte e quatro) parcelas à **CONTRATADA** o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação.

**Parágrafo Primeiro** - Os pagamentos devidos em decorrência da execução do objeto deste contrato serão efetuados mediante crédito em conta bancária indicada pela **CONTRATADA** no banco **BRABESCO**, ficando autorizada a indicação de outra conta somente quando justificada tal impossibilidade.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** emitirá as faturas/notas fiscais de seus serviços ao final de cada período de 30 (trinta) dias, cujos percentuais se limitarão aos valores reservados para esta contratação.

**Parágrafo Terceiro** - Os pagamentos à **CONTRATADA** serão feitos no prazo de **até 30 (trinta) dias** contados de cada período de **adimplemento, assim considerado o cumprimento da etapa/parcela do serviço acompanhado da nota fiscal/fatura e da documentação mencionada na cláusula oitava**. O adimplemento será confirmado por meio de recibo, nos termos da Ordem de Serviço n. 14.693/2017 e do art. 191 do RILC.

**Parágrafo Quarto** - De posse da documentação apresentada, a Comissão de Fiscalização, composta por 3 membros especialmente designados para esta contratação, **atestarà mensalmente** (utilizando a forma prevista no art. 90, §3º da Lei Estadual n. 287/1979) a documentação e a qualidade do(s) serviço(s) desenvolvido(s) pela **CONTRATADA**, o que será feito como condição à realização do(s) pagamento(s) devido(s).

**Parágrafo Quinto** - A verificação de qualquer irregularidade no(s) serviço(s) prestado(s) ou na documentação encaminhada (ver cláusula oitava) **impedirá a concessão do atesto, ficando consequentemente suspenso o prazo para pagamento**, que somente voltará a correr após a solução do problema apontado.

**Parágrafo Sexto** - A suspensão do prazo para pagamento será efetuada na data em que ocorrer a notificação da **CONTRATADA** a respeito da irregularidade verificada, podendo se dar de forma simplificada, por e-mail.

**Parágrafo Sétimo** - Caso se faça necessário, a Comissão de Fiscalização, mensalmente, até o dia 30 (trinta) de cada mês, estabelecerá de comum acordo com a **CONTRATADA** a programação dos serviços que deverão ser realizados no mês seguinte, tendo por base as metas do cronograma físico-financeiro contratual e as necessidades dos serviços.

**Parágrafo Oitavo** - A **CEDAE** não se responsabilizará pelo pagamento de faturas de serviços executados em quantidades superiores às fixadas na Estimativa Orçamentária, salvo as expressamente determinadas pela Fiscalização.

**Parágrafo Nono** - Quando a contratação envolver alocação de mão de obra, a **CEDAE** poderá utilizar os créditos da **CONTRATADA** para efetuar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas e previdenciárias devidas por ela a seus empregados, fazendo-o diretamente ou por meio de provisionamento em conta vinculada, na forma prevista no art. 19-a, I, da IN/SLTI/MP 2/2008, com redação dada pela IN/SLTI/MP 6/2013, quando não for possível a realização dos pagamentos diretamente pela **CEDAE**.

**Parágrafo Décimo** - Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, por culpa exclusiva da **CEDAE**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “pro rata die”; e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste contrato serão feitos mediante desconto de 2% (dois por cento) ao mês, também calculados “pro rata die. **Os juros e a atualização previstos neste parágrafo não correrão durante o período de suspensão do prazo para pagamento.**



## CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE

Os preços dos insumos não relacionados à mão de obra poderão ser reajustados a cada 12 meses pelo IPCA, iniciando-se a contagem deste prazo a partir da data de apresentação da proposta (Io), conforme a expressão matemática a seguir.

$$R = Po \frac{I - Io}{Io}$$

Onde:

R = Valor do reajustamento

Po = Preço Contratual

I = IPCA correspondente ao mês do reajustamento

Io = IPCA correspondente ao mês da apresentação da proposta

a. Observada a periodicidade, a aplicação do reajustamento obedecerá ao cronograma de serviços em vigor.

b. O valor do reajustamento será objeto de fatura própria, separada daquela referente à fatura dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar o procedimento necessário ao reajuste de seus preços, contando-se este prazo a partir da divulgação do índice contratualmente ajustado. As anualidades que se completarem durante o curso da licitação/contratação deverão ser pleiteadas no mesmo prazo, contados da assinatura do contrato.

**Parágrafo Segundo** - O reajuste deverá ser formalmente solicitado por meio de e-mail ou de documento da CONTRATADA dirigido à Comissão de Fiscalização, registrado no Protocolo Geral da CEDAE, e deverá vir acompanhado dos cálculos, conforme art. 198, §1º do RILC.

**Parágrafo Terceiro** - A inércia da CONTRATADA em iniciar o procedimento de reajuste no prazo acima fixado importará em decadência do seu direito de pleiteá-lo, relativo à correspondente anualidade.

**Parágrafo Quarto** - Consideram-se “anualidades” os sucessivos períodos de 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da proposta (Io).

**Parágrafo Quinto** - O procedimento de reajuste seguirá o disposto no art. 194 e seguintes do RILC.

**Parágrafo Sexto** - As partes concordam, desde já, que o valor apurado a título de reajuste poderá ser negociado entre elas para permitir a aplicação de descontos em favor da CEDAE.

**Parágrafo Sétimo** - O valor do contrato relacionado à mão de obra alocada com exclusividade para esta contratação poderá ser repactuado pelo índice homologado, conforme o caso, a cada período de 12 (doze) meses contados do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho utilizado pela CONTRATADA em sua proposta. A repactuação observará o descrito no art. 195 do RILC, bem como:

a) Ao pleitear a repactuação, caberá à CONTRATADA a demonstração da variação salarial de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas;

c) o requerimento da CONTRATADA deverá ser feito dentro do prazo de que trata o art. 198, inciso III do RILC, e deverá vir acompanhado de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o pedido;

d) Não será permitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio;

e) Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, a repactuação poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, optando por uma das modalidades previstas no §1º do art. 70 da Lei 13.303/16.

**Parágrafo Segundo** - O comprovante deverá ser apresentado na Tesouraria da CEDAE, no 6º andar do prédio Sede, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do instrumento.

**Parágrafo Terceiro** - A garantia deverá ser prestada em percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com exceção apenas da caução em dinheiro, que poderá ser prestada em percentual inferior, correspondente a 1,5% (um e meio por cento).

**Parágrafo Quarto** - A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**Parágrafo Quinto** - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. Todos os prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II. Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;

III. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

IV. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

**Parágrafo Sexto** - Se a CONTRATADA optar pelo “seguro-garantia”, deverá prestá-lo na modalidade “*Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço*” para cobertura dos itens I a III do parágrafo anterior, em percentual correspondente a 1% (um por cento), complementada com a garantia adicional na modalidade “*Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias*” para o item IV, em percentual de 4% (quatro por cento), sendo o parâmetro de ambas garantias o valor atualizado do contrato.

**Parágrafo Sétimo** - Se da contratação resultar a transferência da posse direta de bens da CEDAE à CONTRATADA, em valor total superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), será exigido, ainda, o seguro multirrisco básico, que conterà as seguintes coberturas adicionais mínimas: Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, cuja cobertura alcançará o valor total dos bens entregues.

**Parágrafo Oitavo** - A garantia somente poderá ser liberada após o recebimento definitivo do objeto, cabendo à CONTRATADA formular tal solicitação.

**Parágrafo Nono** - A garantia que não for prestada em dinheiro deverá ser firmada com prazo de validade superior à vigência do contrato administrativo em, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

**Parágrafo Décimo** - A CONTRATADA se declara ciente de que as alterações de valor e/ou de prazo efetuadas no contrato importarão na necessidade de reforço e/ou prorrogação da garantia prestada, não se eximindo a CONTRATADA desta responsabilidade mesmo quando silente o aditivo formalizado.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - Nos casos em que os valores das multas vierem a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa e/ou de rescisão administrativa do contrato.

**Parágrafo Décimo Segundo** - A garantia que for prestada na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme modelo constante do Anexo VII da OS n. 14.927/2017.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – O atraso da CONTRATADA em prestar ou revalidar a garantia autorizará a CEDAE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. Uma vez prestada a garantia, esta substituirá o bloqueio.

