



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

## **CONTRATO Nº 209/2023 (DFI)**

**CONTRATO CEDAE Nº 209/2023 (DFI) que entre si celebram a COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS (CEDAE) e a AUX CONTACT CENTER LTDA.**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS**, sociedade de economia mista, com sede nesta Cidade, na Av. Presidente Vargas, 2655 – 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, neste ato por meio de seu Diretor Presidente, Sr. AGUINALDO BALLON, e seu Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, Sr. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS, doravante denominada **CEDAE**, e a **AUX CONTACT CENTER LTDA.**, sediada na Rua Santana, nº 5075, Sala 03, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP: 88.140-000, inscrita no CNPJ sob o n.º 20.254.135/0001-90, neste ato por meio de sua Titular, Sra. CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato com fundamento no **Processo Administrativo SEI-150001/017458/2023**, mediante **Pregão Eletrônico nº 0059/2023 – DAD-3**, 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 7.539 de 27 de março de 2017, além das demais disposições legais aplicáveis, pelos preceitos de direito privado, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

A presente contratação tem por objeto a **“CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CALL CENTER E ATIVIDADES AFINS - SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DA CEDAE”**, conforme Pregão Eletrônico nº 0059/2023.

**Parágrafo Único** - Inserem-se no escopo desta contratação, embora não transcritos, o detalhamento contido nos Anexos do Edital da licitação por Pregão Eletrônico nº. 0059/2023 sob o index 62584551, bem como a proposta da contratada registrada sob o index. 66070257, complementada pelos documentos 2 e 3 inseridos sob o index. 65625598, assim como seus respectivos Anexos A – Matriz de Riscos (index. 66071953) e Anexo B – Acordo de Nível de Serviço - ANS (index66071978).

### **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 0059/2023:

- 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, FERNANDA BOURDOT Identidade Nº 4.272.772, que fica autorizado a representá-la, perante a CEDAE, em tudo que se relacionar à matéria dos serviços.
- l) 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 nº 43.629, de 5 de junho de 2012 e do art. 32, §1º da Lei nº 13.303/2016.

#### CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO

O prazo 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 contrato.

**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 2023, assim classificadas:

Conta Contábil: 411110331  
Programa de Trabalho: 2200022016  
Código Orçamentário: 33903938  
Fonte de Recursos: 10  
Centro de Custo: DF00000000  
ID da Reserva Orçamentária: 2023001166

#### CLÁUSULA SEXTA - VALOR DO CONTRATO

A presente contratação será executada em regime de execução por preço unitário, sendo o seu valor total de **R\$ 3.313.999,74 (três milhões, trezentos e treze mil, novecentos e noventa e nove reais e setenta e quatro centavos)**, conforme proposta da contratada, autuada sob index nº 66070257 do processo em referência, complementada pelas informações da planilha abaixo:

PLANILHA VALOR TOTAL GERAL					
Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor Mensal	Prazo (Meses)	Valor Total
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	1	R\$ 3.393,11	R\$ 3.393,11	24	R\$ 81.434,64
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	24	R\$ 48.000,00
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	10	R\$ 601,00	R\$ 6.010,00	24	R\$ 144.240,00
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	28	R\$ 110,00	R\$ 3.080,00	24	R\$ 73.920,00
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	28	R\$ 30,00	R\$ 840,00	24	R\$ 20.160,00
Imposto	11,65%	R\$ 714,62	11,65%	24	R\$ 42.843,42
<b>TOTAL RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>					<b>R\$ 410.598,06</b>
Operador de Telemarketing	15	R\$ 3.654,51	R\$ 54.817,65	24	R\$ 1.315.623,60
Operador de Telemarketing c/ adicional noturno	4	R\$ 4.156,81	R\$ 16.627,24	24	R\$ 399.053,76
Analista de Atendimento - Backoffice	4	R\$ 5.059,56	R\$ 20.238,24	24	R\$ 485.717,76
Assistente de apoio ao cliente	2	R\$ 5.252,93	R\$ 10.505,86	24	R\$ 252.140,64
Instrutor de Treinamento	1	R\$ 5.757,94	R\$ 5.757,94	24	R\$ 138.190,56
Supervisor de Atendimento	1	R\$ 6.853,09	R\$ 6.853,09	24	R\$ 164.474,16
Analista de Informática	1	R\$ 6.175,05	R\$ 6.175,05	24	R\$ 148.201,20
<b>TOTAL EQUIPE DE ATENDIMENTO</b>					<b>R\$ 2.903.401,68</b>
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$ 3.313.999,74</b>

\*Informações extraídas do anexo 2, index. 65625598.

