



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

CONTRATO Nº 117/2025

CONTRATO CEDAE N.º 117/2025 (DDC)

que entre si celebram a **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTO (CEDAE)** e a **CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**.

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 de seu Diretor de Desenvolvimento das Cidades, Sr. MARCO AURÉLIO DAMATO PORTO, doravante denominada **CEDAE**, e a **CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.**, sediada na Rua Vieira Ferreira, 154, Bonsucesso, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.243.854/0001-52, neste ato por meio de seu Administrador, Sr. JOSÉ MARIANO DE ÁVILA NETTO GUTERRES, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato autuado no **Processo Administrativo SEI-150017/005918/2025**, mediante **Dispensa de Licitação n. 021/2025 (DDC)** com fundamento no art. 29, XV, da Lei 13.303/2016, pela qual se regerá, bem como pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE (RILC), pelos preceitos de direito privado, cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

A presente contratação tem por objeto a “ **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DA REGIÃO DO INTERIOR – DDC – LOTE**”, conforme aprovado em Resolução de Diretoria autuada sob o index 105683011 do processo administrativo de referência.

Parágrafo Primeiro - O **Termo de Referência** (index 106507011), a **Proposta** da contratada (index 106944778), o **Cronograma físico-Financeiro** (index 105350221, fls. 01), a **Matriz de Riscos** (index 106527600) e o **Acordo de Níveis de Serviço** (Anexo I do Termo de Referência), autuados no processo administrativo de referência obrigam as partes e complementam o presente ajuste, embora não transcritos.

Parágrafo Segundo – A contratação se destina ao preenchimento das seguinte vagas:

LOTE - I						
GERÊNCIA	MUNICÍPIO	SERVIÇO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO EXTERNO	SERVIÇO DE SUPERVISÃO AO APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO	TOTAL POR MUNICÍPIOS
ASS. COMERCIAL	SEDE (DDC)	3	10	-	3	16
GSE (Gerência Serrana)	TERSOPOLIS	6	1	6	3	16
	SAPUCAIA	4	2	2	2	10
GMP (Gerência Médio Paraíba)	BARRA DO PIRAJÁ	7	7	5	4	23
	MANGARATIBA	4	4	2	1	11
	ENG. PAULO DE FRONTIN	2	2	2	2	8
	TOTAL	26	26	17	15	84
	TOTAL GERAL		84			

Parágrafo Terceiro - Caso se observe alguma contradição entre a proposta, o termo de referência e as disposições deste contrato, prevalecerá primeiro o que houver sido previsto nesse último e, em seguida, o que constar no Termo de Referência.

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 no Termo de Referência:

- 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 inicialmente exigidas para esta contratação;
- e) corrigir as falhas verificadas nos serviços executados, responsabilizando-se, nos termos do art. 927 e 944

do Código Civil, pelos prejuízos causados à CEDAE e terceiros;

f) providenciar e arcar com todos os seguros que forem legalmente exigidos para o exercício de suas atividades ;

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;

j) Demonstrar, apenas se possuir empregados alocados a este contrato e em quantidade superior a 100 (cem), 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%; e

k) observar as diretrizes de caráter ambiental previstas no Decreto Estadual nº 43.629, de 5 de junho de 2012, e no art. 32, §1º da Lei nº 13.303/2016.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** não poderá autorizar a execução de horas extraordinárias de trabalho.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** será a única responsável por todas as obrigações trabalhistas (incluindo verbas rescisórias), sociais, previdenciárias de seus empregados.

Parágrafo Terceiro – Caberá à **CONTRATADA** arcar com eventuais reajustes salariais que venham a incidir no curso da contratação.

CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de **180 (cento e oitenta) dias** contados da ordem de início, que poderá ser emitida antes da assinatura do contrato, desde que observados os requisitos do art. 158-a, §1º do RILC.

Parágrafo Único - A **CONTRATADA** se declara ciente e de acordo com o fato de que esta contratação poderá ser rescindida unilateralmente pela **CEDAE** tão logo se conclua eventual procedimento licitatório instaurado para o mesmo objeto; caso em que será pago somente aquilo que houver sido executado, sem qualquer indenização por perdas e danos.

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 2025, assim classificadas:

Conta Contábil: 411110331

Programa de Trabalho: 2200022016

Código Orçamentário: 33903938

Fonte de Recursos: 10

Reserva Orçamentária: 2025001058

Parágrafo Único - As despesas relativas ao exercício subsequente correrão por conta das dotações

orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início do próximo exercício.

CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO

A presente contratação será realizada sob o regime de execução por preço unitário, sendo o seu valor total de **R\$ 3.808.233,36 (três milhões, oitocentos e oito mil, duzentos e trinta e três reais e trinta e seis centavos)**, conforme proposta de preços autuada sob o index 106944778 do processo administrativo de referência, abaixo reproduzida:

Anexo III - Quadro-resumo - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS						
Tipo de serviço (A)		Valor por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor por posto (D) = (B x C)	Qtde Meses (E)	Valor total do serviço (F) = (D x E)
CEDAE	Serviço de Afundimento	R\$ 5.717,45	26	148.653,70	6	R\$ 891.922,20
	Serviço de Apoio ao Atendimento Interno	R\$ 7.717,19	26	200.646,94	6	R\$ 1.203.881,64
	Serviço de Apoio ao Atendimento Externo	R\$ 7.651,46	17	130.074,82	6	R\$ 780.448,92
	Serviço de Supervisão ao Apoio. ao Afundimento Interno e Externo	R\$ 10.355,34	15	155.330,10	6	R\$ 931.980,60
	QUANTIDADE E VALOR MENSAL		84	634.705,56	6	R\$ 3.808.233,36

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.

Parágrafo Segundo - Nas contratações em que se verificar a ocorrência do fato gerador do ICMS, a **CONTRATADA** não estabelecida no Estado do Rio de Janeiro ficará responsável pelo recolhimento do diferencial de alíquota que vier a incidir nas operações interestaduais, nos termos do artigo 155, §2º, inciso VIII, alínea “b” da Constituição Federal.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Sexto – A fiscalização do serviço pela **CEDAE** não exclui ou atenua 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 à 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.

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, , 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 - A ausência de qualquer destes documentos impedirá a obtenção do recibo de adimplemento, conforme art. 191 do RILC, e conseqüentemente, a realização dos pagamentos, podendo ocasionar, também, o disposto no parágrafo nono da cláusula nona.

Parágrafo Quinto - Apenas quando vencidas, as seguintes certidões também deverão ser reapresentadas juntamente com a documentação acima: (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. O descumprimento dessa exigência não impedirá a obtenção do recibo de adimplemento e a realização dos pagamentos; entretanto, sujeitará a CONTRATADA às disposições dos parágrafos sexto e sétimo dessa cláusula.

Parágrafo Sexto- Será assinalado à CONTRATADA o prazo de 10 (dez) dias para a regularização da documentação pendente, bem como para a apresentação de sua defesa prévia.

Parágrafo Sétimo- 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” da cláusula décima terceira, caput .

Parágrafo Oitavo— 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.

CLÁUSULA NONA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A **CEDAE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação no cronograma físico-financeiro autuado sob o index 105350221, fl. 01, do processo administrativo de referência.

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 **BRABDESCO** ficando autorizada a indicação de outra conta somente quando justificada tal impossibilidade.

Parágrafo Segundo – Mensalmente, a **CONTRATADA** emitirá as faturas/notas fiscais de seus serviços, 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, com observância das datas previstas na OS n. 16.088-00 de 2022 O adimplemento será confirmado por meio de recibo, nos termos da Ordem de Serviço n. 16.107-00 de 2024 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, **atestar**á mensalmente (utilizando a forma prevista no art. 90, §3º da Lei Estadual n. 287/1979) a documentação e a qualidade do(s) serviço(s) desenvolvido(s) pela **CONTRATADA**, o que será feito como condição à realização do(s) pagamento(s) devido(s).

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

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

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

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

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

Parágrafo Décimo - Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, por culpa exclusiva da **CEDAE**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao

mês, calculados “pro rata die”; e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste contrato (assim considerados os pagamentos realizados fora das datas previstas na OS n. 16.088-00 de 2022, por solicitação da contratada) 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 ocorrerão durante o período de suspensão do prazo para pagamento.**

CLÁUSULA DÉCIMA: DO REAJUSTE

A **CONTRATADA** declara-se ciente e de acordo com o fato de que os preços previstos nesta contratação serão **fixos e irreajustáveis** durante todo o contrato.

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 multirriscos 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, ela 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 nos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual sujeitará a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que lhe couber, às penalidades seguintes:

a) advertência;

b) multa de mora e multa administrativa, previstas no art. 4º, §1º e 2º do Procedimento de Aplicação de Sanções; e

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 desta cláusula serão impostas pelo Diretor responsável, na forma do art. 22, §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, com observância do previsto no art. 5-A do Procedimento de Aplicação de Sanções (PAS);

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 vigésima segunda, 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 nos casos descritos pelo art. 9º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE, e não poderá exceder a 2 (dois) anos.

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.

l) 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 vigésima segunda, serão somadas quando aplicadas cumulativamente, e terão como limite seus respectivos percentuais máximos.

Parágrafo Décimo-Primeiro - O Procedimento de Aplicação das Sanções (PAS) da CEDAE encontra-se disponível para consulta no link <https://cedae.com.br/regulamento>.

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 das mesmas autoridades referidas 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** concorda previamente em aceitar eventual redução qualitativa ou quantitativa de itens, ou a rescisão unilateral do contrato, fundamentada na redução

das operações da CEDAE que decorram de processos de concessão dos serviços de saneamento à iniciativa privada pelos municípios remanescentes, renunciando, desde já, a qualquer indenização ou compensação por perdas e danos, devendo ser observada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias para comunicação por parte da CEDAE.

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** ficará 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. 208 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 e 2º do art. 81 da Lei 13.303/2016.

Parágrafo Segundo – Quando a contratação trouxer previsão de matriz de risco haverá impedimento para a celebração de aditivo decorrente dos eventos ali previstos como de responsabilidade da **CONTRATADA**, conforme art. 196, §2º do RILC.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA: DA IMPOSSIBILIDADE DE MODIFICAÇÃO DO CONTRATO PELA SUPRESSÃO

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

O objeto do contrato será recebido provisoriamente ao final do contrato, da seguinte forma:

Parágrafo Primeiro - Será emitido um TERMO DE ACEITAÇÃO PROVISÓRIA (doc. Referente ao ANEXO I da Ordem de Serviço n. 16.107-00/2024) antes da liberação do pagamento da última parcela/etapa prevista no cronograma físico-financeiro do contrato.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA deverá comunicar à CEDAE que o objeto pactuado se encontra em condições de ter sua posse transferida ou o resultado dos serviços executados entregue, mesmo quando existirem ressalvas quanto ao cumprimento das obrigações contratuais por parte da CEDAE. A comunicação deverá ser feita, preferencialmente, de forma digital pelo Peticionamento Intercorrente, realizado através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI-RJ, utilizando a Tipologia “Carta” (com a indicação do processo administrativo da contratação), podendo realizar-se, também, por meio de correspondência eletrônica. Caso a contratada não possua cadastro no SEI, este deverá ser realizado seguindo as orientações do seguinte link <https://portalsei.rj.gov.br/usuarioexterno>.

Parágrafo Terceiro - Em casos excepcionais, mediante autorização expressa e motivada pelo Gerente do Contrato, a CONTRATADA poderá protocolar Registro de Documentos (RD) na Sede da CEDAE, acompanhada de toda a documentação exigida.

Parágrafo Quarto - As ressalvas que porventura existam deverão ser consignadas na manifestação da CONTRATADA, que será encaminhada juntamente com a fatura relativa à última medição e os demais documentos exigidos no contrato como condição à realização dos pagamentos.

Parágrafo Quinto - Uma vez apresentada toda a documentação mencionada no item anterior e constatada sua regularidade pela Comissão de Fiscalização, o recibo de adimplemento referente à última etapa/parcela será fornecido à CONTRATADA. O representante da CEDAE não poderá conceder o recibo de adimplemento se houver irregularidade em qualquer um dos documentos mencionados.

Parágrafo Sexto - Se após 10 (dez) dias contados a partir da conclusão da última etapa/parcela, a CONTRATADA ainda não tiver efetuado a comunicação da condição de transferência de posse do objeto pactuado ou o resultado dos serviços executados à CEDAE, o Gerente do contrato a notificará para o cumprimento desta obrigação, informando sobre as consequências do inadimplemento de suas obrigações e da permanência da situação de suspensão do prazo para pagamento. A comunicação de que trata esta cláusula ocorrerá preferencialmente por meio eletrônico, podendo ocorrer também por meio de carta registrada.

Parágrafo Sétimo - Persistindo a recusa da CONTRATADA em se manifestar mesmo após a notificação recebida, o prazo de pagamento referente à última fatura seguirá suspenso.