**Parágrafo Décimo Quarto** - O bloqueio efetuado com base no parágrafo anterior não gerará direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

**Parágrafo Décimo Quinto** - A CEDAE se ressalva o direito de pleitear em juízo as perdas e danos que não puderem ser reparados através da garantia prestada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação dos serviços.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual sujeitarão a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que lhe couber, na forma do Procedimento para aplicação de sanções administrativas nas licitações e contratos executados no âmbito da CEDAE, às penalidades seguintes:

a) Advertência;

b) Multa administrativa;

c) Suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a CEDAE por prazo não superior a 2 (dois) anos;

**Parágrafo Primeiro** - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

**Parágrafo Segundo** - A advertência e a multa, previstas nas alíneas “a” e “b” do caput desta cláusula, serão impostas pelo Diretor responsável, na forma do art. 21, §1º, do Procedimento de aplicação de sanções da CEDAE.

**Parágrafo Terceiro** - A suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a CEDAE, previstos na alínea “c” do caput desta cláusula, será imposta pelo Diretor Presidente desta Companhia, na forma do art. 21, parágrafo terceiro, do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE.

**Parágrafo Quarto** - A multa administrativa, prevista na alínea “b” do caput, será aplicada à CONTRATADA pelo descumprimento de suas obrigações acessórias, observando o que segue:

i) Corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento), aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

ii) Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

iii) O somatório das multas administrativas deverá observar o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho.

iv) Poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade; e

v) Não tem caráter compensatório, não se confundindo, portanto, com as multas por atraso, com a multa rescisória e com a multa por descumprimento da implementação do Programa de, que poderão ser aplicadas cumulativamente à multa administrativa.

**Parágrafo Quinto** - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar, prevista na alínea “c”, do caput desta cláusula, será aplicada conforme as disposições do art. 9º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE, observando o seguinte:

- i. Não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

**Parágrafo Sexto** - A aplicação das penalidades acima referidas, em virtude das infrações contratuais retro mencionadas, não importará em renúncia, por parte da **CEDAE**, da faculdade de declarar rescindido o contrato, se assim entender conveniente ao interesse público.

**Parágrafo Sétimo** - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a **CONTRATADA** à **multa de mora** por dia útil que exceder ao prazo estipulado, conforme percentuais abaixo:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso; e

b) 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, até o limite máximo de 20%.

**Parágrafo Oitavo** - As multas porventura aplicadas serão consideradas dívidas líquidas e certas, ficando a **CEDAE** autorizada a descontá-las das garantias prestadas, e caso estas sejam insuficientes, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**; ou ainda, quando for o caso, cobrá-las judicialmente, servindo para tanto, o instrumento contratual como título executivo extrajudicial.

**Parágrafo Nono** - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação de defesa.

I) A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**Parágrafo Décimo** - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a multa por descumprimento da implementação do Programa de Integridade, serão somadas quando aplicadas cumulativamente e terão como limite seus respectivos percentuais máximos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO DO CONTRATO**

A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão com as consequências cabíveis.

**Parágrafo Primeiro** - A rescisão contratual poderá ocorrer por:

I - Ato unilateral e escrito, quando verificada a ocorrência de qualquer das situações descritas no art. 222 do RILC;

II - Acordo entre as partes, reduzido a termo no processo de contratação, desde que seja vantajoso à CEDAE; ou

III - Decisão judicial ou arbitral.

**Parágrafo Segundo** - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo administrativo que ensejou a contratação, sendo assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e ampla defesa.

**Parágrafo Terceiro** - Quando a rescisão ocorrer por interesse exclusivo da CEDAE, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido.

**Parágrafo Quarto** - A rescisão por ato unilateral da CEDAE, quando justificada no descumprimento de obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, acarretará a aplicação de multa rescisória, no percentual de 10% (dez por cento) calculada sobre o saldo reajustado do contrato, bem como a execução da garantia contratual e/ou a utilização dos créditos decorrentes do próprio contrato.

**Parágrafo Quinto** - A CEDAE se reserva ao direito de cobrar indenização suplementar em juízo se ficar constatado que o prejuízo causado foi superior ao valor da multa rescisória aplicada, conforme autorização contida no art. 416, parágrafo único, *in fine*, do Código Civil.

**Parágrafo Sexto** - A rescisão contratual por acordo entre as partes será da competência da autoridade referida no art. 25 do RILC; enquanto a rescisão unilateral ficará a cargo do Diretor responsável pela contratação, conforme art. 15 do Procedimento Interno de Sanções da CEDAE.

**Parágrafo Sétimo** - A contratada manifesta previamente que, na hipótese de a CEDAE reduzir suas operações em face do Projeto de Universalização e Desestatização do Saneamento Básico no Estado do Rio de Janeiro, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a Contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**

Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impedida de cumprir suas obrigações, no todo ou em parte, em consequência de caso fortuito ou de força maior, deverá comunicar o fato de imediato à Fiscalização da **CEDAE** e ratificar por escrito a comunicação, informando os efeitos danosos do evento.

**Parágrafo Único** - Constatada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, ficarão suspensas tanto as obrigações que a **CONTRATADA** ficar impedida de cumprir, quanto a obrigação da **CEDAE** em remunerá-las.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

Este contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, formalizado por meio de Termo Aditivo, com

observância do disposto nos art. 209 a 211 do RILC.

**Parágrafo Primeiro** - As alterações que se fizerem necessárias nas quantidades ou qualidade do serviço contratado deverão observar os limites do §1º do art. 81 da Lei 13.303/2016.

**Parágrafo Segundo** - A existência de matriz de risco para esta contratação impedirá a celebração de aditivo para os eventos ali previstos como de responsabilidade da CONTRATADA, conforme art. 196, §2º do RILC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA IMPOSSIBILIDADE DE MODIFICAÇÃO DO CONTRATO PELA SUPRESSIO**

O atraso, a tolerância ou a omissão da CEDAE no exercício de suas prerrogativas jamais ensejará a modificação automática das cláusulas avençadas, não sugerindo qualquer renúncia de direitos por parte desta, que poderá exercê-los a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO RECURSO AO JUDICIÁRIO**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à CONTRATADA, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a CONTRATADA tenha em face da CEDAE, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**Parágrafo Único** - Caso a CEDAE tenha de recorrer ou comparecer a Juízo para haver o que lhe for devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão resolvidos conforme disposto na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA**

Aceitação Provisória ocorrerá ao término de cada exercício financeiro, mediante emissão de Parecer Circunstanciado Para Aceitação Provisória (doc. ref. Anexo VI da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), que será assinado pelas partes atestando o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, no que couber.

**Parágrafo Primeiro** - A competência para a emissão do Parecer Circunstanciado Para Aceitação Provisória será da Comissão de Fiscalização do Contrato, não se exigindo da CONTRATADA a comunicação acerca

da entrega dos resultados dos serviços executados.

**Parágrafo Segundo** - Se a Comissão de Fiscalização do Contrato vier a constatar alguma incorreção nos serviços executados, deverá relatá-la no citado parecer e encaminhar uma cópia deste ao Gerente do Contrato, para adoção das providências necessárias.

**Parágrafo Terceiro** - O prazo para elaboração do parecer circunstanciado em questão será de 15 (quinze) dias após o encerramento de cada exercício financeiro.