**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, anotar 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 FGTS (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 na alínea "c" do *caput* 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 Oitavo** - 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 Nono** - 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 0059/2023 – DAD-3 (Processo Administrativo CEDAE nº SEI-150001/017458/2023) 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, Anexos B do Termo de Referência (index 66071978) e Anexo A deste contrato (index 66071953), 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, atestará 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 conseqüentemente 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 aprovisionamento 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 INPC, iniciando-se a

contagem deste prazo a partir da data da proposta (Io), conforme a expressão matemática a seguir.

$$R = Po [I - Io]$$

Io

R = Valor do reajustamento

Po = Preço Contratual

I = INPC correspondente ao mês do reajustamento

Io = INPC correspondente ao mês da data da proposta.

1. Observada a periodicidade, a aplicação do reajustamento obedecerá ao cronograma de serviços em vigor.
2. O valor do reajustamento será objeto de fatura própria, separada daquele 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 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 E DEMAIS PENALIDADES**

A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual sujeitará a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que lhe couber, 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** - Todas as sanções previstas no caput serão impostas pelo Diretor responsável, na forma do art. 21, §1º, do Procedimento de aplicação de sanções da CEDAE.

**Parágrafo Terceiro**- 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, a contar da data da infração;

i.1.) Nas infrações cometidas após o encerramento do contrato, a base de cálculo será o valor da contratação.

ii) nas reincidências específicas, deverá corresponder, no mínimo, 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 prevista na cláusula décima oitava, que poderão ser aplicadas cumulativamente à multa administrativa.

**Parágrafo Quarto** - 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;

ii. Sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito deste valor no prazo devido;

**Parágrafo Quinto** - 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 Sexto** - 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 Sétimo** - 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 Oitavo** - 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, na forma prevista no art. 26, §§ 3º e 5º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE.

**Parágrafo Nono** - 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** - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a prevista na cláusula décima oitava, serão somadas quando aplicadas cumulativamente, e terão como limite seus respectivos percentuais máximos."

**Parágrafo Décimo-Primeiro** - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a multa por descumprimento da implantação 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 consideravelmente suas operações em razão de eventual prestação direta dos serviços de saneamento pelos Municípios, atualmente, operados pela CEDAE, 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:

1. 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**.
2. 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 adimplemento do último mês/etapa/parcela do cronograma físico-financeiro se não estiver acompanhada da respectiva carta.
3. 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 inadimplemento de suas obrigações e da consequente suspensão do prazo para pagamento.
4. 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.
5. A obrigação será considerada adimplida pelo cumprimento da etapa/parcela acompanhada dos documentos exigidos neste contrato para a realização do correspondente pagamento.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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 constituir-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, se houver, dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 (LGPD), e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias para a estrita execução do Contrato 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;
- d) os dados obtidos em razão deste contrato serão 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;
- e) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados e, em no máximo 30 (trinta) 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 Primeiro** - A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CEDAE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

**Parágrafo Segundo** - 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 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 Terceiro** - A critério do Encarregado pelo tratamento de dados da CEDAE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

**Parágrafo Quarto** - 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 Quinto** - 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 Sexto** - 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 Sétimo** - A CONTRATADA responderá pelo descumprimento das obrigações relacionadas com a confidencialidade das informações, ocorridas durante ou após a vigência contratual, mediante ações ou omissões intencionais ou acidentais de seus empregados e dirigentes.

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

O extrato desta contratação será publicado no Diário Oficial do estado do Rio de Janeiro, para fins de mera publicidade, e posteriormente divulgado no sítio eletrônico da CEDAE.

**Parágrafo Único** - Após a publicação no Diário Oficial do estado do Rio de Janeiro, 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 justas e contratadas, as partes assinam eletronicamente o presente CONTRATO digital, depois de lido e achado conforme, dispensando a presença de testemunhas.