Parágrafo Oitavo - A veracidade e a correção das informações apresentadas pela CONTRATADA serão verificadas observando o procedimento descrito a partir do item 2.5 da OS n.16.107-00 de 27 de Junho de 2024.

Parágrafo Nono - Caso não seja constatada nenhuma incorreção, defeito ou pendência no objeto

executado, a emissão do Termo de Aceitação Provisória, assinado pelas partes, ocorrerá em até 30 (trinta) dias do recebimento da comunicação da CONTRATADA. Uma vez verificado algum problema, será aberto novo prazo de 30 (trinta) dias para que a CONTRATADA efetue sua correção (o que será feito observando o procedimento descrito no item 2.6.1 da OS n. 16.107-00/2024), hipótese em que o prazo para a emissão do Termo de Aceitação Provisória só passará a ser contado a partir da emissão do Parecer Conclusivo da Comissão de Fiscalização.

Parágrafo Décimo- A aceitação provisória poderá ser dispensada nas hipóteses mencionadas no item 5 da OS n. 16.107-00 de 2024, caso em que será substituída pela emissão de simples “recibo”.

Parágrafo Décimo-Primeiro - A Comissão de Fiscalização deverá fornecer à CONTRATADA, se por ela solicitado, a Ordem de Serviço n. 16.107-00/2024, 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:

Parágrafo Primeiro – A aceitação definitiva do objeto pactuado será feita mediante emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO DEFINITIVA (doc. Ref. ANEXO V da Ordem de Serviço n. 16.107-00/2024).

Parágrafo Segundo – A formalização de uma Comissão específica para Aceitação Definitiva do objeto poderá ser dispensada nas hipóteses do item 8 da Ordem de Serviço n. 16.107-00/2024, caso em que a aceitação definitiva será realizada pela comissão de fiscalização do contrato, conforme disposto no item 8.1 da referida Ordem de Serviço.

Parágrafo Terceiro – No prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do Termo de Aceitação Provisória, a CONTRATADA solicitará à CEDAE que o objeto pactuado seja aceito definitivamente. A solicitação será feita, preferencialmente, de forma digital pelo Peticionamento Intercorrente, realizado através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI-RJ, utilizando a Tipologia “Carta” (com a indicação do processo administrativo da contratação), podendo realizar-se, também, por meio de correspondência eletrônica.

Parágrafo Quarto – Caso haja omissão ou recusa da CONTRATADA em solicitar a aceitação definitiva do objeto contratado, o Gerente do contrato deverá notificá-la para se manifestar dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias, que serão contados do recebimento desta notificação. A notificação da CONTRATADA será feita preferencialmente por meio eletrônico, podendo ocorrer, também, por meio de carta registrada com aviso de recebimento.

Parágrafo Quinto – Persistindo a recusa da CONTRATADA mesmo após a notificação recebida, o Gerente do contrato reterá a garantia contratual, se houver. Caso não exista garantia contratual (ou esta esteja vencida), o gerente do contrato notificará a CONTRATADA para informar que sua inércia implicará em descumprimento de cláusula contratual, sujeitando-a à aplicação das sanções administrativas previstas nos arts. 225 a 229 do Procedimento para Aplicação de Sanções Administrativa nas Licitações e Contratos Executados no âmbito da CEDAE – PAS.

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 emissão do Termo de Aceitação Definitiva ocorrerá em até 90 (noventa) dias contados do recebimento da comunicação da CONTRATADA, e implicará na liberação da garantia contratual, quando houver.

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.

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\$ 885.000,00 (oitocentos e oitenta e cinco mil reais), para compras e serviços, ou R\$ 1.973.000,00 (um milhão novecentos e setenta e três mil reais), para obras e serviços de engenharia; sendo facultativo nos demais casos.

Parágrafo Sétimo - A **CONTRATADA** que não possuir o programa de integridade já implantado deverá

constituí-lo no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura deste contrato.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA-TERCEIRA: DA PUBLICAÇÃO

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

Parágrafo Único - Após a publicação no Diário Oficial, deverá ser observado o disposto na Deliberação TCE-RJ n. 312/2020 para o envio das informações nos casos exigidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – 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-QUINTA: DO FORO DE ELEIÇÃO

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

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, as partes assinam eletronicamente o presente instrumento elaborado em formato digital, depois de lido e achado conforme, razão pela qual dispensam a presença de testemunhas.

Pela **CEDAE**:

AGUINALDO BALLON
Diretor Presidente

MARCO AURÉLIO DAMATO PORTO
Diretor de Desenvolvimento das Cidades

Pela **CONTRATADA**:

JOSÉ MARIANO DE ÁVILA NETTO GUTERRES
Administrador

Rio de Janeiro, 15 setembro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Marco Aurelio Damato Porto, Diretor**, em 16/09/2025, às 11:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **jose mariano de avila netto gutierrez, Usuário Externo**, em 16/09/2025, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aguinaldo Ballon, Diretor-Presidente**, em 16/09/2025, às 22:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril 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, informando o código verificador **112982743** e o código CRC **5EFD22C2**.

Referência: Processo nº SEI-150017/005918/2025

SEI nº 112982743

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



COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS – CEDAE
DIRETORIA DA REGIÃO DO INTERIOR – DRI

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO



PROCESSO: SEI-150017/005918/2025

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DA REGIÃO DO INTERIOR -DRI" - LOTE I.

VALOR DA CONTRATAÇÃO	1º MÊS	2º MÊS	3º MÊS	4º MÊS	5º MÊS	6º MÊS
R\$ 3.808.233,36	R\$ 634.705,56	R\$ 634.705,56	R\$ 634.705,56	R\$ 634.705,56	R\$ 634.705,56	R\$ 634.705,56



COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS – CEDAE
DIRETORIA DA REGIÃO DO INTERIOR – DRI

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO



PROCESSO: SEI-150017/005918/2025

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DA REGIÃO DO INTERIOR -DRI" - LOTE II.

VALOR DA CONTRATAÇÃO	1º MÊS	2º MÊS	3º MÊS	4º MÊS	5º MÊS	6º MÊS
R\$ 3.842.876,16	R\$ 640.479,36	R\$ 640.479,36	R\$ 640.479,36	R\$ 640.479,36	R\$ 640.479,36	R\$ 640.479,36



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro
Diretoria de Desenvolvimento das Cidades

TERMO DE REFERÊNCIA

“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES – DDC – LOTES I e II”

OBJETO

“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES - DDC – LOTES I e II”.

1. JUSTIFICATIVA

A Dispensa de Licitação para “**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES - DDC – LOTES I e II**”, no valor total de R\$ 7.651.111,52 (sete milhões, seiscentos e cinquenta e um mil, cento e onze reais e cinquenta e dois centavos), sendo R\$ 3.808.233,36 (três milhões, oitocentos e oito mil, duzentos e trinta e três reais e trinta e seis centavos) para o LOTE I e R\$ 3.842.878,16 (três milhões, oitocentos e quarenta e dois mil, oitocentos e setenta e oito reais e dezesseis centavos) para o LOTE II é justificada devido o término dos Contratos nº 084/2021 (DRI) cuja signatária é a empresa ALE & DAN SERVIÇOS, CONSERVAÇÃO E LIMPEZA LTDA. objeto do Processo SEI- E-07/100.509/2019, e nº 021/2025 (DDC), cuja signatária é a empresa CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA, objeto do Processo SEI-150017/000807/2025 ocorrerá em 11/08/2025.

Ocorre que, não obstante o processo de licitação tenha sido instruído com a devida antecedência, a licitação dos serviços, pelo Processo SEI-150017/000835/2025, iniciado em 29/01/2025 aprovado na REDIR de 18/06/2025, que substituirá os atuais contratos, cujo objeto é a “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES – DDC”, não foi concluída.

O serviço é essencial, na medida que os serviços contratados são essenciais para a CEDAE, que não podem ser descontinuados sob pena de prejuízos comerciais, econômicos, financeiros e operacionais para a Companhia.

O mencionado contrato contempla os serviços de apoio às lojas comerciais da CEDAE, envolvendo atendimento, cadastro, recadastramento, vistorias, dentre outras atividades.

Neste sentido por se tratar de serviço essencial para a companhia, a presente instrução de Dispensa de Licitação é necessária para que não haja descontinuidade dos serviços. Destacamos que o contrato vigente encontra-se no 5º ano, não sendo mais possível sua renovação.

Tendo em vista que os contratos atuais findarão em 11/08/2025, e conforme exposto, os serviços não podem ser descontinuados, pois são essenciais às operações da CEDAE, será solicitada a Ordem de Início Antecipada à assinatura do contrato para o dia 12/08/2025, conforme artigo 158-A § 1º do RILC.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Otimização do atendimento presencial na área dos Municípios da Região Metropolitana Leste e do Interior do Estado do Rio de Janeiro com a complementação do quadro existente de colaboradores, beneficiando uma população estimada de 3.900.000 habitantes, objetivando maior eficiência, em especial com a adoção de práticas de atendimento ao público com o intuito de proceder com agilidade todos os pedidos dos clientes, sejam eles para emissão de 2ª via, para parcelamento, pedido de ligação nova, alteração de titularidade, refaturamento de uma conta ou qualquer outro tipo de serviço solicitado.

Cabe destacar que a Diretoria de Desenvolvimento das Cidades (DDC), segundo o Artigo nº 33 do Estatuto Social da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), é responsável pela direção, supervisão, coordenação de planejamento e apoio, distribuição de água e atendimento comercial das atividades relacionadas à Assistência Comercial da DDC – DDC-6 e às seguintes Gerências Regionais: Gerência Médio Paraíba (GMP), Gerência Serrana (GSE), Gerência Norte (GNR), Gerência Noroeste (GNO) e Gerência Litorânea Norte (GLN).

Desse modo, dentro do presente contrato, a Cedae poderá optar pela centralização dos serviços de apoio interno e externo decorrentes dos atendimentos efetuados nas Agências de Atendimento com a finalidade de otimizar e padronizar os serviços.

3. DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

Os serviços a serem executados pela CONTRATADA consistirão na consecução de diversas atividades ligadas ao atendimento ao público presencial, bem como ao apoio desses atendimentos e nos serviços que complementam e auxiliam estes, os quais estão listados abaixo e devidamente especificados nos tópicos seguintes.

Os serviços deverão ser procedidos conforme os Procedimentos Comerciais vigentes e suas eventuais modificações, bem como no que tange à legislação pertinente e às normas da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA).

A critério da FISCALIZAÇÃO os postos de trabalho poderão ser realocados com vistas a atender demandas especiais dentro do mesmo Lote. Segue tabela resumo dos serviços por Lotes e tabelas dos serviços distribuídos por Agências em Lotes distintos.

LOTE - I						
GERÊNCIA	MUNICÍPIO	SERVIÇO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO EXTERNO	SERVIÇO DE SUPERVISÃO AO APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO	TOTAL POR MUNICÍPIOS
ASS. COMERCIAL	SEDE (DDC)	3	10	-	3	16
GSE (Gerência Serrana)	TERSOPOLIS	6	1	6	3	16
	SAPUCAIA	4	2	2	2	10
GMP (Gerência Médio Paraíba)	BARRA DO PIRAI	7	7	5	4	23
	MANGARATIBA	4	4	2	1	11
	ENG. PAULO DE FRONTIN	2	2	2	2	8
	TOTAL	26	26	17	15	84
	TOTAL GERAL		84			

LOTE II						
GERÊNCIA	MUNICÍPIO	SERVIÇO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO	SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO EXTERNO	SERVIÇO DE SUPERVISÃO AO APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO	TOTAL POR MUNICÍPIOS
GLN (Gerência Litorânea Norte)	Macaé	6	5	6	2	19
	Quissamã	4	3	2	1	10
	Santa Maria Madalena	3	2	2	0	7
GNO (Gerência Norte)	São João da Barra	3	3	3	1	10
	Cardoso Moreira	1	1	1	1	4
	Italva	1	1	1	0	3
GNR (Gerência Noroeste)	Bom Jesus do Itabapoana	2	2	2	1	7
	Itaperuna	4	3	4	2	13
	Porciúncula	2	2	1	1	6
	Laje do Muriaé	1	1	1	1	4
	Varre-Sai	1	1	1	0	3
	TOTAL	28	24	24	10	86
	TOTAL GERAL		86			

TABELA RESUMO LOTES			
Função	Lote I	Lote II	Total (Lote I + Lote II)
Serviço de atendimento	26	28	54
Serviço de apoio ao atendimento interno	26	24	50
Serviço de apoio ao atendimento externo	17	24	41
Serviço de Supervisão ao apoio, ao atendimento interno e externo	15	10	25
TOTAL	84	86	170

- 3.1. Para todos os serviços descritos, deverão ser observadas as exigências deste Termo de Referência.
- 3.2. MODELO DE CONTRATAÇÃO
- 3.2.1. Todos os recursos diretos alocados deverão ser contratados pelo Regime CLT atendendo no mínimo os requisitos dos acordos coletivos da categoria no que tange a benefícios e os salários estipulados na planilha orçamentária.
- 3.2.2. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA adotará uma metodologia para recrutamento e seleção, utilizando a série histórica dos dados de perfis dos colaboradores com melhor desempenho operacional, as causas de desligamentos, resultados das pesquisas de clima organizacional, entre outros fatores considerados relevantes no processo.