**Parágrafo Quarto** - Somente no último mês/etapa/parcela de execução do Contrato é que a Comissão de Fiscalização e o Gerente do Contrato deverão obedecer ao procedimento necessário à emissão do Termo de Aceitação Provisória (doc. Ref. Anexo I da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), abaixo descrito:

- I. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CEDAE**, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado se encontra em condições de ter sua posse transferida ou o resultado dos serviços executados entregues, mesmo que aquela entenda que existam ressalvas quanto ao cumprimento das obrigações contratuais por parte da **CEDAE**.
- II. As ressalvas deverão ser consignadas na citada carta e encaminhada à **CEDAE**, juntamente com a fatura relativa à última medição realizada do contrato e com os documentos exigidos para realização do pagamento. O Representante da **CEDAE** não poderá conceder à contratada o recibo simplificado de adimplimento do último mês/etapa/parcela do cronograma físico-financeiro se não estiver acompanhada da respectiva carta.
- III. Se após 10 (dez) dias contados a partir da conclusão do último mês/etapa/parcela a **CONTRATADA** se omitir ou se recusar a realizar a comunicação da condição de transferência de posse do objeto pactuado, ou o resultado dos serviços executados à **CEDAE**, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, sobre a obrigação de manifestar-se pela efetiva comunicação, informando acerca do inadimplimento de suas obrigações e da consequente suspensão do prazo para pagamento.
- IV. Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar por meio de carta redigida em papel timbrado quanto à notificação recebida, o prazo de pagamento referente à última fatura ficará suspenso.
- V. A obrigação será considerada adimplida pelo cumprimento da etapa/parcela acompanhada dos documentos exigidos neste contrato para a realização do correspondente pagamento.
- VI. O representante da **CEDAE**, após a conclusão de cada etapa/parcela, e no momento da apresentação de todos os documentos necessários ao pagamento da despesa, fornecerá à **CONTRATADA** recibo simplificado, com a listagem dos documentos recebidos. Na ausência de qualquer documento exigido no contrato, não será fornecido o referido recibo.
- VII. De imediato, o representante da **CEDAE** encaminhará os documentos recebidos à Comissão de



Fiscalização do Contrato, para que esta, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da entrega do recibo à **CONTRATADA**, verifique a veracidade e a correção das informações neles contidas e, se for o caso, efetive o atesto da fatura. Qualquer incorreção nos documentos apresentados pela contratada ensejará a suspensão do prazo para pagamento da última fatura pela Comissão de Fiscalização.

VIII. A veracidade e a correção das informações contidas nos comprovantes de recolhimento de tributos e contribuições sociais serão verificadas no setor de Contas a pagar da **CEDAE** quando do encaminhamento da fatura para pagamento.

IX. Caberá à Comissão de Fiscalização do Contrato notificar a contratada quanto ao seu atraso nas providências necessárias à obtenção do adimplemento, fazendo-o ao menos uma vez, caso este supere 10 (dez) dias contados da conclusão da respectiva etapa. As notificações feitas pela **CEDAE** poderão ocorrer de modo simplificado, por correspondência eletrônica (e-mail) ou carta, exceto no último mês/etapa/parcela dos serviços, e deverão ser registradas no processo.

X. O procedimento de aceitação provisória poderá ser dispensado nos casos mencionados no art. 187 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CEDAE** – RILC, casos em que será substituído pela emissão de simples “recibo”, conforme item 1.2.7.1 da Ordem de Serviços n. 14.693/2017, que permanecerá aplicável naquilo em que não confrontar com o referido art. 187 do RILC.

**Parágrafo Quinto** - A Comissão de Fiscalização deverá fornecer à **CONTRATADA**, se por ela solicitado, a Ordem de Serviço n. 14.693/2017, que disciplina o recebimento provisório e definitivo nos contratos da **CEDAE**.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA ACEITAÇÃO DEFINITIVA DOS SERVIÇOS**

O serviço executado será recebido definitivamente ao final do contrato, da seguinte forma, no que couber:

**Parágrafo Primeiro** – A aceitação definitiva do objeto pactuado será feita por meio de Comissão especificamente nomeada para este fim, mediante emissão do termo de aceitação definitiva (doc. Ref. Anexo VII da Ordem de Serviço n. 14.693/2017).

**Parágrafo Segundo** - A empresa contratada, após assinatura do Termo de Aceitação Provisória, no prazo máximo de 60 (sessenta), solicitará à **CEDAE**, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado seja aceito definitivamente.

**Parágrafo Terceiro** - De igual modo, a **CONTRATADA** deverá apresentar declaração de que a **CEDAE** possui ou não pendências de pagamento, dando-lhe a quitação financeira do contrato.

**Parágrafo Quarto** - No caso de omissão ou recusa da **CONTRATADA** em solicitar à **CEDAE** a aceitação definitiva do objeto contratado, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, sobre a necessidade de se manifestar pela efetiva solicitação em, no máximo, 15 (quinze) dias contados a partir do recebimento da notificação.

**Parágrafo Quinto** - Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar, por meio de carta redigida em papel timbrado, quanto à notificação recebida, o Gerente do contrato reterá a garantia contratual, se houver.

**Parágrafo Sexto** - Compete ao Gerente do Contrato, quando couber, o acompanhamento e o controle dos prazos de vencimentos das apólices de seguro-garantia ou carta de fiança correspondente às garantias contratuais apresentadas pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sétimo** - A inobservância do parágrafo anterior poderá ensejar apuração de responsabilidade, caso a perda da garantia contratual resulte em prejuízos para a **CEDAE**.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS MEDIDAS DE INTEGRIDADE - LEI ESTADUAL 7.753/2017**

**Parágrafo Primeiro** - Na execução do presente Contrato é vedado às partes, dentre outras condutas:

- a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- e) de qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética e Conduta da **CEDAE**, presente no link [www.cedae.com.br/governancacorporativa](http://www.cedae.com.br/governancacorporativa).

**Parágrafo Terceiro** - A violação aos parágrafos primeiro e segundo pelos administradores, empregados ou prestadores de serviços da **CONTRATADA**, a depender da gravidade da infração e dos danos causados à **CEDAE**, acarretará na aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, rescisão unilateral e/ou ressarcimento de perdas e danos apurados.

**Parágrafo Quarto** - A comunicação imediata à **CEDAE** de eventual violação aos parágrafos primeiro e segundo, acompanhada das medidas tomadas pela **CONTRATADA**, suficientes para sanar a violação, desde que preservados os negócios da **CEDAE**, sua imagem e reputação, serão consideradas como atenuantes para

o fim previsto no parágrafo anterior.

**Parágrafo Quinto** - A **CONTRATADA** se obriga a possuir e manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no “conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública”.

**Parágrafo Sexto** - O programa de integridade será obrigatório nos contratos com prazo de vigência igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias cujo valor ultrapasse R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais), para compras e serviços, ou R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), para obras e serviços de engenharia; sendo facultativo nos demais casos.

**Parágrafo Sétimo** - A **CONTRATADA** que não possuir o programa de integridade já implantado deverá constituí-lo no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura deste contrato.

**Parágrafo Oitavo** - O não atendimento ao disposto no parágrafo sétimo implicará na aplicação de multa moratória de 0,02%, por dia, incidente sobre o valor do contrato.

**Parágrafo Nono** - O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 10% do valor do contrato.

**Parágrafo Décimo** - O não cumprimento da exigência durante o período contratual acarretará na impossibilidade da contratação da empresa com a Administração Direta e Indireta do Estado do Rio de Janeiro até a sua regular situação.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

**Parágrafo Décimo Segundo** - Caberá ao Gerente do Contrato, sem prejuízo de suas demais atribuições, conforme estabelecido no artigo 11 da Lei Estadual 7.753 de 02/10/2017, fiscalizar a aplicabilidade de seus dispositivos.

**Parágrafo Décimo Terceiro** - As ações e deliberações do Gerente do Contrato não poderão implicar interferência na gestão das empresas nem ingerência de suas competências, devendo ater-se a responsabilidade de aferir a implantação do Programa de Integridade por meio de prova documental emitida pela **CONTRATADA**."

**Parágrafo Décimo Quarto** - A prática de atos de contra a Administração Pública Estadual sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei Federal nº 12.846/2013, na forma do Decreto Estadual nº. 46.366/2018.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A CEDAE e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de

privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a. O tratamento de dados pessoais venha a ocorrer de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b. O tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
- c. Caso a coleta de dados pessoais dos usuários se faça indispensável ao cumprimento do próprio contrato, o seu acesso será solicitado diretamente pela CONTRATADA aos titulares, após prévia aprovação da CEDAE; responsabilizando-se a CONTRATADA pela sua gestão. Os dados coletados só poderão ser utilizados na execução do objeto especificado neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;

c.1) Eventualmente, podem as partes convencionar formalmente que a CEDAE será responsável por obter o consentimento dos titulares.

- d. Os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados sigam um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado;
- e. Os dados obtidos em razão deste contrato sejam armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (*log*), adequado controle baseado em função (*role based access control*) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros.