Pela CEDAE:

**AGUINALDO BALLON**

Diretor Presidente

**ANTONIO CARLOS DOS SANTOS**

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Pela CONTRATADA:

**CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**

Titular



Documento assinado eletronicamente por **Carla de Carvalho Rocha Dalfovo, Usuário Externo**, em 28/12/2023, às 17:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos dos Santos, Diretor Financeiro**, em 28/12/2023, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aguinaldo Ballon, Diretor-Presidente**, em 28/12/2023, às 18:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **66070716** e o código CRC **6F9C8F01**.

## ANEXO II

### FORMULÁRIO OFICIAL DE PROPOSTA DE PREÇOS

#### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0059/2023 – DAD-3

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Call Center e atividades afins de relacionamento com os usuários dos serviços prestados pela CEDAE, através do atendimento receptivo e ativo 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 da infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e gestão dos serviços, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem o serviço a ser prestado, atendendo as necessidades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

**EMPRESA:** AUX CONTACT CENTER LTDA

**INSCRIÇÃO NO CNPJ:** 20.254.135/0001-90

**ENDEREÇO:** Rua Santana, nº 5075, Sala 03, Centro, Santo Amaro da Imperatriz – SC, CEP 88.140-000.

**TELEFONE:** (48) 4042-1988

**E-MAIL:** comercial@auxcc.com.br e licitacoes@auxcc.com.br

**TOTAL GERAL DA PROPOSTA:** R\$ 3.313.999,74 (Três milhões, trezentos e treze mil, novecentos e noventa e nove reais e setenta e quatro centavos).

**PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 (Vinte e quatro) meses.

**CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:** Conforme estabelece a cláusula Nona da minuta do contrato, Anexo do Edital.

**VALIDADE DA PROPOSTA:** 60 (sessenta) dias da sessão pública de lances.

Obs.1: A Empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, declara, sob as penalidades da lei, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 0059/2023, que:

- Responsabiliza-se pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CEDAE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- Os materiais ofertados atendem integralmente às especificações e condições do presente edital.

Obs.2: Anexo às propostas de preços, previstas no item 10.1, as empresas deverão apresentar no sistema eletrônico:

- Declaração, informando que se enquadram ou não na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, na definição da Lei Complementar nº123/2006. (vide Modelos das Declarações – Anexo do Edital).
- Declaração de Elaboração Independente de Proposta (vide modelo – Anexo do Edital).

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 19 de Dezembro de 2023.

---

AUX CONTACT CENTER LTDA  
CNPJ: 20.254.135/0001-90  
Carla de Carvalho Rocha Dalfovo  
CPF: 026.605.309-20  
RG: 3414181



## 20. ANEXO B - 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 resultará diretamente no 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 de Atendimento ao Cliente da CEDAE .

### 2.1 - Descrição do Serviço:

A prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com os canais de atendimento aos clientes da CEDAE, sem custos financeiros, sobretudo, através de contatos telefônicos em números “0800”, com o acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.

No escopo da presente contratação está incluso além da gestão da Central de Atendimento ao Cliente da CEDAE ou local relacionado, através das chamadas atendidas (informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões), recebidas pelo “0800”, outros canais, tais como: por atendimento pessoal, por documentações de Órgãos Públicos e Cidadãos, por canais web externos a gestão dos processos via e-mails ou via página na internet da Cedae, além de cadastro e acompanhamento de solicitações de atendimento – representadas pelas Ordens de Serviços. Para fins de agilizar o atendimento e obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados aos serviços propostos, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimento visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados pela CEDAE.

A contratada prestará o serviço em uma Central de Atendimento ao Cliente ou local relacionado a ser operada na sede da contratada, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico, por múltiplos canais de acesso, tais como: atendimento pessoal, Telegram, WahtsApp, e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, sites externos, etc., 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 dos Serviços de Atendimento ao Cliente da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

## 2.2 - Objetivos:

Tendo em vista à necessidade de darmos continuidade aos serviços de atendimento aos clientes da CEDAE, em atendimento a legislação vigente, e tendo em vista que o contrato atual com AUX CONTACT CENTER., se encerra em **28 de dezembro 2023**, solicitamos autorização para contratação de nova prestadora de serviço, através de certame licitatório.

Este contrato permitirá não apenas que o cliente continue a entrar em contato com os serviços de atendimento ao cliente da CEDAE sem custos financeiros, mas também serem atendidos pelos multicanais referenciados no capítulo anterior. Destaca-se que todas as ligações telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o resgate das gravações das ligações, podendo essas serem encaminhadas para os clientes.