- 3.2.3. A partir dos resultados destas análises, deverá ser elaborado um modelo estatístico a ser revisado semestralmente devendo ser aprovado pela CEDAE. O modelo utilizado tem como objetivo direcionar o processo de recrutamento e seleção para os perfis com maior probabilidade de retenção e desempenho adequado.
- 3.2.4. Os profissionais contratados deverão atender o perfil determinado pela CEDAE no subitem “ESTRUTURA DE CARGOS”, qualquer alteração dos perfis a serem contratados, deverá ser autorizada pela CEDAE.
- 3.2.5. CONTRATADA deverá implantar em todos os postos de trabalho controle de ponto com leitura biométrica dos profissionais contratados.

3.3. MANUAL DE CONDUTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA desenvolverá um manual de condutas e sanções administrativas, contemplando os direitos e deveres dos seus empregados, além das medidas a serem tomadas para cada tipo de desvio previamente mapeado. O referido manual deverá ter como base o Código de Ética e Conduta da CEDAE, fazer referência à confidencialidade das informações e incluir práticas de “coaching” contemplando escalas de sanções, visando a agir de forma pedagógica. O conteúdo deverá ser aprovado pela FISCALIZAÇÃO e amplamente divulgado a todos os colaboradores.

3.4. ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

A CONTRATADA deverá designar um Preposto/Responsável Técnico que atuará em tempo integral, desempenhando o papel de gerente de relacionamento do contrato, zelando pelos postos de trabalho, de acordo com o quantitativo pré-estabelecido de supervisores.

3.5. SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

- 3.5.1. A CONTRATADA deverá atender os requisitos mínimos de Segurança, Medicina e Meio Ambiente do Trabalho, obedecer às determinações da Lei nº 6.514, cumprir as disposições do Código de Ética e Conduta da CEDAE, NR-17, PPRA e PCMSO vigentes na operação.
- 3.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um programa de treinamento em Saúde e Segurança do Trabalho aderente a Norma Regulamentadora 17, da Portaria nº 3.751 de 23 de novembro de 1990, em todos seus itens e subitens, assim como em seu Anexo II, incluindo capacitação em Ergonomia. Todos os custos são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 3.5.3. A CONTRATADA manterá um programa de Ginástica Laboral e Orientação Postural, além de avaliar periodicamente todos os empregados quanto à correta utilização dos equipamentos disponíveis (cadeiras, mesas, computadores etc.).

3.6. CORREIO ELETRÔNICO

- 3.6.1. A CONTRATADA deverá fazer uso do sistema de correio eletrônico próprio, garantindo a confidencialidade de informações que serão tramitadas via e-mail, evitando que tais informações sejam acessadas por colaboradores que forem desligados do quadro de funcionários da CONTRATADA, assim como garantir a inviolabilidade de tais informações por terceiros.
- 3.6.2. Deverá garantir ainda a integridade e acessibilidade dos dados, que deverão ser repassados em caráter definitivo para a CEDAE ao término do contrato ou quando for solicitado pelos gestores do contrato. Os dados deverão estar em formato legível através de arquivos *Outlook Data Files* (extensão .PST) gravados em mídias óticas catalogadas e indexadas por mês e ano.

3.7. CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

- 3.7.1. A CONTRATADA reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à CEDAE, estabelece contato com informações confidenciais e privadas da empresa e de seus clientes que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria, de comércio ou de negócio. Assim, a CONTRATADA obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da CEDAE a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços.
- 3.7.2. A CONTRATADA e a CEDAE expressamente reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estados sob o controle de qualquer das partes, serão igualmente resguardados pelo mútuo compromisso de Sigilo e Confidencialidade. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a CEDAE e abrangem, além das informações de que as partes venham a tomar conhecimento, aquelas que já possuem na presente data.
- 3.7.3. O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo de Referência implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade.
- 3.7.4. A CONTRATADA garante à CEDAE que as informações e os serviços por ela fornecidos, em consequência desta contratação, não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou “trade secrets”.
- 3.7.5. Todas as informações e estatísticas de atendimento utilizadas e/ou geradas são informações de propriedade exclusiva da CEDAE e devem ser tratadas como CONFIDENCIAIS pela CONTRATADA e seus empregados.
- 3.7.6. A CONTRATADA deverá manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da CEDAE.
- 3.7.7. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se, em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja.

3.8. SEGURANÇA DE ACESSO À REDE CORPORATIVA DA CEDAE

- 3.8.1. A CONTRATADA deverá adotar em sua rede de dados corporativa políticas e diretrizes de segurança compatíveis com a Norma Internacional de Gestão de Segurança da Informação ISO/IEC 27001. Tais normas deverão ser divulgadas para a CEDAE em papel timbrado e assinadas por pessoal responsável, de forma a ser avaliada. O mesmo documento será utilizado como base para os gestores do contrato durante o seu prazo de vigência, assegurando assim sua obediência.

3.8.2. Os acessos da CONTRATADA à rede de dados corporativa da CEDAE seguirão as normas e diretrizes de segurança da CEDAE, sendo que a gestão de todas as conexões, regras de acesso e logs serão de gestão da CEDAE, assim como a gestão dos ativos internos da CEDAE.

3.9. ESTRUTURA DE CARGOS

3.9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mão-de-obra dedicada e exclusiva para atuação nas Agências de Atendimento da CEDAE e outras Sedes, contratando profissionais para os cargos do Serviço de Atendimento, Serviço de Apoio ao Atendimento Interno, Serviço de Apoio ao Atendimento Externo, Serviço de Supervisão ao Apoio, ao atendimento interno e externo.

3.9.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a garantia da disponibilidade dos recursos alocados, devendo utilizar sua *expertise* para determinar rotatividade, absenteísmo, férias e demais itens que afetem a disponibilidade da equipe, atendendo o especificado a seguir.

3.9.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO – ATENDENTE:

a) JORNADA DE TRABALHO:

i. 44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais

ii. De segunda-feira a sexta-feira- Horário Comercial de 08:00 às 17:48h.

b) RESPONSABILIDADES:

- i. Realizar o atendimento receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- ii. Entender a necessidade dos clientes, analisar o problema e direcionar a solução;
- iii. Qualificar o atendimento, enriquecer o banco de dados, manter o cadastro do cliente atualizado e completo;
- iv. Responder pelo cumprimento do atendimento.

c) FUNÇÕES DESEMPENHADAS:

- i. Atender o Cliente presencialmente;
- ii. Abrir Ordem de Serviço no SASB (sistema próprio da CEDAE) ou outro que venha a substituí-lo;
- iii. Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes, quanto aos procedimentos da CEDAE, através de informações disponibilizadas pela CEDAE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- iv. Registrar os dados dos clientes no sistema de abertura de atendimentos;
- v. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- vi. Gerar e-mails;
- vii. Registrar todas as informações no(s) Sistema(s) Operacional(is) disponibilizado(s).

d) COMPETÊNCIAS:

- i. Foco no cliente;
- ii. Comunicação;
- iii. Flexibilidade e adaptação;
- iv. Relacionamento Interpessoal.

e) PERFIL:

- i. Mínimo Ensino Médio completo;
- ii. Conhecimentos de microinformática;
- iii. Boa comunicação (verbal / escrita);
- iv. Boa dicção e audição;
- v. Obrigatória experiência em atendimento ao público.

3.9.4. SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO INTERNO - ANALISTA DE ATENDIMENTO INTERNO:

a) JORNADA DE TRABALHO:

i. 44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais

ii. De segunda-feira a sexta-feira- Horário Comercial de 08:00 às 17:48h.

b) RESPONSABILIDADES:

- i. Executar os serviços decorrentes do atendimento, de modo célere e correto, incluindo as solicitações originárias da Ouvidoria e do Call Center, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- ii. Relacionar-se com os demais setores da CEDAE que tenham vinculação com aquele tipo de procedimento, através de pedido ao representante da CONTRATADA;
- iii. Realizar atualização de banco de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da CEDAE.

- iv. Analisar e responder solicitações de clientes através de Carta ou RD (Registro de Documento), inerentes às agências de atendimento à área comercial, encaminhando a resposta para Ouvidoria para que esta encaminhe ao cliente;
- v. Controlar e acompanhar o trâmite dos processos oriundos do atendimento determinação de OS's (Ordem de Serviço), conferência dos orçamentos, assinatura das confissões de dívida dos parcelamentos, SR (Solicitação de Restituição), FR (Ficha de revisão), VM (Verificação de Marcação), Ficha de Solicitação de Serviços (FSS), correspondências internas, cartas, ou qualquer outro meio digital ou físico, entre outros;
- vi. Interagir com a área operacional, prestando e recebendo informações visando a agilizar os processos, que resultará na melhoria do atendimento aos clientes, através de pedido ao representante da CONTRATADA;
- vii. Estabelecer contato com todos os órgãos da Companhia, com objetivo de solucionar as solicitações do atendimento, através de pedido ao representante da CONTRATADA;

c) FUNÇÕES DESEMPENHADAS:

- i. Manter interface com a SUPERVISÃO, garantindo que as demandas sejam atendidas;
- ii. Responder e-mails internos;
- iii. Fazer contato com as unidades da CEDAE, através de pedido ao representante da CONTRATADA para solucionar as demandas do atendimento;
- iv. Confeccionar qualquer relatório e Comunicação Interna referente às demandas do atendimento;
- v. Receber, analisar e retornar as demandas das unidades da CEDAE, através de pedido ao representante da CONTRATADA;
- vi. Analisar os pedidos dos clientes repassados pelo atendimento;
- vii. Manter-se atualizado continuamente os padrões e procedimentos;
- viii. Confeção e análise de relatórios quantitativos e qualitativos.

d) COMPETÊNCIAS:

- i. Foco no cliente
- ii. Planejamento e organização.
- iii. Orientação para o trabalho em equipe;
- iv. Multifuncionalidade;
- v. Iniciativa.
- vi. Comunicação;
- vii. Flexibilidade e adaptação.

e) PERFIL:

- i. Mínimo ensino médio completo;
- ii. Domínio de pacote Office;
- iii. Conhecimento básico de internet e intranet;
- iv. Conhecimentos básicos em Sistema Operacional Windows;
- v. Predisposição para assimilar os Procedimentos Comerciais da Companhia;
- vi. Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- vii. Obrigatória experiência em expediente administrativo.

3.9.5. SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO EXTERNO - ANALISTA DE ATENDIMENTO EXTERNO

a) JORNADA DE TRABALHO:

- i. 44 (quarenta e quatro) Horas – Semanais
- ii. De segunda-feira a sexta-feira- Horário Comercial de 08:00 às 17:48h.

b) RESPONSABILIDADES:

- i. Urbanidade do profissional prestador do serviço.
- ii. Utilizar adequadamente equipamentos de proteção individual.
- iii. Zelar pelos equipamentos de trabalho.

c) FUNÇÕES DESEMPENHADAS:

- i. Vistoriar instalações prediais, verificando se estão de acordo com as Normas e Procedimentos Comerciais.
- ii. Classificar o tipo de utilização do imóvel e indicar número de economia para possibilitar o seu lançamento e atualização no cadastro.
- iii. Examinar as instalações prediais nos casos de constatações de variações de consumo, verificando se a mesma foi construída de acordo com a legislação.
- iv. Verificar possíveis vazamentos e orientar na busca das infiltrações e vazamentos nas instalações internas domiciliares.
- v. Informar por meio de impresso próprio as anormalidades encontradas, bem como notificar o usuário, para reparar as instalações prediais, a fim de evitar desperdícios de água.
- vi. Fazer entrega de notificações e avisos de cobrança de contas de água e esgotos.
- vii. Efetuar corte por selagem e respectiva religação de abastecimento de água de clientes inadimplentes ou que venha a transgredir as normas da Companhia.