**Parágrafo Primeiro** - A transferência internacional de dados pessoais pela CONTRATADA somente poderá ser realizada caso seja necessária para o atendimento do objeto deste contrato, desde que haja o compromisso com as seguintes garantias:

- a. Que a legislação do país para o qual os dados forem transferidos assegurem o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual em virtude das restrições previstas no ordenamento jurídico brasileiro;
- b) Que os dados transferidos sejam tratados em ambiente da CONTRATADA;
- c) Que o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, seja e continue a ser realizada de

acordo com a legislação brasileira e com a do país receptor dos dados pessoais;

d) Que existam garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizacionais, especificadas formalmente ao contratante, não se permitindo o compartilhamento de dados remetidos por terceiros;

e) Que as medidas de segurança sejam adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição/perda acidental ou ilícita, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito. As medidas de segurança deverão possuir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;

f) Que haja zelo no cumprimento das medidas de segurança;

g) Que a legislação que lhe é aplicável não o impeça de respeitar as instruções recebidas pela CEDAE e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que possa ter efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, que haja comunicação imediatamente dessa alteração à CEDAE que, neste caso, poderá suspender a transferência de dados e/ou aplicar as penalidades cabíveis;

h) Que a CEDAE seja imediatamente notificada sobre qualquer solicitação juridicamente vinculativa de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que haja dever legal de sigilo;

i) Que as solicitações de informação formuladas pela CEDAE sejam respondidas rápida e adequadamente quando relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência;

j) Que a pedido da CEDAE sejam apresentadas as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência, ou com as informações solicitadas pelas autoridades fiscalizadoras.

k) Que a CEDAE seja previamente informada sobre a necessidade de subcontratação, cabendo-lhe anuir, ou não, expressamente acerca desta possibilidade. A subcontratação será executada de acordo com o disposto neste contrato;

k.1) Em qualquer caso, a subcontratação somente poderá ocorrer se a subcontratada comprovar que está adequada à LGPD.

l) Que seja enviado imediatamente à CEDAE uma cópia de qualquer acordo de subcontratação que celebrar sobre o objeto deste contrato.

**Parágrafo Segundo** - A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CEDAE.

**Parágrafo Terceiro** - As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e,

também, no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Tribunais de Contas, Ministério Público, ou quaisquer outros órgãos de controle administrativo.

**Parágrafo Quarto** - Uma parte deverá informar a outra, sempre que receber uma solicitação de um titular de dados, a respeito de dados pessoais da outra Parte, abstendo-se de responder qualquer solicitação, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

**Parágrafo Quinto** - O Encarregado pelo tratamento de dados pessoais da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da CEDAE no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contados da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

**Parágrafo Sexto** - A critério do Encarregado da CEDAE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme sensibilidade e risco inerentes aos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

**Parágrafo Sétimo** - Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pela CEDAE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

**Parágrafo Oitavo** - Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e, também, de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

**Parágrafo Nono** - A CONTRATADA e seus empregados se obrigam a manter, mesmo após o término da vigência contratual, a mais absoluta confidencialidade sobre dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência deste contrato.

**Parágrafo Décimo** - A CONTRATADA e seus empregados ficarão terminantemente proibidos de fazer uso ou revelação, sob nenhuma justificativa, a respeito de qualquer informação, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou elementos de propriedade da CEDAE, ou de seus Clientes, aos quais tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - A CONTRATADA e seus empregados deverão obedecer às normas sobre confidencialidade e segurança adotadas pela CEDAE, além das cláusulas específicas constantes neste instrumento contratual.

**Parágrafo Décimo Segundo** - O descumprimento das obrigações relacionadas com a confidencialidade das informações, mediante ações ou omissões intencionais ou acidentais, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e empregados envolvidos durante ou após a vigência contratual.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO**

O extrato desta contratação será publicado na Imprensa Oficial, para fins de mera publicidade, e posteriormente divulgado no sítio eletrônico da CEDAE.

**Parágrafo Único** - Após a publicação na Imprensa Oficial, deverá ser observado o disposto na Deliberação TCE-RJ n. 312/2020 para o envio das informações nos casos exigidos.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO DE ELEIÇÃO**

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Pela **CEDAE**:

**LEONARDO ELIA SOARES**

Diretor Presidente

**GUSTAVO LISANDRO VILA GAZANEO**

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Pela **CONTRATADA**:

**CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**

Titular

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Contr-AUX-CONTACT-CENTER-EIRELI-serviço-call-center-PE-652-2021-VBO

**ANEXO A**  
**AO CONTRATO CEDAE Nº \_\_\_\_\_/2021**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS**

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS**

Visando medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados, é estabelecido o presente Acordo de Nível de Serviços - ANS, que define as condições essenciais para a execução do objeto contratado e a forma pela qual ele será medido, controlado e acompanhado pela CEDAE durante o período de execução do contrato.

**1 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

1.1 - Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2 - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, explicitado no item 3.2, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;



1.3 - As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

1.4 - O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos Indicadores de Desempenho, aplicados pela CEDAE não excederá a 10% (dez por cento) da medição mensal. Em caso de reincidência, esse limite de desconto incidirá no máximo para 03 (três) meses consecutivos. Em caso de incidência de descontos em percentual superior ao indicado, a CONTRATADA outorgará à CEDAE, na fatura imediatamente posterior ao referido descumprimento, um desconto equivalente ao percentual não descontado em razão do limite mensal;

1.5 - A CEDAE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

## **2 - DO ESCOPO DO SERVIÇO**

Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços da Central de Relacionamento com o cliente da Ouvidoria da CEDAE .

### **2.1 - Descrição do Serviço:**

2.1.1 - A prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com a Ouvidoria da CEDAE, sem custos financeiros, através do 0800 031 6032, mas também que tenha acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.

2.1.2 - No escopo da presente contratação está incluso além do serviço de ouvidoria, que consiste na “segunda instância” para a solução administrativa dos conflitos dentro da organização da CEDAE, os atendimentos pessoais, bem como o tratamento do atendimento ao cliente junto aos sites de atendimento ao público, tais como: “Reclame Aqui”, “Reclamar Adianta”, “Fala. BR”, “Disque Denúncia”, etc .. Será também com a manutenção desse serviço que será garantido os níveis de atendimento exigidos pela AGENERSA .

2.1.3 - A contratada prestará o serviço em uma Central de Atendimento ao Cliente a ser operada na sede da Ouvidoria Geral da CEDAE, localizada atualmente na Avenida Presidente Vargas, 2655, Térreo, Rio de Janeiro-RJ através do atendimento receptivo humano e eletrônico, por múltiplos canais de acesso, gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA,

Sistema de Gravação, aparelhos telefônicos e Headsets, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado, atendendo às necessidades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE.

2.1.4 - O serviço de Central de Relacionamento com o cliente da CEDAE, no âmbito de sua Ouvidoria, consiste no recebimento das ligações em “segundo nível”, quando os atendimentos disponibilizados em “primeiro nível - Call Center (SAC) e Atendimento Presencial nas Agências Comerciais” não forem suficientes para a resolução das demandas, atender as expectativas dos clientes quanto à qualidade dos serviços, do próprio atendimento ou dos prazos colocados para execução dos serviços.

## **2.2 - Objetivos:**

2.2.1 - Tendo em vista a necessidade de darmos continuidade ao serviço de Ouvidoria – Serviço de Central de Relacionamento com o Cliente da CEDAE, recomendado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro em inspeção Ordinária realizada no ano de 2010 e tendo em vista que o contrato atual com a Empresa Imperatriz Serviços de Teleatendimento Ltda-EPP, se encerra em 27 de dezembro de 2021, solicitamos autorização para contratação de nova prestadora de serviço, através de certame licitatório.

2.2.2 - Este contrato permitirá não apenas que o cliente continue a entrar em contato com a Ouvidoria da CEDAE sem custos financeiros, mas também que tenha todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o resgate das gravações das ligações, podendo essas serem encaminhadas para os clientes. Será através deste contrato que, de igual forma, será dada continuidade aos atendimentos pessoais e de encaminhamento de respostas aos sites de reclamações como: Reclame Aqui, FalaBR, Consumidor.gov e outros. Além desses sites, o serviço de Ouvidoria irá tratar de todos os assuntos pertinentes às reclamações de Segunda Instância, que porventura não foram solucionados no SAC ou no atendimento presencial nas Agências de Atendimento, além de solucionar e responder às demandas da Agência Reguladora – Agenera, Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, documentos físicos/eletrônicos oriundos do Ministério Público, Alerj, Câmara de Vereadores, Prefeituras e afins.