Os serviços de atendimento ao cliente também iram atuar ativamente, encaminhando as respostas finais aos consumidores via e-mail, SMS ou telefone, consoante disposto no item 3.1 “c” da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº.57/2016

O objetivo, portanto, do presente acordo de serviço é a continuidade da prestação dos serviços de atendimento ao cliente da CEDAE com o estabelecimento de condições essenciais para a mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados.



80



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

A presente contratação, objetiva a prestação de serviços de Atendimento ao Cliente da CEDAE. O serviço a ser medido é a forma de prestação e a entrega dos indicadores exigidos na execução dos referidos serviços.

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

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:**

As comunicações entre a contratada e a CEDAE poderão ser realizadas através do e-mail e do telefone [evargas@cedae.com.br](mailto:evargas@cedae.com.br) / 2332-3042, bem como através de protocolos realizados na sede da CEDAE, situada na Avenida Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro-RJ.

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 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 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 Contrato, 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 CEDAE	Nota	80	SIM
C	Monitorias a cargo da contratada	%	100	SIM
D	Realização de feedback	%	100	SIM
E	Programas de Capacitação Contínua	%	100	SIM
F	Posição Logada	%	95	SIM
G	Nível de Serviço (atendimento até 60 segundos)	%	100	SIM
H	Controle 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	%	100	SIM
N	Transf. de Chamadas para pesquisa de satisfação	%	100	SIM
O	Gravação das ligações	%	100	SIM
P	Gravação das telas	%	100	SIM

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

- 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.

- Os índices abaixo mensurados poderão deixar de ser exigidos em situações excepcionais mediante autorização documentada da Comissão de Fiscalização.

#### A - Índice de Disponibilidade do Serviço

Esse indicador visa garantir a disponibilidade integral do serviço 7 dias por semana, 24 horas por dia.

**META:** 100%

#### FORMULA 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	
Resultado	Desconto
100 % a 99,99%	0 %
99,70% a 99,50%	- 5 %
Abaixo de 99,49%	- 10 %

**B - Monitoria a cargo da CEDAE**

**METAS:**

A meta da nota será de 80.

**FORMULA DE DESCONTO:**

- Fórmula de cálculo de notas de monitoria:

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

**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 100%.
- Não serão monitorados os colaboradores que compõem o Apoio ao Atendimento.

**FORMULA DE DESCONTO:**

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

$$\text{Realização de Monitorias} = \left( \frac{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}{\text{Quant. de operad.. Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadore contratados}} \right) \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

Tabela Monitorias a cargo da contratada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
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 feedbacks realizados são estabelecidos os parâmetros abaixo.

**METAS:**

- Feedback - A meta da quantidade de feedback realizados é de 100% do total de monitorias sendo:  
(Quant. de operad. Ativos no Mês × Quant. de operador contratados ).

**FORMULA DE DESCONTO:**

- Fórmula de cálculo da quantidade de feedback aplicado:

*Realização de feedback*

$$= \left( \frac{\text{Quantidade de feedback Realizados}}{\text{Quant. de operad.. Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadore contratados}} \right) \times 100$$

Tabela Feedback – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
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 de Telemarketing. 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 03 horas mensais por colaborador

Obs.: Este indicador poderá deixar de ser exigido em caso de autorização prévia da contratante, em situações excepcionais.

### FORMULA 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:

Tabela programas de capacitação contínua – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
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 de Posição Logada visa mensurar a aderência (Tempo de Login) da CONTRATADA, que deverá apresentar a quantidade de PA's Logadas.

**META:** 95%

### FORMULA 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:**

Tabela Posições Logada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
Igual ou superior a 95 %	- 0 %
94 %	- 5 %
93 %	- 6 %
92 %	- 7 %
91 %	- 8 %
90 %	- 9 %
Abaixo de 90 %	- 10 %

**G - Nível de Serviço (atendimento até 30 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:** 80% das ligações sendo atendidas em até 30 segundos.

**FORMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Nível de Serviço} = \left( \frac{\text{Quantidade de chamadas atendidas em até 30 segundos}}{\text{Quantidade de chamadas atendidas no período}} \right) \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

Tabela Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement) – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
80 %	-0 %
79 %	-1 %
78 %	- 2 %
77 %	- 3 %
76 %	- 4 %
75 %	- 5 %
74 %	- 6 %
73 %	- 7 %
72 %	- 8 %
71 %	- 9 %
Abaixo de 71%	-10 %

## H - Controle de Pausas;

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

**META:** 100% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

**TOLERÂNCIA:** 105% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

### FORMULA DE DESCONTO:

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

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
91 a 99 %	-1 %
81 a 90 %	- 2 %
71 a 80 %	- 3 %
61 a 70 %	- 4 %
51 a 60 %	- 5 %
41 a 50 %	- 6 %
31 a 40%	- 7 %
21 a 30 %	- 8 %
11 a 20 %	- 9 %
0 a 10 %	-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:

$$TME = \frac{\text{Tempo Total de Todos Clientes que Aguardaram na Fila de Espera}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}}$$





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 oito minutos (00:08:00) deve ser alcançada por no mínimo 85% dos colaboradores.

**FORMULA DE DESCONTO:**

Fórmula de cálculo do Tempo médio de Atendimento:

$$TMA = \frac{\text{Tempo Total de Atendimento}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}} \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

Tabela TMA – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
00:00:00 - 00:08:00	0 %
00:08:01 - 00:08:30	-1 %
00:08:31 - 00:09:00	-2 %
00:09:01 - 00:09:30	-3 %
00:09:31 - 00:10:00	-4 %
00:10:01 - 00:10:30	-5 %

00:10:31 - 00:11:00	-6 %
Acima de 00:11:00	-10 %

### 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:

Tabela Abandono em Espera – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
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 %
Acima 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:

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

#### TABELA DE DESCONTO:

Tabela Índice de Satisfação dos Interlocutores – 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 %

### 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%

#### FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Transferência para pesquisa} = \left( \frac{\text{Quantidade de transferências realizadas}}{\text{Quant. de ligações Atend onde o cliente não encerra a ligação antes da transferência}} \right) \times 100$$

#### TABELA DE DESCONTO:

Tabela de Transferência de Chamadas par Pesquisa de Satisfação – 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 %

### O - Gravação das ligações

Esse indicador visa garantir a gravação integral das ligações.

**META:** 100%

#### FORMULA DE DESCONTO:

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

#### TABELA DE DESCONTO:

Tabela Gravação das Ligações – 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 %



**P - Gravação das telas**

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

**META:** 100%

**FORMULA DE DESCONTO:**

$$\text{Gravação de Telas} = \frac{\text{Total de videos gravados}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

**TABELA DE DESCONTO:**

Tabela Gravação de Vídeo de Telas – 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 %

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

Rio de Janeiro, 1 de junho de 2023.

<b>Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE</b>	<b>Contratado</b>
--	-------------------



## Procuradoria Geral do Estado

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO  
SECRETARIA DE GESTÃODESPACHOS DA PROCURADORA-ASSISTENTE  
DE 08/01/2024