- viii. Operar máquinas e equipamentos necessários a execução de suas atribuições
- ix. Executar os serviços em áreas internas e externas da empresa.
- x. Efetuar a limpeza, conservação e higienização dos equipamentos, materiais e locais de trabalho.
- xi. Cumprir as normas, e regulamentações e procedimentos de segurança do trabalho.
- xii. Preencher documentos de controle e apuração dos serviços realizados.
- xiii. Dirigir com cautela o veículo e/ou moto e/ou usar adequadamente o serviço de transporte privado urbano;
- xiv. Uso adequado do aparelho telefônico, tipo smartphone com pacote de dados disponível de internet, como também no uso da função de fotografar.

d) COMPETÊNCIAS:

- i. Foco no cliente;
- ii. Comunicação;
- iii. Flexibilidade e adaptação;
- iv. Relacionamento interpessoal;
- v. Planejamento e organização;
- vi. Iniciativa.

e) PERFIL:

- i. Ensino médio completo;
- ii. Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem falada como na escrita;
- iii. Habilidade na elaboração de croquis;
- iv. Carteira de habilitação A ou B, caso não seja utilizado o serviço de transporte privado urbano.

3.9.6. SERVIÇO DE SUPERVISÃO AO APOIO, AO ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO - SUPERVISOR

a) JORNADA DE TRABALHO:

- i. 44 (quarenta e quatro) Horas – Semanal
- ii. De segunda-feira a sexta-feira- Horário Comercial de 08:00 às 17:48h.

b) RESPONSABILIDADES:

- i. Dar assistência ao atendente em relação às ocorrências recebidas pela Agência de Atendimento;
- ii. Manter os padrões da operação;
- iii. Interagir com a FISCALIZAÇÃO da CEDAE;
- iv. Supervisionar as atividades da Equipe de Atendimento, a fim de garantir o atendimento ao cliente e os registros das informações;
- v. Supervisionar e controlar os períodos de intervalo intrajornada dos colaboradores;
- vi. Supervisionar, controlar e emitir relatório do horário de entrada, saída;
- vii. Supervisionar a atuação do Pessoal no Atendimento, interno e externo, visando aperfeiçoar os resultados;
- viii. Elaborar e aplicar programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- ix. Organizar e distribuir as tarefas diárias do atendimento interno e externo;

c) FUNÇÕES DESEMPENHADAS:

- i. Manter interface com a FISCALIZAÇÃO da CEDAE, garantindo que as demandas sejam atendidas;
- ii. Manter o ambiente em condições favoráveis ao trabalho, visando à boa integração dos colaboradores, tornando a finalização dos processos mais ágil e satisfatória;
- iii. Coordenar, acompanhar e controlar as atividades relacionadas ao atendimento das Agências, incluindo as solicitações originárias da Ouvidoria e do Call Center;
- iv. Administrar os recursos humanos disponíveis para a Unidade;
- v. Acompanhar e orientar o desempenho da Equipe de Atendimento interno e externo e coordenar a execução das ocorrências recebidas pela Agência de atendimento;
- vi. Monitorar os atendimentos, diagnosticando desvios e necessidades de capacitação, contribuindo para a otimização da execução do Atendimento;
- vii. Supervisionar o cumprimento das Normas e Procedimentos Comerciais da CEDAE em todos os atendimentos;
- viii. Coordenar, elaborar e emitir relatórios referentes à pessoal, cadastro e outros, apurando e acompanhando a evolução dos dados;
- ix. Analisar e disponibilizar os relatórios de desempenho das atividades para a FISCALIZAÇÃO;
- x. Definir e manter planos e procedimentos da área de acordo com as políticas definidas;
- xi. Recomendar treinamentos, melhorias e acompanhamentos;
- xii. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- xiii. Gerar e-mails;
- xiv. Registrar todas as informações no(s) Sistema(s) Operacional(is) disponibilizado(s);
- xv. Monitorar e dar feedback;
- xvi. Garantir a aderência e assiduidade da equipe;
- xvii. Motivar, comprometer, integrar e manter a equipe atualizada;

- xviii. Identificar problemas e propor soluções;
- xix. Dirigir com cautela veículo;
- xx. Uso adequado do aparelho telefônico, tipo smartphone com pacote de dados disponível de internet, como também no uso da função de fotografar;
- xxi. Realizar o levantamento de necessidades de Treinamento, utilizando recursos, como: instrumento de diagnósticos, entrevistas, reuniões, observações e interação com a equipe;
- xxii. Atuar como elemento multiplicador de conhecimento / treinamento;
- xxiii. Garantir a manutenção e aplicação do Programa de capacitação e reciclagem.

d) **COMPETÊNCIAS:**

- i. Foco no cliente;
- ii. Liderança e Gestão de pessoas;
- iii. Análise de problemas e tomada de decisão;
- iv. Orientação para o trabalho em equipe;
- v. Empowerment;
- vi. Planejamento e organização;
- vii. Flexibilidade e adaptação.

e) **PERFIL:**

- i. Mínimo Ensino Médio completo;
- ii. Domínio de pacote Office;
- iii. Experiência em gestão de equipe, em elaboração e condução de programas de treinamento em sala e acompanhamento de equipe.
- iv. Carteira de habilitação A ou B, caso não seja utilizado, o serviço de transporte privado urbano.
- v. Conhecimento básico de internet e intranet;
- vi. Conhecimentos em Sistema Operacional Windows;
- vii. Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- viii. Domínio dos procedimentos comerciais da Companhia.
- ix. Facilidade para análise, cumprimento, treinamento e divulgação dos procedimentos comerciais com domínio em delegar tarefas;
- x. Saber respeitar, motivar e confiar na equipe;
- xi. Ser bom planejador e estrategista;
- xii. Ser flexível;
- xiii. Obrigatória experiência em expediente administrativo;
- xiv. Habilidade de ouvir, orientar e ter empatia;
- xv. Ser inovador, criativo.

3.9.7. PROGRAMAS DE TREINAMENTO

3.9.7.1. TREINAMENTOS INICIAIS – CONTEÚDO GERAL

Os treinamentos iniciais deverão contemplar no mínimo, o conteúdo citado a seguir:

a) PROGRAMAS DE INTEGRAÇÃO (2 horas)

Contemplando o contrato de trabalho, normas, diretrizes, políticas e missão da área junto à CEDAE.

b) PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA ESPECIALISTAS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE (6 horas)

Contemplando os aspectos comportamentais e conteúdo de formação para a linha de frente, atendendo os temas a seguir relacionados:

- Contextualização do Atendimento Presencial;
- Padrões de atendimento;
- Comunicação falada/escrita;
- Legislação vigente;
- Sigilo profissional.

c) FORMAÇÃO DOS GESTORES / LÍDERES (8 horas)

Direcionado a cargo de Supervisor o gerenciamento da equipe, contemplando os conteúdos a seguir relacionados:

- Gestão de equipe;
- Desempenho do serviço;
- Satisfação dos Clientes;
- Produção e produtividade.

3.9.7.2. TREINAMENTOS INICIAIS – CONTEÚDO CEDAE

Os treinamentos do conteúdo CEDAE serão ministrados por profissionais da CEDAE com turmas de no máximo 50 (cinquenta) pessoas. Todos os custos inerentes ao Treinamento (salários, material, multiplicadores, locomoção para treinamento em campo etc.) são de responsabilidade da CONTRATADA, exceto os relacionados à

Equipe de profissionais da CEDAE.

a) TREINAMENTO INSTITUCIONAL – CEDAE (2 horas)

b) TREINAMENTOS TÉCNICOS (60 horas)

- Processos SASB – Sistemas Aplicativos de Saneamento Básico;
- Cadastro dos interlocutores no sistema de atendimento;
- Consultas aos sistemas;
- Abertura de O.S. (ordem de serviço);
- Registros de informações nos Sistemas da CEDAE;
- Conhecimento dos Procedimentos da CEDAE;
- Entre outros.

O conteúdo dos treinamentos iniciais deverá ser utilizado quando da contratação de novos empregados pela CONTRATADA.

Os contratados que comprovadamente tenham realizado os treinamentos acima citados anteriormente poderão realizar um treinamento de revisão do conteúdo que contemple no mínimo 50% (cinquenta por cento) da carga horária total proposta para o treinamento original.

O Material de treinamento, como apostila, caderno e outros que se fizerem necessário serão custeados pela CONTRATADA.

Com o intuito de garantir o desempenho dos serviços prestados pelas Contratadas, os treinamentos que forem necessários aos empregados da contratada serão realizados na Universidade Corporativa da CEDAE (UniverCedae) e os seus custos deverão ser ressarcidos para a CEDAE pela CONTRATADA.

3.9.7.3. PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

3.9.7.3.1. A CONTRATADA adotará políticas de treinamento, reciclagem e capacitação de forma contínua, contemplando todos os cargos que atuam neste contrato.

3.9.7.3.2. O Material de capacitação contínua será custeado pela CONTRATADA.

3.9.7.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma de Implantação, incluindo o Programa de Capacitação e Reciclagem, entre outros contemplando no mínimo os itens a seguir:

- Conteúdo relacionado aos procedimentos da CEDAE;
- Desempenho no atendimento;
- Postura e Comportamento;
- Comunicação verbal e escrita;
- Sistemas e softwares utilizados no Atendimento.

3.9.7.3.4. Deverão ser elaborados planos com as programações mensais de capacitação e desenvolvimento separados por função.

3.9.7.3.5. Dentro do programa de Capacitação Contínua, a CONTRATADA deverá prever também treinamentos em campo para todos os colaboradores, contemplando os itens abaixo:

- Visita à ETA (Estação de Tratamento de Água) e/ou;
- Visita à ETE (Estação de Tratamento de Esgoto).
- Os treinamentos do Programa de Capacitação Contínua serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

3.9.7.3.6. Os Analistas de Treinamento e eventualmente outros profissionais do Atendimento deverão participar dos Treinamentos e/ou Palestras Institucionais ministrados e designados pela CEDAE, para posterior replicação à Equipe de Atendimento.

3.9.7.3.7. Os treinamentos serão realizados no município do Rio de Janeiro, sendo que os custos de deslocamento e refeição destes empregados são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

3.9.7.3.8. A CONTRATADA deverá realizar no mínimo de 5 (cinco) horas mensais de treinamento por empregado, contemplando novos produtos, serviços e procedimentos da CEDAE.

3.10. MATERIAIS DE ESCRITÓRIO

É de responsabilidade da CEDAE o fornecimento de materiais de escritório (papeis, canetas, grampeadores, clips) necessários ao funcionamento dos serviços de apoio ao atendimento interno.

3.11. RELATÓRIOS DOS SERVIÇOS

3.11.1. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento dos relatórios de gestão semanais, contendo informações de controle da operação, com formatação e periodicidade definidas pela CEDAE, observadas as necessidades a seguir:

- a) Relatórios de Treinamentos e Planos de Capacitação e Reciclagem;
- b) Relatórios de Indicadores da operação;
- c) Relatórios de Nível de serviço;
- d) Relatórios dos colaboradores;
- e) Relatórios de produtividade:
- Tipos de Atendimentos;
- Quantidade de Atendimentos;
- Tipos de Serviços Solicitados/Atendidos;
- Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos;
- Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos por assunto, gerência, departamentos e agências de atendimento da CEDAE.
- f) Relatório de performance do Atendimento Eletrônico.
- Os relatórios devem ser disponibilizados através de:
- § Acesso on-line;
- § Meio eletrônico;
- § Impresso.

3.11.2. A CEDAE pode, a qualquer momento, solicitar relatórios customizados.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

O critério de julgamento da proposta será a de **Menor Preço**, nos termos do artigo 29, inciso XV, da Lei 13.303/2016.

5. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/ FORMA DE EXECUÇÃO/ FORNECIMENTO

- 5.1. (X) SERVIÇO:
- 5.1.1. (X) de natureza contínua ou () de escopo;
- 5.1.2. (X) com mão de obra alocada ou () sem mão de obra alocada;
- 5.1.3. (X) regime de execução por preço unitário; () regime de execução por preço global; ou () regime de execução por tarefa.
- 5.2 () AQUISIÇÃO:
- 5.2.1. () forma de fornecimento integral; () forma de fornecimento parcelada; ou () forma de fornecimento contínua.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo para execução é de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contado a partir da data da Ordem de Início para sua execução, e será encerrado quando da conclusão do certame instruído no Processo SEI-150017/000835/2025.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Estão abrangidas, neste Termo de Referência, a Assistência Comercial da DDC (Logística) e as seguintes Gerências Regionais: Gerência Médio Paraíba (GMP); Gerência Serrana (GSE); Gerência Litorânea Norte (GLN); Gerência Norte (GNO); Gerência Noroeste (GNR).