2.2.3 - A Ouvidoria também irá atuar ativamente, encaminhando as respostas finais aos consumidores via e-mail, SMS ou telefone, consoante disposto no item 3.1 “d” da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº.57/2016

2.2.4 - Será também com a manutenção desse serviço que garantiremos os níveis de atendimento exigidos pela AGENERSA.

2.2.5 - O objetivo, portanto, do presente acordo de serviço é a continuidade da prestação dos serviços de ouvidoria aos clientes da CEDAE com o estabelecimento de condições essenciais para a mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados.

## **2.3 - Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios):**

2.3.1 - A CEDAE, através da contratação, objetiva a contratação de serviços da Central de Relacionamento com o cliente da Ouvidoria da CEDAE. O serviço a ser medido é a forma de prestação e a entrega dos indicadores exigidos na execução dos referidos serviços.

2.3.2 - A fiscalização a ser realizada será contínua, com geração de relatórios mensais, que serão fornecidos pela contratada.

2.3.3 - As medições serão realizadas através da avaliação da comissão de fiscalização, nomeada pelo Presidente da Cia., acerca da efetiva entrega dos serviços contratados, com a mensuração do atendimento dos indicadores previstos na presente contratação.

## **2.4 - Comunicação:**

2.4.1 - As comunicações entre a contratada e a CEDAE poderão ser realizadas através do e-mail [diegocarvalho@cedae.com.br](mailto:diegocarvalho@cedae.com.br) e do telefone (21) 2332-3639, bem como através de protocolos realizados na sede da CEDAE, situada na Avenida Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro-RJ.

2.4.2 - A contratada deverá fornecer idênticos meios de contato à CEDAE, isto é, através de e-mail, telefone de contato ou, ainda, por via presencial.

## **3 - DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

### **3.1 Fiscalização do Contrato:**

3.1.1 - Os Fiscais do Contrato designados pela CEDAE acompanharão a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.

3.1.2 - Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, os Fiscais do Contrato notificarão o preposto da CONTRATADA para que este solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.1.3 - A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

3.1.4 - Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, os Fiscais do Contrato preencherão termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

3.1.5 - O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda da Comissão de Fiscalização do Contrato.

3.1.5.1 - O direito ao contraditório e ampla defesa será concedido à CONTRATADA através do registro pelo preposto da CONTRATADA, no próprio termo de notificação;

3.1.5.2 p A contratada poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.

3.1.5.3 p Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade, pelo órgão ou entidade.

3.1.6 - Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, a Comissão de Fiscalização do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.1.7 A - CONTRATADA, de posse das informações repassadas pela Comissão de Fiscalização do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CEDAE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

3.1.8 - O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

3.1.9 - Verificada a regularidade da fatura, a Comissão de Fiscalização juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

### **3.2 - Indicadores de Desempenho do Serviço Prestado e Faixa de Ajuste no Pagamento:**

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	META	INCIDÊNCIA DE DESCONTO
A	Índice de Disponibilidade do Serviço	%	100	SIM
B	Monitoria a cargo da Contratante	Nota	80	SIM
C	Monitoria a cargo da Contratada	%	100	SIM
D	Feedback das Monitorias	%	100	SIM
E	PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA	%	100	SIM
F	Posição Logada	%	100	SIM
G	Nível de Serviço (atendimento até 60 segundos)	%	100	SIM
H	Atendimento ao Limite de Pausas	%	100	SIM
I	TME – Tempo Médio de Espera	Segundos	60	SIM
J	TMA – Tempo Médio de Atendimento	Minutos	10	SIM
K	Abandono em Espera	%	5	SIM
L	Índice de Satisfação dos Interlocutores	%	80	NÃO
M	Índice de Atendimentos Registrados (MÍNIMO)	%	100	SIM
N	Transferência de Chamadas para pesquisa de satisfação	%	100	SIM
O	Gravação das ligações	%	100	SIM
P	Gravação das telas	%	100	SIM

3.2.1 - Para fins dos índices descritos na tabela acima, considera-se:

3.2.1.1 - Os Indicadores de Desempenho serão utilizados para apoiar a gestão e monitorar o desempenho da Contratada, podendo incidir no faturamento mensal, através da aplicação de descontos, tendo como referência o mês anterior ao de faturamento.

#### A - Índice de Disponibilidade do Serviço

Esse indicador visa garantir a disponibilidade integral do serviço de segunda-feira a sexta-feira da 09:00 as 18 horas com exceção de feriados.

**META:** 100%

**FÓRMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Índice de Disponibilidade do Serviço} = \frac{\text{Tempo Total de Disponibilidade}}{\text{Tempo Total do Período de Medição}} \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

Tabela de Disponibilidade do Serviço – Indicador de Desempenho	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>

100 % a 99,99%	0 %
99,98 % a 98,00	- 5 %
Abaixo de 98%	- 10 %

## B - Monitoria a cargo da CEDAE

### METAS:

A meta de nota será de 80%.

### FÓRMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo de notas de monitoria de supervisão e monitor de atendimento:

$$\text{Notas de Monitoria} = \frac{\sum \text{Notas das Monitorias Realizadas}}{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}$$

### TABELA DE DESCONTO:

Tabela Monitoria a cargo da CEDAE – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
80 %	0 %
79 %	-0,5 %
78 %	-1 %
77 %	-1,5 %
76 %	-2 %
75 %	-2,5 %

74 %	-3 %
73 %	-3,5 %
72 %	-4 %
71 %	-4,5 %
Abaixo de 71 %	-5 %

### C - Monitorias a cargo da contratada

A fim de garantir a quantidade de monitorias realizadas são estabelecidos os parâmetros abaixo.

#### METAS:

- Quantidade - A meta da quantidade de monitorias é de nove (9) para cada colaborador sendo uma (1) do supervisor e oito (8) do monitor de atendimento por mês alcançando 100%.
- Não serão monitorados os colaboradores de cargo Técnico em Informática, Monitor de Atendimento e Supervisor.

#### FÓRMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo da quantidade de monitorias de supervisão e monitor de atendimento:

$$\text{Realização de Monitorias} = \left( \frac{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}{\text{Quantidade de Colaboradores Ativos no Mês} \times 9} \right) \times 100$$

#### TABELA DE DESCONTO:

<b>Tabela Monitorias a cargo da contratada – Indicador de Desempenho</b>	

<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

#### **D - Realização de feedback**

A fim de garantir a quantidade de monitorias realizadas e a meta de notas alcançadas e feedbacks realizados são estabelecidos os parâmetros abaixo.

#### **METAS:**

- Feedback - A meta da quantidade de feedback realizados é de 100% do total de monitorias sendo  $(\text{Quantidade de Operadores Ativos no Mês} \times 9)$ .

#### **FORMULA DE DESCONTO:**

- Fórmula de cálculo da quantidade de feedback aplicado:

$$\text{Realização de feedback} = \left( \frac{\text{Quantidade de feedback Realizados}}{\text{Quantidade de Operadores Ativos no Mês} \times 9} \right) \times 100$$



<b>Tabela Feedback – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100%	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

### **E - Programas de Capacitação Contínua**

O indicador programas de capacitação contínua visa mensurar a realização de treinamentos das equipes da CONTRATADA, excluindo os treinamentos de novos operadores. A CONTRATADA deverá apresentar a lista de presença, tema abordado e carga horária dos treinamentos aplicados, bem como resumo da carga horária de treinamentos realizados por colaborador.

**METAS:** A meta é de 100% da carga horária determinada de 06 horas mensais por colaborador

Obs.: Este indicador poderá deixar de ser exigido em caso de dispensa pela CEDAE, diante de situação diversa.