**PROCESSO Nº SEI-140001/033434/2022** - RODRIGO DE OLIVEIRA BOTELHO CORREA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 41954823, correspondente ao período de 30/11/2023 a 29/12/2023 (30 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/000708/2022** - VICTOR AGUIAR DE CARVALHO, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43872298, correspondente ao período de 01/12/2023 a 17/12/2023 (17 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/000708/2022** - VICTOR AGUIAR DE CARVALHO, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43872298, correspondente ao período de 18/12/2023 a 01/01/2024 (15 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/003963/2022** - GUILHERME PAIAO FERREIRA PINTO, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 50243934, correspondente ao período de 03/12/2023 a 31/12/2023 (29 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004657/2022** - BRUNO BOQUIMPANI SILVA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 41954785, correspondente ao período de 30/11/2023 a 29/12/2023 (30 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/002302/2022** - GABRIEL PACHECO AVILA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 42666040, correspondente ao período de 22/12/2023 a 29/12/2023 (8 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/027492/2022** - CARLOS AUGUSTO ZANANDREA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 19213344, correspondente ao período de 11/12/2023 a 20/12/2023 (10 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004653/2022** - RICARDO MATHIAS SOARES PONTES, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 42665990, correspondente ao período de 21/12/2023 a 25/12/2023 (5 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/016022/2023** - JULIANA FLORENTINO DE MOURA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 50143760, correspondente ao período de 20/12/2023 a 29/12/2023 (10 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/005298/2022** - RICARDO LEVY SADCOFF, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 41954939, correspondente ao período de 26/12/2023 a 05/01/2024 (11 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/005670/2022** - GISELLE WEBER MARTINS ALVES, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 43871836, correspondente ao período de 06/11/2023 a 20/11/2023 (15 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004086/2022** - RODRIGO BORGES VALADAO, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 41954777, correspondente ao período de 01/12/2023 a 31/12/2023 (31 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/006221/2022** - ELIAS GAZAL ROCHA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 19231148, correspondente ao período de 01/12/2023 a 25/12/2023 (25 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/002318/2022** - FLAVIO ASSAID SFAIR DA COSTA ROCHA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 50243373, correspondente ao período de 01/12/2023 a 25/12/2023 (25 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/003990/2022** - ADRIANA BRAGANÇA DIAS DA SILVA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 19213158, correspondente ao período de 22/12/2023 a 31/12/2023 (10 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/003985/2022** - RENATA GUIMARAES SOARES BECHARA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 19223277, correspondente ao período de 22/12/2023 a 31/12/2023 (10 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/007505/2022** - CLAUDIO ROBERTO PIERRUCCI MARQUES, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 41955056, correspondente ao período de 26/12/2023 a 05/01/2024 (11 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/009299/2022** - EDUARDO MACCARI TELLES, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 19231440, correspondente ao período de 30/11/2023 a 19/12/2023 (20 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004335/2022** - MARCEL SILVA GLADULICH, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43872409, correspondente ao período de 21/11/2023 a 20/12/2023 (30 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004335/2022** - MARCEL SILVA GLADULICH, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43872409, correspondente ao período de 21/12/2023 a 25/12/2023 (5 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/022873/2022** - AMANDA COLCHETE PINTO, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 99991241, correspondente ao período de 18/12/2023 a 25/12/2023 (8 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/003236/2022** - RENATA COTRIM NACIF, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 41954874, correspondente ao período de 21/12/2023 a 25/12/2023 (5 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/042663/2023** - LUCAS LEONIDO BARBOSA DOS SANTOS, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 99992272, correspondente ao período de 21/12/2023 a 25/12/2023 (5 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/008445/2022** - PEDRO ANTONIO ADORNO BANDEIRA ASSUMPCAO, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 99991330, correspondente ao período de 18/12/2023 a 20/12/2023 (3 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/012849/2022** - JULIA VINHAES TORTIMA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 19230451, correspondente ao período de 01/12/2023 a 31/12/2023 (31 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/005318/2022** - CARLOS ANDRE SILVA BAPTISTA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43871623, correspondente ao período de 01/12/2023 a 31/12/2023 (31 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004323/2022** - REINALDO FREDERICO AFONSO SILVEIRA, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 19220740, correspondente ao período de 01/12/2023 a 31/12/2023 (31 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/011930/2022** - MARCELO ROCHA DE MELLO MARTINS, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 19234872, correspondente ao período de 20/12/2023 a 29/12/2023 (10 dias).

Louvada nas informações prestadas pelo chefe imediato, **AUTORIZO**.  
Id: 2539494

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO  
SECRETARIA DE GESTÃODESPACHO DO PROCURADOR-ASSISTENTE  
DE 09/01/2024

**PROCESSO Nº SEI-140001/015349/2022** - JULIANA CURVACHO CAPPELLA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 43871925, correspondente ao período de 26/12/2023 a 04/01/2024 (10 dias). Louvada nas informações prestadas pelo chefe imediato, **AUTORIZO**.

Id: 2539495

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO  
SECRETARIA DE GESTÃODESPACHO DA PROCURADORA-ASSISTENTE  
DE 09/01/2024

**PROCESSO Nº SEI-140001/004505/2022** - ANNA CAROLINA GUIMARAES DE SOUZA, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 19233167, correspondente ao período de 30/11/2023 a 19/12/2023 (20 dias). Louvada nas informações prestadas pelo chefe imediato, **AUTORIZO**.  
Id: 2539496

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO  
SECRETARIA DE GESTÃODESPACHOS DA PROCURADORA-ASSISTENTE  
DE 10/01/2024

**PROCESSO Nº SEI-140001/004647/2022** - DANIELA ALLAM GIACOMET, Procuradora do Estado, ID Funcional n.º 19234570, correspondente ao período de 20/12/2023 a 25/12/2023 (6 dias).