LOTE - I				
GERÊNCIA	MUNICÍPIO			
ASS. COMERCIAL	SEDE (DDC)			
GSE (Gerência Serrana)	TERSOPOLIS			
	SAPUCAIA			
GMP (Gerência Médio Paraíba)	BARRA DO PIRAÍ			
	MANGARATIBA			
	ENG. PAULO DE FRONTIN			

LOTE II

GERÊNCIA	MUNICÍPIO
GLN (Gerência Litorânea Norte)	Macaé
	Quissamã
	Santa Maria Madalena
GNO (Gerência Norte)	São João da Barra
	Cardoso Moreira
	Italva
GNR (Gerência Noroeste)	Bom Jesus do Itabapoana
	Itaperuna
	Porciúncula
	Laje do Muriaé
	Varre-Sai

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as disposições previstas no Regulamento Interno de Licitação e Contratos (RILC), da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), na Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, no contrato celebrado e em outras obrigações estabelecidas pela FISCALIZAÇÃO, caberá também à CONTRATADA as seguintes obrigações:

- 8.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários e quantidade mínimas especificadas neste instrumento e em sua proposta;
- 8.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 8.3. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, tendo suas atividades profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- 8.4. Os empregados contratados deverão ser contemplados, além da remuneração pertinente ao cargo, com vale transporte (até dois modais), benefício alimentação, assistência médica e periculosidade para o cargo de Atendente Externo.
- 8.5. Manter os empregados nos horários predeterminados pela Contratante, devidamente habilitados para execução do serviço, identificados, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual –EPI;
- 8.6. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 8.7. Os colaboradores em férias, licenças ou qualquer outra condição que a impeça de exercer efetivamente o serviço a ser prestado deverão ser substituídos por cargo igual ou superior. Não devendo o posto permanecer desocupado.
- 8.8. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 8.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 8.10. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 8.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço;
- 8.12. Designar um preposto/responsável técnico pela Gerência dos serviços a serem executados;
- 8.13. Seguir os procedimentos comerciais vigentes da CEDAE, bem como suas eventuais atualizações e inovações;
- 8.14. Manter seus empregados nos horários predeterminados pela Contratante, devidamente habilitados para execução do serviço identificados através de crachás, com fotografia recente, e uniformizado, conforme padrão a ser entregue pela Fiscalização.

8.14.1. O uniforme a ser utilizado:

a) Pelo serviço de atendimento, que deverá ser padrão e conter no mínimo:

- 01 (UM) Blazer de cor azul royal;
- 02 (DUAS) Calças Sociais de cor azul royal;
- 02 (DUAS) Blusas Sociais de cor branca;
- 01 (UMA) Saia;
- 01 (UM) lençinho feminino na cor azul royal;
- 01 (UM) Par de Sapatos na cor preta;

b) Pelo serviço de apoio ao atendimento externo, que deverá ser padrão e conter no mínimo:

- 01 (UMA) Calças jeans;
- 03 (TRÊS) camisas polos de cor azul royal;
- 01 (UM) Par de Sapatos na cor preta;

- 8.14.2. O uniforme deverá ser trocado a cada 06 (seis) meses regularmente, ou, a qualquer momento, dependendo da necessidade, visando à melhor apresentação de seus prestadores. Deverá ser confeccionado com o logotipo da CEDAE e “A SERVIÇO DA CEDAE” estampado no bolso e na camisa do atendimento externo.

- 8.15. Implantar adequadamente o planejamento, execução e supervisão permanente dos serviços.
- 8.16. Cumprir as obrigações pertinentes às normas de saúde e segurança no trabalho, com a apresentação do PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), referente aos prestadores de serviços do contrato.
- 8.17. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CEDAE, retirando de imediato qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela Comissão de Fiscalização e sem ônus para a CEDAE.
- 8.18. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de sua supervisão.
- 8.19. Exercer o controle sobre assiduidade e pontualidade de seus empregados através de controle de ponto com leitura biométrica, devendo o mesmo ser apresentado, quando solicitado, à FISCALIZAÇÃO.
- 8.20. Responsabilizar-se por custear todas as obrigações trabalhistas (e eventuais verbas rescisórias e demais encargos trabalhistas), sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 8.21. Restituir à CEDAE o valor que a esta for imposta, por força de eventual condenação subsidiária ou solidária, proferida pelo Poder Judiciário por Juízo Arbitral ou pelas instâncias competentes, no que se refere ao inadimplemento de obrigações trabalhistas previdenciárias, tributárias e fundiárias (FGTS) para com os empregados da Contratada, sendo, ainda, o referido valor acrescido de todos os dispêndios envolvidos, tais como: custas judiciais, honorários advocatícios, custos extrajudiciais, juros, dentre outros.
- 8.22. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas em quantidade, desempenho e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações.
- 8.23. Prestar os serviços exclusivamente no limite de carga horária estabelecida por profissional, não sendo remunerada em nenhuma hipótese a realização de carga horária extraordinária.
- 8.24. Considerar no faturamento apenas os postos de serviços efetivamente cobertos.
- 8.25. Apresentar quando do faturamento da etapa da prestação dos serviços os seguintes documentos detalhados por serviço executado: Nota Fiscal/ Fatura da etapa da prestação dos serviços; – Cópia autenticada da GRPS – Guia de Recolhimento dos Encargos Previdenciários – quitada nos termos da legislação vigente; Folha de Pagamento exclusiva dos empregados envolvidos na prestação dos serviços realizados na etapa faturada; Cópia autenticada da GFIP – Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social completa e quitada, seu respectivo comprovante de entrega, nos termos da legislação vigente e respectiva folha de pagamento dos empregados envolvidos na prestação dos serviços realizados na etapa faturada;
- 8.26. Serão de responsabilidade da CONTRATADA as obrigações quanto aos reajustes que vierem a ser praticados pelo sindicato de classe correspondente;
- 8.27. Acompanhar a fila de espera para que não ultrapasse 30 (trinta) minutos e disponibilizar para a FISCALIZAÇÃO;
- 8.28. Demora no atendimento em no máximo de 30 (trinta) minutos;
- 8.29. Demora na execução do serviço de apoio em no máximo 45 (quarenta e cinco) minutos, observando o tempo para cada serviço;
- 8.30. Conceder resposta ao pedido do cliente preferencialmente via e-mail, ainda que parcial, em até 3 (três) dias úteis, no máximo;
- 8.31. Demandar junto à fiscalização a execução dos serviços inerentes à CEDAE e controlar estes prazos;
- 8.32. Fazer os acertos cadastrais nas matrículas, sempre quando for necessário;
- 8.33. Buscar sempre a efetividade ao atendimento, procurando solucionar o problema do cliente;
- 8.34. Orientar os clientes, de modo a efetivar a solução dos problemas apresentados;
- 8.35. Manter os colaboradores treinados;
- 8.36. Fiscalizar os horários de funcionamento ao público;
- 8.37. Arquivar e digitalizar todos os documentos;
- 8.38. Disponibilizar meios de locomoção para o serviço externo, através de motocicleta, veículo ou serviço de transporte privado urbano, incluindo pedágio, combustível, manutenção e limpeza;
- 8.39. Disponibilizar veículo para cada supervisor;
- 8.40. Disponibilizar aparelho telefônico tipo smartphone, com pacote de dados disponível, para o serviço externo e serviço de Supervisão com uso também na função de fotografar;
- 8.41. Entre outras a serem determinadas pela FISCALIZAÇÃO;
- 8.42. Obter as licenças necessárias e demais documentos e autorizações exigíveis, na forma da legislação aplicável, exceto a licença ambiental, que será providenciada pela CEDAE junto ao INEA;
- 8.43. Observar todas as diretrizes e regras de caráter ambiental vigentes.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

10. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- 10.1. Visando à economia da manutenção e operacionalização das unidades, a redução do consumo de energia e água, bem como a utilização de tecnologias e materiais que reduzam o impacto ambiental, a execução deverá atender os seguintes requisitos:
 - 10.1.1. Uso de equipamentos de climatização mecânica, ou de novas tecnologias de resfriamento do ar, que utilizem energia elétrica, apenas nos ambientes aonde for indispensável;
 - 10.1.2. Automação da iluminação, projeto de iluminação, interruptores, iluminação ambiental, iluminação tarefa, uso de sensores de presença;
 - 10.1.3. Utilização de materiais que sejam reciclados, reutilizados e biodegradáveis, e que reduzam a necessidade de manutenção;

10.1.4. Comprovação da origem da madeira a ser utilizada na execução da obra ou serviço.

10.2. Deve ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução, conservação dos serviços.

10.3. Devem ser observadas as normas do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO e as normas ISO nº 14.000 da Organização Internacional para a Padronização (International Organization for Standardization).

10.4. Os equipamentos que porventura venham a ser fornecidos e instalados devem ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

10.5. A CONTRATADA adotará as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

10.5.1. Disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados pela contratada;

10.5.2. Mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental;

10.5.3. Adote medidas para evitar o desperdício de água tratada;

10.5.4. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que, comprovadamente, reduzam o consumo de energia e de recursos naturais;

10.5.5. Observe a resolução conama nº 001, de 8 de março de 1990, quanto aos equipamentos que gerem ruído no seu funcionamento;

10.5.6. Forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

10.5.7. Realize um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

10.5.8. Realize a separação dos resíduos recicláveis na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis;

10.5.9. Respeite as normas brasileiras – NBR publicadas pela associação brasileira de normas técnicas sobre resíduos sólidos.

11. NORMAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Os serviços serão executados em estrito atendimento às normas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, normas internacionais equivalentes, normas de Segurança do Trabalho e normas da CEDAE.

12. PROCEDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

No que couber, a Fiscalização e a gestão do contrato celebrado com a CEDAE atenderão ao disposto no Decreto Estadual nº 45.600/2016, na Lei Estadual nº 7.753/2017, nas demais leis aplicáveis à matéria e nas normativas internas da CEDAE naquilo em que não for conflitante com o Regulamento Interno de Licitação e Contratos (RILC) da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) e com a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

12.1 PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Aos Fiscais do contrato cabem as atividades relacionadas ao acompanhamento da execução do objeto do contrato, em especial as seguintes dispostas no Decreto Estadual nº 45.600/2016:

12.1.1 Criar registro de Ocorrências, por meio físico ou eletrônico, para lançar as ocorrências relacionadas à execução do contrato;

12.1.2 Registrar as inspeções periódicas efetuadas, as faltas verificadas na execução do contrato, as providências exigidas e as recomendações efetuadas, bem como as soluções adotadas pela CONTRATADA;

12.1.3 Abrir processo administrativo para acompanhamento e fiscalização da execução do objeto do contrato;

12.1.4 Certificar-se que o preposto/responsável técnico da empresa contratada está ciente das obrigações assumidas;

12.1.5 O preposto/responsável técnico da empresa contratada deverá fazer-se presente nos locais da execução dos serviços;

12.1.6 Antecipar-se a solucionar problemas que possam afetar a relação contratual;

12.1.7 Procurar auxílio junto às áreas competentes no caso de dúvidas técnicas ou administrativas;

12.1.8 Verificar se a CONTRATADA está cumprindo todas as obrigações previstas no instrumento de contrato e seus Anexos;

12.1.9 Verificar a execução do objeto contratual, proceder a sua medição e recebê-lo, pela formalização da atestação;

12.1.10 Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com as condições previstas na proposta da contratada, neste Termo de Referência e no instrumento de contrato e seus Anexos;

12.1.11 Constatar se a execução do objeto contratado está sendo prestada no local estipulado no contrato, com a correta utilização dos materiais e equipamentos;

12.1.12 Receber reclamações relacionadas à qualidade do material entregue ou de serviços prestados;

12.1.13 Assegurar-se de que o número de empregados alocados pela contratada é suficiente para o bom desempenho dos serviços;

12.1.14 Comunicar por escrito ao gestor qualquer falta cometida pela contratada, formando dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar à aplicação de sanção ou à rescisão contratual, a ser juntado no processo administrativo;

12.1.15 Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte da contratada, inclusive no que se referem à utilização pelos empregados da empresa dos equipamentos de proteção individual exigidos pela legislação pertinente, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados da contratada, e, na hipótese de descumprimento, comunicar ao gestor para impulsionar o procedimento tendente à notificação da contratada para o cumprimento das normas trabalhistas e instauração de processo administrativo para aplicação de sanção administrativa;

12.1.16 Assegurar-se de que a contratada mantém um preposto/responsável técnico acompanhando os serviços, quando assim determinar o contrato;

12.1.17 Exigir, por intermédio do preposto/responsável técnico da contratada, a utilização de crachá e de uniforme pelos empregados da contratada e conduta compatível com o serviço público, pautado pela ética e urbanidade no atendimento;

12.1.18 Comunicar, por escrito, à contratada os danos porventura causados por seus empregados, requerendo as providências reparadoras;

12.1.19 Solicitar ao preposto/responsável técnico da contratada a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da contratada que embarçar ou

dificultar a sua fiscalização, ou cuja permanência na área da instituição reputar, justificadamente, inconveniente;