#### FÓRMULA DE DESCONTO:

$$\text{Treinamento} = \left( \frac{\text{Quantidade de colaboradores que realizaram a carga horária prevista}}{\text{Quantidade de colaboradores ativos no Mês}} \right) \times 100$$

#### TABELA DE DESCONTO:

<b>Tabela programas de capacitação contínua – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	-0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

#### F - Posição Logada

Esse indicador Posição de Logada visa mensurar a aderência (Tempo de Login) da CONTRATADA, que deverá apresentar a quantidade de PA's Logadas de acordo com a Régua de PA's

**META:** 100%

**FÓRMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Tempo total de login} = \left( \frac{\text{Quantidade de minutos de login disponibilizados no mês}}{\text{Quantidade de minutos de login previstos no mês}} \right) \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

<b>Tabela Posições Logada – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	- 0 %
99 %	- 5 %
98 %	- 6 %
97 %	- 7 %
96 %	- 8 %
95 %	- 9 %
Abaixo de 95 %	- 10 %

**G - Nível de Serviço (atendimento até 60 segundos)**

Esse indicador serve para mostrar a qualidade do atendimento do call center levando em conta o total de ligações que são atendidas em um determinado tempo.

**META:** 100% das ligações sendo atendidas em até 60 segundos.

**FÓRMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Nível de Serviço} = \left( \frac{\text{Quantidade de chamadas atendidas em até 60 segundos}}{\text{Quantidade de chamadas atendidas no período}} \right) \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

<b>Tabela Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement) – Indicador de desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	-0 %
99 %	-1 %
98 %	-2 %
97 %	-3 %
96 %	-4 %
95 %	-5 %
94 %	-6 %
93 %	-7 %
92 %	-8 %
91 %	-9 %

Abaixo de 91%	-10 %
---------------	-------

## H - Controle de Pausas;

Esse indicador visa medir a quantidade de tempo em pausa referente a descanso e alimentação está sendo cumpridos conforme especificado na NR17.

**META:** 100%

### FÓRMULA DE DESCONTO:

$$\text{Pausa} = \left( \frac{\text{Quantidade de operadores com realização de pausas dentro do limite}}{\text{Quantidade total de operadores ativos no mês}} \right) \times 100$$

Obs.: Deverão ser considerados proporcionalmente ao número de dias efetivamente trabalhados, os casos de colaboradores que não estiveram ativos durante todo o mês de referência.

### TABELA DE DESCONTO:

Tabela Controle de Pausas – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	-0 %
99 %	-1 %
98 %	-2 %
97 %	-3 %
96 %	-4 %

95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91%	-10 %

### I - TME – Tempo Médio de Espera

Esse indicador mostra o tempo total que os clientes aguardam na fila para serem atendidos pelo atendimento humano.

**META:** de 60 segundos

Obs.: conforme previsto na [Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, Art. 1º](#) delimita que o tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente é de 60 segundos.

### FORMULA DE DESCONTO:

$$TME = \left( \frac{\text{Tempo Total de Todos Clientes que Aguardaram na Fila de Espera}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}} \right) \times 100$$

O desconto será baseado na média apurada em sistema.

O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero);

### TABELA DE DESCONTO:

Tabela TME – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto

00:00:00 - 00:01:00	0 %
00:01:01 - 00:01:10	-1 %
00:01:11 - 00:01:20	-2 %
00:01:21 - 00:01:30	-3 %
00:01:31 - 00:01:40	-4 %
00:01:41 - 00:01:50	-5 %
00:01:51 - 00:02:00	-6 %
Acima de 120 segundos	-10 %

## J - TMA – Tempo Médio de Atendimento

Esse indicador mostra quanto tempo os agentes estão levando para realizar o atendimento a partir da interação com o cliente

O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos clientes com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos de indisponibilidade ou de qualquer pausa.

**META:** A meta é de dez minutos (00:10:00) que deve ser alcançado por no mínimo 85% dos colaboradores.

### FÓRMULA DE DESCONTO:

Fórmula de cálculo do Tempo médio de Atendimento:

$$TMA = \left( \frac{\text{Tempo Total de Atendimento do Canal}}{\text{Total de Ligações Atendidas do Canal}} \right) / \text{Meta de TMA} \times 100$$

### TABELA DE DESCONTO:

<b>Tabela TMA – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
85 %	0 %
84 %	-0,5 %
83 %	-1 %
82 %	-1,5 %
81 %	-2 %
80 %	-2,5 %
79 %	-3 %
78 %	-3,5 %
77 %	-4 %
76 %	-4,5 %
Abaixo de 75 %	-5 %

### **K - Abandono em Espera**

Esse indicador serve para mostrar a quantidade de ligações abandonadas na fila de espera do call center.

**META:** 5%

**FORMULA DE DESCONTO:**



$$TAB = \left( \frac{\text{Ligações abandonadas em fila após 60 segundos}}{\text{Total de Ligações Recebidas}} \right) \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

<b>Tabela Abandono em Espera – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
5 %	0 %
5,1 %	-1 %
5,2 %	-2 %
5,3 %	-3 %
5,4 %	-4 %
5,5 %	-5 %
5,6 %	-6 %
5,7 %	-7 %
5,8 %	-8 %
5,9 %	-9 %
Abaixo de 5,9 %	-10 %

**L - Índice de Satisfação dos Interlocutores**

Esse indicador serve para pôr na balança a qualidade do serviço que está sendo oferecido pelo seu call center e o quanto em percentual os clientes estão satisfeitos com o atendimento, e será apurado pela pesquisa de satisfação.

A Matriz definida pela CEDAE é de 1 (um) a nota máxima 5 (cinco).

**META:** 80%

Não será atribuído descontos para este indicador

### **M - Índice de Atendimentos Registrados**

Esse índice visa apurar por meio de comparativo, por atendente, entre o número de registros efetuados no sistema de atendimento da **CEDAE** e as chamadas atendidas.

**META:** 100% ou +

#### **FORMULA DE DESCONTO:**

$$\text{IAR} = \frac{\text{Registros Efetuados no sistema}}{\text{Chamadas atendidas}} \times 100$$

#### **TABELA DE DESCONTO:**

Tabela de Satisfação dos Clientes – Desconto

<b>Tabela Índice de Satisfação dos Interlocutores – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %

96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

#### **N - Transferência de Chamadas para pesquisa de satisfação**

Esse indicador visa mensurar a quantidade de ligações que estão sendo transferidas para a pesquisa de satisfação.

**META:** 100%

#### **FÓRMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Transferencia para pesquisa} = \left( \frac{\text{Quantidade de transferencias realizadas}}{\text{Quantidade de ligações Atendidas}} \right) \times 100$$

#### **TABELA DE DESCONTO:**

<b>Tabela de Transferência de Chamadas par Pesquisa de Satisfação – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	0 %

99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

### O - Gravação das ligações

Esse indicador visa garantir a gravação integral das ligações.

**META:** 100%

### FÓRMULA DE DESCONTO:

$$\text{Gravação das Ligações} = \frac{\text{Total de ligações gravadas}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

### TABELA DE DESCONTO:

Tabela de Gravação das Ligações – Desconto

<b>Tabela Gravação das Ligações – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

**P - Gravação das telas**

Esse indicador visa garantir a gravação de vídeo integral das telas dos colaboradores.

**META:** 100%

**FÓRMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Gravação de Telas} = \frac{\text{Total de vídeo gravadas}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

<b>Tabela Gravação de Vídeo de Telas – Indicador de Desempenho</b>	
<b>Resultado</b>	<b>Desconto</b>
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

Os descontos previstos neste item incidirão sobre o faturamento conjunto dos serviços de atendimento, de apoio ao atendimento e custo de infraestrutura.

**ANEXO B**  
**AO CONTRATO CEDAE N° \_\_\_\_\_/2021**

**MATRIZ DE RISCOS**

Riscos tributários e fiscais (não tributário)	Responsabilização da CEDAE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CEDAE	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pela CEDAE	Contratada
---	---	---	--	------------

Rio de Janeiro, 23 dezembro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Carla de Carvalho Rocha Dalfovo, Usuário Externo**, em 23/12/2021, às 14:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Lisandro Vila Gazaneo, Diretor**, em 23/12/2021, às 15:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Elia Soares, Presidente**, em 23/12/2021, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **26696295** e o código CRC **D7A5612D**.

Referência: Processo nº E12/800162/2021

SEI nº 26696295

Avenida Presidente Vargas,, 2655 - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030  
Telefone:



**PRAZO DE EXECUÇÃO:** 180 (cento e oitenta) dias corridos**DATA INÍCIO:** 23/12/2021**DATA TÉRMINO:** 20/06/2022

\*Replicado por incorreção no original publicado no D.O. de 28.12.2021.