**PROCESSO Nº SEI-140001/004481/2022** - HUGO WILKEN MAURELL, Procurador do Estado, ID Funcional n.º 43871747, correspondente ao período de 26/12/2023 a 04/01/2024 (10 dias).

Louvada nas informações prestadas pelo chefe imediato, **AUTORIZO**.  
Id: 2539497

AVISOS, EDITAIS E  
TERMOS DE CONTRATOS

## Secretaria de Estado da Casa Civil

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

EXTRATO DE TERMO

**INSTRUMENTO:** Termo de Credenciamento SECC nº 119/2023  
**PARTES:** A SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL E SERENO & MONTECHIARI ADVOGADOS ASSOCIADOS S/S  
**OBJETO:** Aos servidores ativos, inativos e pensionistas da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio de Janeiro, ex-participantes e beneficiários da PREVI-BANERJ, de produtos e serviços referente à mensalidade a título de honorários advocatícios, descrito no art.1º do Decreto nº 46.483/2019 que inseriu o inciso VII ao art.3º do Decreto nº 45.563 de 27 de janeiro de 2016.  
**PRAZO:** 14/12/2023 a 14/12/2024.  
**DATA DE ASSINATURA:** 14/12/2023.  
**FUNDAMENTO:** Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, em especial o Decreto nº 45.563/16 e suas alterações e a Resolução SECCG nº 19/19.  
**PROCESSO Nº SEI-150001/025116/2023.**  
Id: 2539797

## ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 005/2024 (DFI).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.  
**OBJETO:** Regular as condições, procedimentos, direitos e obrigações das PARTES, em relação ao uso do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - ETA LARANJAL.  
**PRAZO:** 12 (doze) meses.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 130.382.983,79 (cento e trinta milhões, trezentos e oitenta e dois mil, novecentos e oitenta e três reais e setenta e nove centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 21/09/2023.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/018455/2023 (Inexigibilidade de Licitação - IL nº 020/2023 - DSG).  
Id: 2539625

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 004/2024 (DFI).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.  
**OBJETO:** Regular as condições, procedimentos, direitos e obrigações das PARTES, em relação ao uso do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - IMUNANA.  
**PRAZO:** 12 (doze) meses.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 72.024.295,36 (setenta e dois milhões, vinte e quatro mil, duzentos e noventa e cinco reais e trinta e seis centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 21/09/2023.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/018455/2023 (Inexigibilidade de Licitação - IL nº 020/2023 - DSG).  
Id: 2539626

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 003/2024 (DTP).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a S.K PHILIPPE CONSTRUÇÕES LTDA.  
**OBJETO:** Reforma dos Floculadores da Estação de Tratamento de Água - VETA GUANDU.  
**PRAZO:** 360 (trezentos e sessenta) dias.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 9.918.219,37 (nove milhões, novecentos e dezoito mil, duzentos e dezenove reais e trinta e sete centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 10/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/022540/2022 (LI nº 006/2023).  
Id: 2539627

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 208/2023 (DSG).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a S.K FERNANDES AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL LTDA.  
**OBJETO:** Aquisição de um (01) transformador trifásico de potência de 3000 KVA.  
**PRAZO:** 07 (sete) meses.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 388.900,00 (trezentos e oitenta e oito mil, novecentos reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 05/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-120800/006971/2021 (Pregão Eletrônico - PE nº 044/2023 - DAD-3).  
Id: 2539628

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

**INSTRUMENTO:** Contrato CEDAE nº 209/2023 (DFI).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a AUX CONTACT CENTER LTDA.  
**OBJETO:** Contratação de serviço de call center e atividades afins - serviço de central de relacionamento com o cliente da CEDAE.  
**PRAZO:** 24 (vinte e quatro) meses.  
**VALOR TOTAL:** R\$ 3.313.999,74 (três milhões, trezentos e treze mil, novecentos e noventa e nove reais e setenta e quatro centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 28/12/2023.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/017458/2023 (Pregão Eletrônico - PE nº 0059/2023 - DAD-3).  
Id: 2539632