- 12.1.20 Receber e conferir a nota fiscal emitida pela CONTRATADA, atestar a efetiva realização do objeto contratado, na quantidade e qualidade contratada, para fins de pagamento das faturas correspondentes;
- 12.1.21 Confrontar os preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos no contrato;
- 12.1.22 Receber todos os documentos necessários, contratualmente estabelecidos, para a liquidação da despesa e encaminhá-los, juntamente com a nota fiscal, para o gestor do contrato que, após conferência, remeterá a documentação para o setor responsável pelo pagamento, em tempo hábil, de modo que o pagamento seja efetuado no prazo adequado;
- 12.1.23 Propor ao gestor de contratos a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;
- 12.1.24 Comunicar imediatamente à contratada, quando o fornecimento seja de sua obrigação, a escassez de material cuja falta esteja dificultando a execução dos serviços;
- 12.1.25 Comunicar ao gestor de contratos, mediante provocação do requisitante, a necessidade de se realizar acréscimos ou supressões no objeto contratado, com vistas à economicidade e à eficiência na execução contratual;
- 12.1.26 É facultado à CEDAE exercer ampla fiscalização sobre o 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 processarem as tarefas relacionadas com o desenvolvimento de seu escopo;
- 12.1.27 A fiscalização da CEDAE não eximirá a CONTRATADA de sua total e exclusiva responsabilidade quanto ao prazo e qualidade do objeto entregue;
- 12.1.28 Na forma da Lei Estadual n. 7.258/2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas de que trata o Artigo 1º, realizando-se a verificação do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

12.2 GERENCIAMENTO DO CONTRATO

Ao gestor do contrato cabe cumprir as regras das atividades gerenciais, técnicas e operacionais que compõem o Termo de Referência, em especial as seguintes dispostas no Decreto Estadual nº 45.600/2016:

- 12.2.1 Acompanhar a celebração dos contratos e termos aditivos, com a coleta das assinaturas, providenciando, posteriormente, a juntada dos comprovantes de publicação do extrato e encaminhamento da via ao Tribunal de Contas do Estado, quando for o caso;
- 12.2.2 Instruir o processo com os documentos necessários às alterações contratuais e encaminhá-lo à autoridade superior para decisão;
- 12.2.3 Deflagrar os procedimentos de fiscalização ao adimplemento do objeto contratado, a serem executados pelo fiscal do contrato;
- 12.2.4 Prover o fiscal do contrato das informações e dos meios necessários ao exercício das atividades de fiscalização e supervisionar as atividades relacionadas ao adimplemento do objeto contratado;
- 12.2.5 Promover o controle das garantias contratuais, inclusive no que se refere à juntada de comprovante de recolhimento e adequação da sua vigência e do seu valor;
- 12.2.6 Propor, formalmente, à autoridade competente, a liberação da garantia contratual em favor da contratada nos prazos regulamentares;
- 12.2.7 Documentar nos autos todos os fatos dignos de interesse administrativo;
- 12.2.8 Instruir o processo com informações, dados e requerimento/manifestação da contratada, pertinentes à alteração de valores do contrato, em razão de reajuste de preços, revisão ou alteração do objeto, para acréscimo ou supressão, e encaminhá-lo à autoridade superior para decisão;
- 12.2.9 Controlar o prazo de vigência do contrato e de execução do objeto, assim como de suas etapas;
- 12.2.10 Comunicar à autoridade competente e aos setores de interesse os eventuais atrasos e os pedidos de prorrogação dos prazos de entrega e de execução do objeto;
- 12.2.11 Receber as notas fiscais atestadas pelo(s) fiscal(is) do contrato e encaminhá-las para o setor responsável pelo pagamento, após conferência dos respectivos documentos;
- 12.2.12 Elaborar ou solicitar justificativa técnica, quando couber, com vistas à alteração unilateral do contrato pela Administração;
- 12.2.13 Analisar os casos de necessidade de acréscimos ou supressões do objeto, controlando os respectivos limites e encaminhar à autoridade competente para decisão;
- 12.2.14 Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, em ordem cronológica;
- 12.2.15 Comunicar à autoridade competente as irregularidades cometidas pela contratada, sugerindo, quando for o caso, a imposição de sanções contratuais e/ou administrativas, conforme previsão contida no instrumento contratual ou na legislação de regência;
- 12.2.16 Adotar as medidas preparatórias para a aplicação de sanções e de rescisão contratual, conforme previsão contida no instrumento contratual ou na legislação de regência, cabendo à autoridade competente a deflagração do respectivo procedimento, a notificação da contratada para a apresentação de defesa e a decisão final;
- 12.2.17 Realizar o acompanhamento e a guarda do Registro de Ocorrências elaborado pelo(s) fiscal(is) do contrato;
- 12.2.18 Apresentar à autoridade competente, quando solicitado, relatório circunstanciado de gestão do contrato;
- 12.2.19 Sem prejuízo das atribuições do(s) fiscal(is) do contrato, notificar à contratada, estabelecendo prazo para o fiel cumprimento das obrigações contratuais ou para que dê início à correção dos defeitos ou desconformidades com o objeto da contratação, constatados durante a sua execução ou após o recebimento provisório, bem como informar à autoridade competente as ocorrências que possam gerar dificuldades à conclusão do objeto.

13. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

14. OBRIGAÇÕES DA CEDAE

Compete à CEDAE orientar o trabalho da CONTRATADA, bem como:

- 14.1 Verificar o quantitativo de postos de trabalho efetivamente ocupados;
- 14.2 Garantir os meios para realizar a integração com o sistema da Central Telefônica (Call Center da CEDAE);

- 14.3 Realizar a limpeza das Agências de Atendimento;
- 14.4 Manter em perfeito funcionamento todos os equipamentos para atendimento, tais como computadores, links, internet, impressoras e copiadoras;
- 14.5 Disponibilizar os locais para atendimento e apoio ao atendimento;
- 14.6 Comunicar previamente a contratada no caso da instalação ou desinstalação de agência de atendimento.

15. PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA CONTRATADA

- 15.1. A Lei estadual nº 7.753, de 17 de outubro de 2017, instituiu a necessidade de a Contratada possuir um Programa de Integridade. Também estando contemplada a Lei Estadual no Regulamento Interno de Licitação e Contratos (RILC) da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) e na Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.
- 15.2. O Programa de Integridade da empresa tem por garantir a execução dos contratos em conformidade com a Lei e regulamentos pertinentes a cada atividade contratada; reduzir os riscos inerentes aos contratos, provendo maior segurança e transparência na sua consecução e obter melhores desempenhos e garantir a qualidade nas relações contratuais.
- 15.3. No caso de a CONTRATADA não possuir um Programa de Integridade estabelecido, contará com prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, após a assinatura do contrato, para implantar o Programa. Devendo a comprovação do atendimento de todos os requisitos pela CONTRATADA, ser apresentada ao gerente do contrato, sendo que a Fiscalização irá acompanhar o mesmo. As despesas ocorrerão às custas da CONTRATADA.
- 15.4. O descumprimento dessa exigência ensejará a aplicação da multa diária de 0,02% (dois centésimos por cento) incidente sobre o valor do contrato, nos termos da Lei Estadual nº 7.753/2017, até que haja a implantação do Programa de Integridade.
- 15.5. Será reputado como satisfatório, para os fins do Regulamento Interno (RILC) da CEDAE, o Programa de Integridade que comprovadamente atenda, de modo efetivo, a todos os requisitos estabelecidos no Artigo nº 4 da Lei Estadual nº 7.753/2017. Segue os requisitos:
 - 15.5.1. Comprometimento da alta direção, da pessoa jurídica, incluídos os conselhos, quando aplicado, evidenciados pelo apoio visível e inequívoco ao programa;
 - 15.5.2. Padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente de cargo ou função exercidos;
 - 15.5.3. Padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidos, quando necessário, a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
 - 15.5.4. Treinamentos periódicos sobre o Programa de Integridade;
 - 15.5.5. Análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao Programa de Integridade;
 - 15.5.6. Registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;
 - 15.5.7. Controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;
 - 15.5.8. Procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;
 - 15.5.9. Independência, estrutura e autoridade da instância responsável pela aplicação do Programa de Integridade e fiscalização de seu cumprimento;
 - 15.5.10. Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;
 - 15.5.11. Medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade;
 - 15.5.12. Procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;
 - 15.5.13. Diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão, de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
 - 15.5.14. Verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas;
 - 15.5.15. Monitoramento contínuo do Programa de Integridade, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei Federal nº 12.846 de 2013;
 - 15.5.16. Ações comprovadas de promoção da cultura ética e de integridade por meio de palestras, seminários, workshops, debates e eventos da mesma natureza.
 - 15.5.17. O referido Programa de Integridade deverá ser implantado, conforme determinação do Regulamento Interno de Licitação e Contratos (RILC), devendo a comprovação do atendimento de todos os requisitos pela CONTRATADA, ser apresentada ao gerente do contrato, sendo que a FISCALIZAÇÃO irá acompanhar o mesmo.

16. DOS NÍVEIS DE PRODUTIVIDADE DOS SERVIÇOS

A CEDAE irá monitorar a produtividade da CONTRATADA, através dos seguintes elementos, entre outros:

- 16.1. Do tempo médio de espera nas Agências de Atendimento;
- 16.2. Tempo de execução das demandas solicitadas pelos clientes;
- 16.3. Tempo padrão para execução dos serviços de atendimento;
- 16.4. Desempenho do serviço executado.

17. DA METODOLOGIA DE TRABALHO

- 17.1. O atendimento comercial deverá ser feito no horário entre 08:00 às 17:48 de segunda à sexta-feira, com exceção dos feriados nacionais, estaduais e municipais (de acordo com cada município), sendo que o funcionamento das Agências de Atendimento ao público deverá ocorrer entre 08:30 às 16:30h, podendo ser alterado a critério da CEDAE.
- 17.2. O serviço externo deverá ser realizado no horário de atendimento comercial, sendo que o atendimento externo se locomoverá por meio de motocicleta, veículo ou serviço de transporte privado urbano e terá que ter um aparelho, tipo smartphone com pacote de dados disponível, para fotografar os serviços de apoio ao atendimento externo.

- 17.3. O Supervisor deverá utilizar veículo, para locomoção às agências, a custo da CONTRATADA, incluindo pedágio, combustível, manutenção e limpeza.
- 17.4. A critério da FISCALIZAÇÃO os postos de trabalho poderão ser realocados com vistas a atender demandas especiais dentro do mesmo Lote.
- 17.5. A contratação terá como preferência a mão de obra local.

18. MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

- 18.1. As ordens de serviço são no modelo CEDAE, sendo elas: a Ordem de Serviço (padrão), Ficha de Solicitação de Serviço (FSS), Ficha de Revisão (FR), Solicitação de Restituição (SR), Boletim de Parcelamento (BPA), Declaração de Abastecimento Precário, Formulário para Concessão de Limite Superior (LS) – refaturamento da conta - e outros utilizados no atendimento.
- 18.2. Tais ordens de serviço serão abertas em virtude das solicitações dos clientes nas Agências de Atendimento, sendo que o processamento das demandas se dará pelo apoio ao serviço de atendimento interno e/ou externo.

19. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 19.1. A CONTRATADA deverá manter todos os postos de trabalho ocupados por prestador de serviço conforme definido neste Termo de Referência.
- 19.2. Não será considerado como posto de trabalho ocupado, colaboradores em férias, licenças ou qualquer outra condição que os impeçam de exercer efetivamente o serviço a ser prestado.
- 19.3. A execução dos serviços será verificada pelos prepostos da CEDAE, utilizando-se para tanto Planilha de Controle, onde será apontado o atendimento aos itens constantes da Tabela de Ocorrência do ANS. A referida Planilha será encaminhada à COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO no último dia útil do mês.
- 19.4. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
- 19.5. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO do contrato avaliará mensalmente o desempenho da contratada no cumprimento das atividades executadas, através dos lançamentos indicados na Planilha de Controle apresentada juntamente com o relatório de controle biométrico.
- 19.6. Mensalmente, após o último dia do mês, a COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO do Contrato, de posse da Planilha de Controle e do Relatório de controle biométrico, consolidará as ocorrências para obtenção do resultado do Acordo de Nível de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado obtido até o segundo dia útil do mês subsequente.
- 19.7. O ANS terá aplicação inicial a partir do segundo mês de vigência do contrato.
- 19.8. A COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO não considerará qualquer tipo de abono de faltas por parte dos empregados da CEDAE na folha de Registro de Serviços e Controle de Ponto
- 19.9. Caberá à COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO aprovar as medições de serviços prestados.
- 19.10. Não serão admitidas horas extras.