Id: 2364619

## Controladoria Geral do Estado

**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**  
**AUDITORIA GERAL DO ESTADO****ATO DO AUDITOR GERAL****INSTRUÇÃO NORMATIVA AGE Nº 49**  
**DE 20 DE DEZEMBRO DE 2021****PRIORIZA TEMA RELEVANTE PARA SER AU-**  
**DITADO PELAS UNIDADES DE CONTROLE**  
**INTERNO - UCI NO EXERCÍCIO DE 2022.**

O **AUDITOR-GERAL DO ESTADO**, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no inciso XIV do art. 10 da Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018, combinado com o item 4 do Parágrafo Único do artigo 1º da Lei nº 287, de 04 de dezembro de 1979,

### CONSIDERANDO:

- a necessidade de encaminhamento do Plano Anual de Auditoria Interna pelas UCI à Auditoria Geral do Estado; conforme disposto no Art. 6º do Decreto nº 46.873, de 13 de dezembro de 2019;

- que a Auditoria Geral do Estado poderá estabelecer temas relevantes para serem auditados pelas UCI de modo a priorizar maior significância estratégica, materialidade dos valores sujeitos a riscos e enfrentamento a vulnerabilidades nos processos de governança, gestão de riscos e controles internos, conforme Art. 9º da Resolução CGE nº 70, de 23 de dezembro de 2020;

- o quanto consta do Processo nº SEI-320001/004647/2021

### RESOLVE:

**Art. 1º** - Priorizar os seguintes temas como relevantes para serem auditados pelas UCI no exercício de 2022, sem prejuízo de outros:  
I - avaliação da governança, da gestão de riscos e do controle preventivo nas aquisições; e  
II - programa de investimento Pacto RJ, para os órgãos e entidades que executam o programa.

**Art. 2º** - Os temas relevantes a serem priorizados, objeto desta instrução normativa, deverão estar contemplados no Plano Anual de Auditoria Interna - PLANAT.

**Art. 3º** - O PLANAT aprovado pelo titular do órgão/entidade, referente ao exercício de 2022, deverá ser encaminhado para a Auditoria Geral do Estado até 28 de janeiro de 2022, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para CGE/SUPEXT.

**Art. 4º** - Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2021

**CARLOS HENRIQUE SODRÉ COUTINHO**  
Auditor-Geral do Estado

Id: 2364381

## Procuradoria Geral do Estado

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****DESPACHO DO PROCURADOR-GERAL**  
**DE 27.12.2021**

**PROCESSO Nº SEI-140001/048193/2021 - HOMOLOGO** o PREGÃO ELETRÔNICO PGE-RJ nº 13/2021, do tipo menor preço global (lote único), que tem por objeto o fornecimento, montagem e instalação de mobiliário para o prédio do antigo Convento do Carmo, na forma do Termo de Referência (Anexo I do Edital) e que foi ADJUDICADO à empresa **TECKMAX COMERCIO DE MOVEIS EIRELLI** (CNPJ 28.673.951/0001-40), no valor total de R\$ 599.288,00 (quinhentos e noventa e nove mil duzentos e oitenta e oito reais).

Id: 2364537

## AVISOS, EDITAIS E TERMOS DE CONTRATOS

### Secretaria de Estado da Casa Civil

**SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL****EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**INSTRUMENTO:** Termo de distrato.  
**PARTES:** ESTADO DO RIO DE JANEIRO, através da SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL e SERASA S.A.  
**OBJETO:** Distrato ao convênio de cooperação técnico-institucional.  
**DATA DE ASSINATURA:** 27/12/2021, com efeitos a partir de 21/01/2021  
**VALOR:** R\$ 282.550,16 (Duzentos e oitenta e dois mil, quinhentos e cinquenta reais e dezesseis centavos).  
**FUNDAMENTO:** Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações.  
**PROCESSO Nº SEI-150001/005669/2020.**

Id: 2364738

**SECRETARIA DE ESTADO DE ESTADO DA CASA CIVIL****EXTRATO DE TERMO CONTRATUAL**

**TERMO CONTRATUAL:** 2º Termo Aditivo ao Contrato nº 003/2020  
**PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado da Casa Civil, e a EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.

**OBJETO:** Acrescer em vinte e cinco por cento o valor original do contrato alterando, dessa forma, a Cláusula Décima passando o valor do contrato atualizado de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).  
**VALOR:** R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**NOTA DE EMPENHO:** 2021NE00918.**DATA DE ASSINATURA:** 02/09/2021.**FUNDAMENTO:** Inciso I, alínea b, e § 1º, do art. 65 da Lei nº

8.666/93 e suas alterações.

**PROCESSO Nº SEI-150001/005675/2020.**

Id: 2364485

### ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

**SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL**  
**COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS****EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 140/2021 (DPR).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE - e a AUX CONTACT CENTER EIRELLI.  
**OBJETO:** "SERVIÇO DE OUVIDORIA - SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DA CEDAE".  
**PRAZO:** 24 (vinte e quatro) meses.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 2.411.296,34 (dois milhões, quatrocentos e onze mil duzentos e noventa e seis reais e trinta e quatro centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 23/12/2021.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-E12/800162/2021 (Pregão Eletrônico - PE nº 652/2021).

Id: 2364592

**INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO**  
**DO RIO DE JANEIRO****EXTRATO DE TERMO ADITIVO**

**INSTRUMENTO:** 1º Termo Aditivo ao Contrato IPERM/RJ nº 001/2019.  
**PARTES:** Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro e a empresa Trivale Instituição de Pagamento LTDA.  
**OBJETO:** Prorrogação do prazo de vigência, por mais 24 (vinte e quatro) meses, do Contrato de prestação de serviços contínuos de gestão do abastecimento, com utilização de solução tecnológica, e fornecimento de combustíveis através de postos credenciados para atender as necessidades dos Órgãos e Entidades da Administração Estadual do Rio de Janeiro.

**VALOR:** Dá-se ao termo aditivo o valor estimado de R\$ 1.602.518,30 (um milhão, seiscentos e dois mil quinhentos e dezoito reais e trinta centavos), totalizando o contrato o valor estimado de R\$ 3.605.666,17 (três milhões, seiscentos e cinco mil seiscentos e sessenta e seis reais e dezesseis centavos).

**FUNDAMENTO:** Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e na cláusula segunda, parágrafo único, do contrato, sem renúncia de reajuste contratual, com fundamento no art. 55, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993, e na cláusula nona do contrato.

**ASSINATURA:** 28/12/2021**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº SEI-E-22/003/361/2019.**

Id: 2364596

### Secretaria de Estado de Governo

**SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Apostilamento ao Contrato nº 049/2021, relativo ao reajuste de preços previsto na Cláusula Nona - Parágrafo Décimo Terceiro.

**OBJETO:** Prestação de serviços de locação de veículos automotores, para atender as necessidades da Secretaria de Estado de Governo.  
**CONTRATADA:** Empresa Brasileira de Engenharia e Comércio - EBEC

**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:** Lei nº 8.666/93.**ÍNDICE APLICADO:** INPC - Índice de Preços do Consumidor**INÍCIO DA APLICAÇÃO PERCENTUAL:** Novembro/2021**PERCENTUAL DE REAJUSTE UTILIZADO:** 11,079560%**VALOR MENSAL DO CONTRATO:** R\$ 107.550,00 (cento e sete mil, quinhentos e cinquenta reais)**VALOR MENSAL DO CONTRATO REAJUSTADO:** R\$ 119.466,00 (cento e noventa e seis mil, quatrocentos e sessenta e seis reais)**PROCESSO Nº SEI-420001/000376/2021.**

Id: 2364782

**SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Apostilamento ao Contrato nº 055/2021, relativo ao reajuste de preços previsto na Cláusula Nona - Parágrafo Décimo Terceiro.