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

**INSTRUMENTO:** Termo de Ajuste de Contas e Quitação CEDAE nº 004/2024.  
**PARTES:** COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE e a BARRETO ADVOGADOS & CONSULTORES ASSOCIADOS.  
**OBJETO:** Promover o ajuste de contas entre as partes para possibilitar o pagamento dos "SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADVOCACIA EM PROCESSOS JUDICIAIS DE NATUREZA TRABALHISTA, LOTE IV".  
**PRAZO:** O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste Termo.  
**VALOR:** R\$ 119.280,00 (cento e dezenove mil, duzentos e oitenta reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 10/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/028309/2023.  
Id: 2539633

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

**INSTRUMENTO:** Termo de Ajuste de Contas e Quitação CEDAE nº 003/2024.  
**PARTES:** COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE e a BOSÍLIO ADVOGADOS.  
**OBJETO:** Promover o ajuste de contas entre as partes para possibilitar o pagamento dos "SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADVOCACIA EM PROCESSOS JUDICIAIS DE NATUREZA TRABALHISTA, LOTE III".  
**PRAZO:** O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste Termo.  
**VALOR:** R\$ 85.365,00 (oitenta e cinco mil, trezentos e sessenta e cinco reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 10/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/028309/2023.  
Id: 2539634

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

**INSTRUMENTO:** Termo de Ajuste de Contas e Quitação CEDAE nº 002/2024.  
**PARTES:** COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE e a MAUÉS ADVOGADOS ASSOCIADOS S/S.  
**OBJETO:** Promover o ajuste de contas entre as partes para possibilitar o pagamento dos "SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADVOCACIA EM PROCESSOS JUDICIAIS DE NATUREZA TRABALHISTA, LOTE II".  
**PRAZO:** O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste Termo.  
**VALOR:** R\$ 85.371,00 (oitenta e cinco mil, trezentos e setenta e um reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 10/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/028309/2023.  
Id: 2539635

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO

**INSTRUMENTO:** Termo de Ajuste de Contas e Quitação CEDAE nº 001/2024.  
**PARTES:** COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE e a PESSOA & PESSOA ADVOGADOS ASSOCIADOS S/S.  
**OBJETO:** Promover o ajuste de contas entre as partes para possibilitar o pagamento dos "SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADVOCACIA EM PROCESSOS JUDICIAIS DE NATUREZA TRABALHISTA, LOTE I".  
**PRAZO:** O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste Termo.  
**VALOR:** R\$ 83.979,00 (oitenta e três mil, novecentos e setenta e nove reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 10/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/028309/2023.  
Id: 2539636

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

**INSTRUMENTO:** Aditivo nº 01 ao Contrato CEDAE nº 160/2022 (DSG).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a SUMATEX PRODUTOS QUÍMICOS LTDA.  
**OBJETO:** Para promover a renovação do prazo contratual e a supressão quantitativa.  
**PRAZO:** 12 (doze) meses.  
**VALOR:** R\$ 10.838.232,00 (dez milhões, oitocentos e trinta e oito mil, duzentos e trinta e dois reais).  
**DATA DE ASSINATURA:** 04/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-E-12/800.356/2020 (Pregão Eletrônico - PE nº 660/2022).  
Id: 2539629

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

**INSTRUMENTO:** Aditivo nº 01 ao Contrato CEDAE nº 171/2023 (DAD).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a RENTEQ COMÉRCIO E LOCAÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA-EPP.  
**OBJETO:** Para promover a prorrogação do prazo de execução dos serviços.  
**PRAZO:** 60 (sessenta) dias.  
**VALOR:** Sem valor.  
**DATA DE ASSINATURA:** 04/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-150001/011405/2023 (Pregão Eletrônico - PE nº 0038/2023 - DAD-3).  
Id: 2539630

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

**INSTRUMENTO:** Aditivo nº 01 ao Contrato CEDAE nº 143/2021 (DAD).  
**PARTES:** A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE e a GMF GESTÃO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO LTDA.  
**OBJETO:** Para promover a renovação do prazo contratual e a alteração do prazo previsto para a conclusão dos serviços de escopo descritos no item 1.1.1.2 da Planilha de Custos, que fica prorrogado por 6 (seis) meses.  
**PRAZO:** 48 (quarenta) meses.  
**VALOR:** R\$ 10.400.016,96 (dez milhões, quatrocentos mil, dezesseis reais e noventa e seis centavos).  
**DATA DE ASSINATURA:** 03/01/2024.  
**FUNDAMENTO:** Processo nº SEI-E-12/800.136/2021 (Pregão Eletrônico - PE nº 638/2021).  
Id: 2539631