20. DOS REGISTROS, CONTROLES E INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS PELAS CONTRATADAS

A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes documentos, registros e controles, entre outros listados no presente Termo de Referência:

- Relatórios especificados nos itens anteriores;
- Relatórios Gerenciais;
- Informações, em forma de relatório, sobre os Serviços realizados.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1. A CONTRATADA deverá respeitar as posturas, normas técnicas, padrões e restrições pertinentes a cada caso específico, inclusive no tocante à legislação dos municípios onde estiverem sendo prestados os serviços, observando as características e normativas fiscais destes.
- 21.2. O contrato firmado deverá ser fielmente executado pelas partes, de acordo com suas cláusulas, as disposições previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) e na Lei nº 13.303/2016, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 21.3. Com o intuito de garantir o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, a CEDAE irá ministrar os cursos necessários para a correta execução dos serviços, sendo que os treinamentos que forem necessários aos empregados da CONTRATADA serão realizados na Universidade Corporativa da CEDAE (UniverCedae) e os seus custos deverão ser ressarcidos para a CEDAE pela CONTRATADA.
- 21.4. Fica reservado à CEDAE o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular que porventura esteja omissa neste Termo de Referência que não seja definido em outros documentos contratuais, como o próprio Contrato.
- 21.5. A omissão de qualquer procedimento neste Termo de Referência não exime a CONTRATADA da obrigatoriedade da utilização das melhores técnicas preconizadas para os trabalhos, respeitando os objetivos básicos de funcionalidade, segurança do trabalho, sustentabilidade ambiental e adequação dos resultados.
- 21.6. “Cumpra ainda destacar que no presente contrato, a CONTRATADA deverá ter um comportamento exemplar quando estiver a serviço da CEDAE, inclusive tendo deveres de tratar com urbanidade e de modo ágil a população atendida.

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Visando a medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados, foi 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 vigência do contrato.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.2. 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.
- 1.3. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a 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. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, a Comissão de Fiscalização notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos o prazo de 3 (três) dias corridos.
- 2.3. A notificação, quanto à existência de irregularidades na execução do contrato, poderá ser enviada pela CONTRATANTE por meio físico ou por correio eletrônico.
- 2.4. A notificação será enviada ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto”.
- 2.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CEDAE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviço.
- 2.6. Em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.
- 2.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.
- 2.8. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

- 3.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 3.2. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela a seguir:

Tipo	Ocorrência	Valoração
Brandas	1. Funcionário sem uniforme em bom estado de conservação. 2. Ausência de EPI's durante a realização de vistoria. 3. Não cumprir as obrigações pertinentes às normas de saúde e segurança no trabalho referente aos prestadores de serviço do contrato. 4. Falta de urbanidade pelo profissional prestador do serviço.	01 Ponto
Moderadas	1. Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições. 2. Apresentar substituto de cargo inferior ao posto ausente. 3. Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da Contratante. 4. Descumprimento de normas ambientais. 5. Ocorrência de faltas dos empregados da licitante vencedora, sem a imediata substituição.	02 Pontos
Graves	1. Utilizar veículos com identificação de "a serviço da CEDAE" para atividades estranhas às da programação. 2. Deixar de cumprir as premissas de saúde e segurança do trabalho, estabelecidas neste Termo de Referência. 3. Demora no atendimento às determinações da Contratante referentes à regularização das obrigações trabalhistas de empregados, (não justificada), em período superior a 05(cinco) dias.	03 Pontos

4. DA FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. A depender da pontuação acumulada pela CONTRATADA ao longo do mês em faturamento, serão realizados descontos na fatura mensal devida pela CEDAE, escalonando-se os percentuais de dedução conforme quadro a seguir:

Pontuação	Ajuste
03 pontos	Desconto de 0,000% sobre o valor total da fatura mensal
04 pontos	Desconto de 0,300 % sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 0,600 % sobre o valor total da fatura mensal
06 pontos	Desconto de 0,900 % sobre o valor total da fatura mensal
07 pontos	Desconto de 1,200 % sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 1,500 % sobre o valor total da fatura mensal
09 pontos	Desconto de 1,800 % sobre o valor total da fatura mensal
10 pontos	Desconto de 2,100 % sobre o valor total da fatura mensal
11 pontos	Desconto de 2,400 % sobre o valor total da fatura mensal
12 pontos	Desconto de 2,700 % sobre o valor total da fatura mensal
13 pontos	Desconto de 3,000 % sobre o valor total da fatura mensal

4.2. Em caso de não acolhimento das razões da CONTRATADA, apresentada à Comissão de Fiscalização, na forma dos itens 2.2 a 2.5, o desconto na fatura será realizado na forma da tabela acima, em decisão irrecorrível.

4.3. Findo o mês de competência para apuração do nível de conformidade dos serviços, a pontuação acumulada será zerada para o mês/competência subsequente.

5. DAS DEMAIS PENALIDADES E DO FORO

5.1. O presente Acordo de Nível de Serviço não implicará em prejuízo para a aplicação das penalidades previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/16, bem como daquelas estabelecidas no Termo de Referência, diante de eventual descumprimento contratual.

5.2. Fica eleito o foro da cidade do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, renunciando as partes, expressamente, a qualquer outro.

Rogério Santos
Gerente Geral de Planejamento Estratégico e
Gestão da Diretoria de Desenvolvimento das Cidades – GG – DDC
Reg.: 0-015459-0 - CEDAE

Rio de Janeiro, 08 agosto de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Santos, Assessor**, em 12/08/2025, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril 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, informando o código verificador **106507011** e o código CRC **9F4B4E26**.

Referência: Processo nº SEI-150017/005918/2025

SEI nº 106507011

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro
Diretoria de Desenvolvimento das Cidades

ANEXO B - MATRIZ DE RISCOS

Categoria do risco	Descrição do evento causador do risco	Consequência na execução do objeto	Medidas para tratamento do risco	Responsável pelo tratamento do risco
Riscos atinentes execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Diligência da Contratada na execução contratual	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Planejamento Empresarial	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela CEDAE, que comprovadamente repercute no preço da Contratada	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Revisão de preço	CEDAE
Riscos da atividade empresarial e riscos financeiros	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada	Planejamento tributário	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Reajuste anual de preço	CEDAE
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de equilíbrio econômico-financeiro do contrato	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Planejamento empresarial	Contratada
Riscos trabalhistas e previdenciários	Responsabilização da CEDAE por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução do objeto contratual	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a CEDAE, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pela CEDAE.	Contratada
Riscos tributários e fiscais (não tributário)	Responsabilização da CEDAE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CEDAE	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento pela Contratada, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pela CEDAE	Contratada
Riscos inerentes a responsabilidades Cíveis	Greves da equipe contratada, danos materiais, pessoais e morais causados à terceiros, incluindo nesta relação a CEDAE, a Contratada, bem como seus administradores, empregados, e subcontratados / Terceirizados.	Aumento dos custos, Processo e Danos.	Responsabilidade Civil geral, Seguro responsabilidade civil	Contratada

Rogério Santos
Gerente Geral de Planejamento Estratégico e
Gestão da Diretoria de Desenvolvimento das Cidades – GG – DDC
Reg.: 0-015459-0 - CEDAE

Rio de Janeiro, 10 agosto de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Santos, Assessor**, em 12/08/2025, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril 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, informando o código verificador **106527600** e o código CRC **B30938F6**.

Referência: Processo nº SEI-150017/005918/2025

SEI nº 106527600

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



ANEXO II - PLANILHA DE CUSTO						
OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES - DDC – LOTE – I"						
Razão Social: CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA						
Endereço: Rua Vieira Ferreira, 154 -Bonsucesso - Rio de Janeiro - RJ						
CNPJ: 10.243.854/0001-52						
Inscrição Municipal 0428621-9						
Inscrição Estadual Isenta						
Endereço Eletrônico comercial@cemaxservicos.com.br						
Anexo III - Quadro-resumo - VALOR MEMSAL DOS SERVIÇOS						
Tipo de serviço (A)		Valor por empregado (Bj)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor por posto (D) = (B x C)	Qtde Meses (E)	Valor total do serviço (F) = (D x E)
CEDAE	Serviço de Afundimento	R\$ 5.717,45	26	148.653,70	6	R\$ 891.922,20
	Serviço de Apoio ao Atendimento Interno	R\$ 7.717,19	26	200.646,94	6	R\$ 1.203.881,64
	Serviço de Apoio ao Atendimento Externo	R\$ 7.651,46	17	130.074,82	6	R\$ 780.448,92
	Serviço de Supervisão ao Apoio. ao Afundimento Interno e Externo	R\$ 10.355,34	15	155.330,10	6	R\$ 931.980,60
	QUANTIDADE E VALOR MENSAL			84	634.705,56	6
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS PARA 6 MESES						
a) Prazo de validade da nossa proposta e de 60 (Sessenta) dias. b) DECLARAMOS de que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do presente. c) Declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Termo de Referência. d) Declaramos, sob as penas da lei, que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, de qualquer natureza, que incidam sobre o material objeto deste preçã, tais como: mão-de-obra, fretes, seguros, impostos e taxas em geral, conforme constante no Termo de Referência. e) Declaramos para os devidos fins, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade.						

Rio de Janeiro, 14. de Agosto de 2025

[Assinatura]
 CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA
 Departamento Comercial
 Elson Oliveira do Nascimento

no SIAFE-RIO, em favor do exequente, sem o adimplemento da obri-
gação constante do caput deste artigo.

Art. 3º - Esta Resolução Conjunta entrará em vigor na data de sua
publicação, o, com validade a contar de 18 de setembro de 2025, re-
vogando as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2025

GUTENBERG DE PAULA FONSECA
Secretário de Estado de Defesa do Consumidor

MARCELO BARBOZA ALVES DE OLIVEIRA
Diretor-Presidente da Autarquia de Proteção
e Defesa do Consumidor - PROCON RJ

Id: 2680529

Procuradoria Geral do Estado

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS

ATO DO PROCURADOR-ASSISTENTE

PORTARIA Nº 855 - CEJUR/PGE DE 18 DE SETEMBRO DE 2025

**ADMITE ESTAGIÁRIOS DE DIREITO NA PRO-
CURADORIA GERAL DO ESTADO.**

**O PROCURADOR-ASSISTENTE DO CENTRO DE ESTUDOS JURÍ-
DICOS**, no uso de suas atribuições legais e nos termos da delegação
estabelecida pela Resolução PGE nº 3.723, de 02 de março de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º - Admitir os candidatos abaixo relacionados, aprovados em
Exame de Seleção a que se submeteram, para admissão no Estágio
de Prática Forense e Organização Judiciária da Procuradoria Geral do
Estado. As admissões em causa, com fundamento nos Decretos n.os
20.855, de 18.11.94; 22.304, de 27.06.96, e 25.999, de 28.01.2000 e
nas Resoluções PGE n.os 1.159, de 06.05.96, 5.021, de 14.12.2023,
5.092, de 12.06.2024, 5.165, de 09.01.2025, e 5.184, de 12.03.2025,
serão consideradas efetuadas na data da assinatura dos respectivos
Termos de Compromisso, respeitada a validade neles indicada. Pro-
cesso nº SEI-140001/018290/2020.

SEDE:
BIANCA GURGEL
CAROLINE DA SILVA SERRA
DEBORA CRISTINA OJEDA DE SOUZA
DOUGLAS ALVES DE MELO OLIVEIRA
GIOVANNI AZEVEDO DOS SANTOS LEUZZI
GUILHERME BASTO GRUMBACH PEREIRA
JULIANA DOS SANTOS GONCALVES DA SILVA
LARISSA REGINA DOS SANTOS MACEDO SALDANHA RAMOS
LEANDRO CASCARDO PIRES
LUANY GARCIA RAMOS
LYCIA PAULA DE CASTRO SOUZA COSTA
MARIA EDUARDA FERRAZ MEIRELLES
NICOLE CARNEIRO MATHIAS
PATRICK GOMES DE SOUSA
PEDRO FERREIRO MOLEDO
PEDRO PAULO GOULARTE FALEIRO
RAFAELA SOUZA FELIX
SOFIA CARUSO XAVIER DE OLIVEIRA

6ºPR - ANGRA DOS REIS:
ANA CLARA QUEIROZ LOREDO GUIMARAES
OTAVIO MOREIRA RAIMUNDO

8ºPR - NOVA FRIBURGO:
ESTEVAO PEDROSA ENNES
MILLENA TEIXEIRA SANSONI

9ºPR - MACAÉ:
ALICE MARIA CORREA LOPES BITENCOURT

Art. 2º - As designações dos candidatos para as vagas existentes ob-
jetivam atender às necessidades da Procuradoria Geral do Estado. A
não apresentação dos documentos exigidos para a admissão, a re-
cusa do candidato em aceitar a designação ou o não comparecimento na
data marcada pela Coordenadoria de Estágio tornará sem efeito a
admissão, nos termos do art. 9º da Resolução PGE n.º 1.159/96.

Art. 3º - O candidato convocado para a Procuradoria Regional assi-
nará o Termo de Compromisso no local correspondente à sua desi-
gnação.