**OBJETO:** Prestação de serviços de locação de veículos automotores, para atender as necessidades da Secretaria de Estado de Governo.  
**CONTRATADA:** Empresa Brasileira de Engenharia e Comércio - EBEC

**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:** Lei nº 8.666/93.**ÍNDICE APLICADO:** INPC - Índice de Preços do Consumidor**INÍCIO DA APLICAÇÃO PERCENTUAL:** Novembro/2021**PERCENTUAL DE REAJUSTE UTILIZADO:** 11,079560%**VALOR MENSAL DO CONTRATO:** R\$ 107.550,00 (cento e sete mil, quinhentos e cinquenta reais)**VALOR MENSAL DO CONTRATO REAJUSTADO:** R\$ 119.466,00 (cento e noventa e seis mil, quatrocentos e sessenta e seis reais)**PROCESSO Nº SEI-420001/000376/2021.**

Id: 2364783

### Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO****EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL****INSTRUMENTO:** Contrato nº 024/2021.**PARTES:** Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e a Claro S/A.

**OBJETO:** Prestação de serviços de comunicação de dados de longa distância (WAN), conexão internet para rede governo e serviços complementares de tecnologia da informação e comunicação para o Governo do Estado do Rio de Janeiro, para atender as demandas do CONTRATANTE e demais órgãos do Estado do Rio de Janeiro, na forma do Termo de Referência, e da Ata de Registro de Preços PRODERJ nº 0001/2021, e engloba a prestação de serviços de acordo com as especificações e quantidades constantes na descrição do lote.

**PRAZO:** 36 (trinta e seis) meses.**VALOR:** R\$ 121.716,00 (cento e vinte e um mil, setecentos e dezesseis reais).**DATA DA ASSINATURA:** 27/12/2021.

**FUNDAMENTO:** Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, pela Lei Estadual nº 287, de 04 de dezembro de 1.979 e Decretos nºs 3.149, de 28 de abril de 1980, e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010.

**AUTORIZAÇÃO:** Processo nº SEI-120001/003558/2021.

Id: 2364620

### Secretaria de Estado de Fazenda

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS****EDITAL**

A **SUPERINTENDENTE DE RECURSOS HUMANOS CONVOCA** os ex-servidores relacionados abaixo para comparecerem, mediante agendamento de atendimento através do e-mail: [srh.sispatri@fazenda.rj.gov.br](mailto:srh.sispatri@fazenda.rj.gov.br), nesta Superintendência, sito a Av. Presidente Vargas, 670 - 3º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ, com o fim de apresentarem a Declaração de Bens e Valores referente ao ano-base de 2020, em até 10 (dez) dias corridos a contar da publicação deste, no horário de 10 às 16 horas, para atendimento à sindicância Administrativa Disciplinar, destinada a apurar a irregularidade objeto do § 2º, do Art. 6º, do Decreto nº 46.364, de 17/07/2018. Processo nº SEI-040204/000583/2021

NOME
ALEXANDRE EBANI REINHART
ALLAN BARCELLOS GONÇALVES
ATILIO JOSE CLARET PEGAS PEREIRA
BENEDITO MAGNO CORREIA DE NOVAIS
CARMEN MARIA DURAN MONTEIRO
CARMEN MARIA P DA R VASCONCELOS
CESAR RODRIGUES SILVA
CRISTINA MARIA GIL DA SILVA
ELISA CRISTINA FERREIRA COSTA
ELIZABETH FARIAS SOARES
FABIO NUNES FONSECA
FABIO PECLAT AMORIM DA SILVA
FABIO SOUSA DE OLIVEIRA
FELIPE CORREA VIEIRA
FELIPE VIEIRA PASSOS
GEORGETE PEREIRA CECILIANO
GERALDO LIMA DOS SANTOS
HELIO SALDANHA MARTINS
ISAQUE RODRIGUES DE MELO
IVANA MARCIA DE SOUZA OLIVEIRA
JOEL DE SOUZA GAMA
JOILTER SA MARQUES
JOIR FERREIRA GAVINA
JORGE FRANCISCO DE SOUZA SILVEIRA
JOSE CLOVIS DE SOUZA FILHO
MANOEL JORGE ROSA DE SOUZA
MARCELO ALEX DOS SANTOS
MARCO ANTONIO METELLI RIBEIRO
MARLON HENRIQUE DA SILVA SANTOS
MERCEDES IRANIR PESSOA DE ANDRADE
MIGUEL EDUARDO DE MASCARENHAS DOS REIS
NEUZI ANTUNES DOS SANTOS
PAULO CESAR LOPES TAVORA
PAULO ROBERTO FIUZA DE PAULA
PAULO ROBERTO OLIVEIRA DA ROCHA
PEDRO CANDOTTI JUNIOR
RENATO GOMES DA ROCHA
RICARDO AVELINO SILVA ALMEIDA
RITA MARIA SCARPONI
ROGERIO MAYO DE OLIVEIRA
ROSANGELA MATTOS DE LIMA RISCADO
SANDRA RODRIGUES FERNANDES
VANESSA MONTEIRO DA COSTA
VENANCIO AUGUSTO LEAO BASTOS
VINICIUS CALEGARI CANUTO DE LIMA
WILTON THIMOTEO

Id: 2364761

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**SUBSECRETARIA DE RECEITA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE ARRECADAÇÃO****EDITAL**

Os **CONTRIBUÍNTES**, abaixo, **FICAM CIENTIFICADOS** da lavratura dos autos de infração por infringência à legislação do ICMS. O pagamento dos créditos tributários reclamados deverão ser efetuados no prazo de 30 (trinta) dias da ciência dos autos de infração, que se considera feita 15 (quinze) dias após a publicação deste edital, com redução do valor da multa de 50% (cinquenta por cento). Em caso de discordância, no mesmo prazo, os contribuintes poderão apresentar impugnação aos autos de infração.

Os processos administrativos respectivos encontram-se à disposição dos interessados nos endereços das respectivas repartições fiscais. Número de controle 129/2021, conforme processo Nº SEI-040070/000239/2021.

**REPARTIÇÃO FISCAL**00.01 - AFE 01 - Serv. Transportes Intermunicipais e Interestaduais  
Av. Presidente Vargas Nº 670, 7º Andar, Centro, CEP 20071001,  
Rio de Janeiro - RJ**JAE ILHA DESCARTAVEIS E LIMPEZA LTDA**

CNPJ 4.220.523/0001-02 - Processo nº E-04/211/014058/2021

Auto de Infração nº 03.634112-1, de 28/09/2021

Valor reclamado: R\$ 1.667,39.

**REPARTIÇÃO FISCAL**99.19 - Posto de Controle Fiscal de Levy Gasparian  
Rua Anísio Torres 1, Próx. Rod. Br 040 Km6,5, Centro, CEP  
25870000, Comendador Levy Gasparian - RJ**TRANSPORTADORA IPE AMARELO LTDA**

CNPJ 35.067.055/0001-01 - Processo nº E-04/211/013965/2021

Auto de Infração nº 03.634031-3, de 26/09/2021

Valor reclamado: R\$ 1.667,39.

Id: 2364750

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**SUBSECRETARIA DE RECEITA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE ARRECADAÇÃO****EDITAL**

O **CONTRIBUINTE**, abaixo, **FICA CIENTIFICADO** da decisão proferida em decisão de julgamento de impugnação ao auto de infração mantendo a exigência total ou parcial do crédito tributário reclamado no auto de infração respectivo.

O pagamento do crédito tributário reclamado deverá ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias da ciência dessa decisão, que se considera feita 15 (quinze) dias após a publicação deste edital. No mesmo prazo cabe redução do valor da multa de 20% (vinte por cento). Em caso de discordância, no mesmo prazo, o contribuinte poderá apresentar recurso ao Conselho de Contribuintes, sob pena de imediata inscrição em Dívida Ativa e execução judicial do débito.

O processo administrativo respectivo encontra-se à disposição do interessado no endereço da respectiva repartição fiscal. Número de controle 130/2021, conforme processo SEI-040070/000239/2021.

**REPARTIÇÃO FISCAL**64.09 - AFR 64.09 - Capital  
Avenida Presidente Vargas, 670 4 Andar, Centro, CEP 20071001,  
Rio de Janeiro - RJ**PARACAMBI REFRIGERAÇÃO LTDA**

Inscrição Estadual 77.771.824 - Processo nº E-04/018/000533/2016

Auto de Infração nº 03.508738-6, de 05/09/2016

Valor reclamado: R\$ 577.060,44.

Id: 2364751

Envie um SMS para 40199  
informando seu CEP e cadastre-se  
para recebimento de alertas.GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
SEM TEMPO A PERDER