Art. 4º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação,
sendo as admissões consideradas realizadas na data da assinatura
dos respectivos Termos de Compromisso, respeitada a validade neles
indicada.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2025

RODRIGO DE ALMEIDA TÁVORA
Procurador-Assistente do Centro de Estudos Jurídicos
da Procuradoria Geral do Estado

Id: 2680226

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS

ATO DO PROCURADOR-ASSISTENTE

PORTARIA PGE/CEJUR Nº 856 DE 18 DE SETEMBRO DE 2025

**ADMITE ESTAGIÁRIOS DE CURSO SUPERIOR
NA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO.**

**O PROCURADOR-ASSISTENTE DO CENTRO DE ESTUDOS JURÍ-
DICOS**, no uso de suas atribuições legais e nos termos da delegação
estabelecida pela Resolução PGE nº 3723, de 02 de março de 2015,
considerando os convênios firmados com as Instituições de Ensino
abaixo mencionadas, para estágio de estudantes de nível superior, na
Procuradoria Geral do Estado, processo nº SEI-140001/018295/2020,

RESOLVE:

Art. 1º - Admitir os estudantes abaixo relacionados para estagiar na
Procuradoria Geral do Estado, a contar da assinatura dos respectivos
Termos de Compromisso:

1.CENTRO UNIVERSITÁRIO AUGUSTO MOTTA - UNISUAM
ADMINISTRAÇÃO:
LARA CAROLINE DE AZEREDO DA PAZ

CIÊNCIAS CONTÁBEIS:
MARYANE DA SILVA GUIMARÃES

2.INSTITUTO BRASILEIRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO -
IBMR
ADMINISTRAÇÃO:
LEONARDO BARRETO MONTEIRO DE SOUZA

3.UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UERJ
ENGENHARIA CIVIL:
MARIANA MENDES FARIAS

4.UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ - UNESA
ADMINISTRAÇÃO:
GABRIELE MONTEIRO DESTRI

GESTÃO PÚBLICA:
RAYANNE DE OLIVEIRA FERREIRA RUDOLF

CIÊNCIAS CONTÁBEIS:
THIAGO SILVA DE ALMEIDA

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS:
LÍVIA DOS SANTOS MIRANDA

5.UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UFRJ
ADMINISTRAÇÃO:
NICOLE SANTIAGO DE ALBURQUERQUE

ARQUITETURA:
HELOISA DA SILVA BEZERRA

CIÊNCIAS CONTÁBEIS:
DAVID GONÇALVES DE FREITAS
FERNANDA LIMA DIAS
LUCAS DOS SANTOS SILVA FELIX

6.UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF
BIBLIOTECONOMIA:
ISADORA VIEIRA BRITO

7.UNIVERSIDADE VEIGA DE ALMEIDA - UVA
ADMINISTRAÇÃO:
BRUNA CAROLINA SOUZA LEITE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS:
BEATRIZ VICTORIA NASCIMENTO DOS SANTOS

Art. 2º - As designações dos candidatos para as vagas objetivam
atender à necessidade da Procuradoria Geral do Estado. A não apre-
sentação dos documentos exigidos para a admissão, a recusa do
candidato em aceitar a designação ou o não comparecimento na data
marcada pela Coordenadoria de Estágio tornará sem efeito a admis-
são, nos termos da Resolução PGE nº 1159/96.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, sen-
do as admissões consideradas realizadas na data da assinatura dos
respectivos Termos de Compromisso, respeitada a validade neles in-
dicada.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2025

RODRIGO DE ALMEIDA TÁVORA
Procurador-Assistente do Centro de Estudos Jurídicos
da Procuradoria Geral do Estado

Id: 2680227

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS

ATO DO PROCURADOR-ASSISTENTE

PORTARIA PGE/CEJUR Nº 857 DE 18 DE SETEMBRO DE 2025

**ADMITE ESTAGIÁRIOS DE CURSO TÉCNICO
NA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO.**

**O PROCURADOR-ASSISTENTE DO CENTRO DE ESTUDOS JURÍ-
DICOS**, no uso de suas atribuições legais e nos termos da delegação
estabelecida pela Resolução PGE nº 3723, de 02 de março de 2015,
considerando o convênio firmado com a Instituição de Ensino abaixo
mencionada, para estágio de estudantes de nível médio, na Procura-
doria Geral do Estado, processo nº SEI-140001/018295/2020,

RESOLVE:

Art. 1º - Admitir os estudantes abaixo relacionados para estagiar na
Procuradoria Geral do Estado, a contar da assinatura dos respectivos
Termos de Compromisso:

1. FUNDAÇÃO DE APOIO À ESCOLA TÉCNICA - FAETEC
ADMINISTRAÇÃO:
ALEXSANDER ROMUALDO SEVERINO ALVES SILVA
DANIELA TEIXEIRA DA SILVA
RAISSA DE SOUZA NOBRE

Art. 2º - As designações dos candidatos para as vagas objetivam
atender às necessidades da Procuradoria Geral do Estado. A não
apresentação dos documentos exigidos para a admissão, a recusa do
candidato em aceitar a designação ou o não comparecimento na data
marcada pela Coordenadoria de Estágio tornará sem efeito a admis-
são, nos termos da Resolução PGE nº 1159/96.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, sen-
do as admissões consideradas realizadas na data da assinatura dos
respectivos Termos de Compromisso, respeitada a validade neles in-
dicada.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2025

RODRIGO DE ALMEIDA TÁVORA
Procurador-Assistente do Centro de Estudos Jurídicos
da Procuradoria Geral do Estado

Id: 2680228

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS

ATO DO PROCURADOR-ASSISTENTE

PORTARIA PGE/CEJUR Nº 858 DE 18 DE SETEMBRO DE 2025

**ADMITE ALUNOS-RESIDENTES NO PROGRA-
MA DE RESIDÊNCIA JURÍDICA DA PROCU-
RADORIA GERAL DO ESTADO.**

**O PROCURADOR-ASSISTENTE DO CENTRO DE ESTUDOS JURÍ-
DICOS**, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º - Admitir os candidatos abaixo relacionados, aprovados em
Exame de Seleção a que se submeteram, para admissão no Progra-
ma de Residência Jurídica da Procuradoria Geral do Estado, conforme
as Resoluções PGE nºs 4880, de 18.07.2022, 5010, de 30.11.2023,
5.011, de 30.11.2023, 5.124, de 04.09.2024, e Resoluções posteriores.
Processo nº SEI-140001/018302/2020.

SEDE:
AMANDA DE OLIVEIRA SOUZA
ANDRE VIEIRA FERNANDES
FERNANDO AREIAS DE LIMA
GABRIEL EGIDIO DE CASTRO BARROS
GUSTAVO OLIVEIRA DE MATOS
ITALO FERNANDO ARAUJO FAGUNDES
LAURA DUARTE FARIA RIBEIRO
LAURA GARCIA DE ALMEIDA FERREIRA
LIGIA FERREIRA GONCALVES
MARIA CLARA CASTRO DO REGO MONTEIRO
MARIA CLARA DE AZEREDO MENEZES
MARLON JUNIOR DA SILVA FRANCO
MATEUS DA SILVA BATALHA
NATHALIA LEAL BARRETO
PEDRO HEBIA GIBALDI
RAPHAELLA SOARES DOS SANTOS DE MELLO
VINICIUS ANIBOLETE ROCHA SANTOS
VITOR DELARUE CEZAR BRASIL
YASMIN SOUZA MACEDO

10ºPR - CAMPOS DOS GOYTACAZES:
KASSIANO RAMOS DE ALMEIDA AZEREDO

6ºPR - ANGRA DOS REIS:
LAURA MACEDO DINIZ MARQUES PEREIRA

Art. 2º - As designações dos candidatos para as vagas existentes ob-
jetivam atender às necessidades da Procuradoria Geral do Estado. A
não apresentação dos documentos exigidos para a admissão, a re-
cusa do candidato em aceitar a designação ou o não comparecimento na
data marcada pela Coordenadoria de Estágio tornará sem efeito a
admissão.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, sen-
do as admissões consideradas realizadas na data da assinatura dos
respectivos Termos de Compromisso, respeitada a validade neles in-
dicada.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2025

RODRIGO DE ALMEIDA TÁVORA
Procurador-Assistente do Centro de Estudos Jurídicos
da Procuradoria Geral do Estado

Id: 2680229

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DE GESTÃO

**DESPACHOS DO PROCURADOR-ASSISTENTE
DE 18.09.2025**

**PROCESSO Nº SEI-E-14/001.002301/2016 - CARLOS ANDRÉ SILVA
BAPTISTA** - Procurador do Estado - Id. Funcional nº 4387162-3. Lou-
vado nas informações da Gerência de Recursos Humanos e de acor-
do com o Parecer PGE/PG-2/FBM 13/2024, no índice 112999885 e do
visto exarado pelo Exmo. Sr. Subprocurador-Geral, no índice
112999916, com fundamento no art. 79 da Lei Complementar nº 15
de 25/11/1980, **CONCEDO** 09 (nove) meses de licença-prêmio rela-
tivos aos períodos base de 12/07/2010 a 10/07/2015, 11/07/2015 a
08/07/2020 e 09/07/2020 a 07/07/2025, tornando sem efeito os atos
de concessão de licença-prêmio de 03/02/2016 e 08/10/2021, publi-
cados no DOERJ de 12/02/2016 e 18/10/2021.

**PROCESSO Nº SEI-E-14/001.014416/2016 - JULIANA DE SOUZA
REIS VIEIRA** - Procurador do Estado - Id. Funcional nº 4195480-7. Lou-
vado nas informações da Gerência de Recursos Humanos e de acor-
do com o Parecer PGE/PG-2/FBM 13/2024, no índice 112632288 e do
visto exarado pelo Exmo. Sr. Subprocurador-Geral, no índice
112632340, com fundamento no art. 79 da Lei Complementar nº 15
de 25/11/1980, **CONCEDO** 06 (seis) meses de licença-prêmio relativos
aos períodos base de 04/08/2014 a 02/08/2019 e 03/08/2019 a
31/07/2024, tornando sem efeito o ato datado de 10/06/2021, publi-
cado no DOERJ de 14/06/2021.

**PROCESSO Nº SEI-E-14/001.052943/2015 - MARCELO SANTINI
BRANDO** - Procurador do Estado - Id. Funcional nº 4265020-8. Lou-
vado nas informações da Gerência de Recursos Humanos e de acor-
do com o Parecer PGE/PG-2/FBM 13/2024, no índice 112789273 e do
visto exarado pelo Exmo. Sr. Subprocurador-Geral, no índice
112794360, com fundamento no art. 79 da Lei Complementar nº 15
de 25/11/1980, **CONCEDO** 09 (nove) meses de licença-prêmio rela-
tivos aos períodos base de 12/07/2010 a 10/07/2015, 11/07/2015 a
08/07/2020 e 09/07/2020 a 07/07/2025, tornando sem efeito os atos
datado de 14/01/2016 e 24/09/2020, publicados no DOERJ de
27/01/2016 e 28/09/2020.

Id: 2680521

AVISOS, EDITAIS E
TERMOS DE CONTRATOS

Secretaria de Estado da Casa Civil

ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

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

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

INSTRUMENTO: Contrato CEDAE nº 118/2025 (DDC).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE - e a ALE & DAN SERVIÇOS LTDA.
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DA
REGIÃO DO INTERIOR - DDC - LOTE - II.
PRAZO: 180 (cento e oitenta) dias.
VALOR TOTAL: R\$ 3.842.878,16 (três milhões, oitocentos e quarenta
e dois mil, oitocentos e setenta e oito reais e dezesseis centavos).
DATA DE ASSINATURA: 16/09/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/005918/2025 (Dispensa de
Licitação - DL nº 022/2025-DDC).

Id: 2680464

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

EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

INSTRUMENTO: Contrato CEDAE nº 117/2025 (DDC).
PARTES: A COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CE-
DAE e a CEMAX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS - EM RECUPERA-
ÇÃO JUDICIAL.
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA DIRETORIA DA
REGIÃO DO INTERIOR - DDC - LOTE - I.
PRAZO: 180 (cento e oitenta) dias.
VALOR TOTAL: R\$ 3.808.233,36 (três milhões, oitocentos e oito mil,
duzentos e trinta e três reais e trinta e seis centavos).
DATA DE ASSINATURA: 16/09/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/005918/2025 (Dispensa de
Licitação - DL nº 021/2025-DDC).

Id: 2680465

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
041/2025.
PARTES: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO
DE JANEIRO - CEDAE e a PLANALTO HIDROTECNOLOGIA LTDA.
OBJETO: Promover o ajuste de contas entre as partes para possi-
bilitar o pagamento dos serviços prestados estavam inseridos no es-
copo do Contrato nº 040/2023 (DSG).
PRAZO: O pagamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias
contados da assinatura deste Termo.
VALOR TOTAL: R\$ 1.564.785,32 (um milhão, quinhentos e sessenta
e quatro mil, setecentos e oitenta e cinco reais e trinta e dois cen-
tavos).
DATA DE ASSINATURA: 16/09/2025.
FUNDAMENTO: Processo nº SEI-150017/003148/2025.

Id: 2680463