

TERMO DE REFERÊNCIA

USFA 001/2019

CRENCIAMENTO DE OPERADORAS PARA PAGAMENTO PARCELADO DA FATURA DE ÁGUA E/OU ESGOTO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO, POR MEIO DE OPERAÇÃO EM AGÊNCIA VIRTUAL

Data: 29/10/19

1. **OBJETO:** Serviços de solução de pagamento por meio eletrônico por empresas credenciadoras (adquirentes) ou subcredenciadoras (subadquirentes), que realize captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação de transações efetuadas na agência virtual da COPASA MG, para pagamento de faturas de água e/ou esgoto através de parcelamento no cartão de crédito e débito, com aceitação mínima das bandeiras Visa e Mastercard.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 O objeto do presente Credenciamento é contratação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de solução de pagamento por meio eletrônico, que realize captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação de transações efetuadas na agência virtual da COPASA MG, para pagamento de faturas de água e/ou esgoto da COPASA MG através de cartão de crédito e débito com a disponibilização de parcelamento da dívida, com aceitação mínima das bandeiras Visa e Mastercard.

2.2 Para efetivação do pagamento, a CREDENCIADA deverá se utilizar de link disponibilizado no site da COPASA MG para acessar o banco de dados e identificar as faturas em débito com seus respectivos códigos de barras, gerados no padrão FEBRABAN.

2.2.1 O pagamento da fatura somente poderá ocorrer pelo seu valor total, sem a incidência de quaisquer encargos ou descontos, independentemente da data de vencimento da fatura.

2.2.2 Para realizar a transação, a CREDENCIADA terá a responsabilidade de fazer a integração sistêmica entre as partes, conforme padrão de mercado para o segmento, através de conexão segura.

2.3 A CREDENCIADA fica responsável pela quitação das faturas incluídas na negociação no Banco indicado pela COPASA MG ou no Banco emissor,

sendo que todos os pagamentos realizados deverão ser informados à COPASA MG no primeiro dia útil seguinte, em arquivo eletrônico disponibilizado no Computador Central da COPASA MG, no padrão FEBRABAN, juntamente com o arquivo diário de arrecadação do banco ou em arquivo específico disponibilizado pela CREDENCIADA.

2.3.1 Havendo necessidade, estes arquivos poderão ser novamente disponibilizados, até 5 (cinco) anos após a geração, com prazo máximo de 3 (três) dias para retorno, a contar da data da solicitação.

2.3.2 Após a entrega do meio magnético, fica estabelecido o prazo de 72 horas para leitura e devolução à CREDENCIADA, no caso de apresentação de inconsistência. A CREDENCIADA, por sua vez, deverá regularizar o meio magnético dentro de 48 horas, após a recepção do comunicado de inconsistência.

2.3.3 Nos casos de documentos recebidos com erro ou com divergência entre os valores das faturas e o repassado, a COPASA MG emitirá Mensagem de Erro (ME), para acerto dos créditos divergentes e a encaminhará à CREDENCIADA, que terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da data de entrega da ME, para proceder ao acerto devido.

2.3.3.1 A CREDENCIADA fica obrigada a acatar as mensagens de erro emitidas pela COPASA MG dentro do período de 180 (cento e oitenta) dias, devendo ser acertadas até 10 (dez) dias após a data de emissão da mensagem de erro.

2.3.3.2 A COPASA MG ficará obrigada a acatar os acertos dos repasses feitos pela CREDENCIADA, dentro do período de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de processamento da transação.

2.4 Não caberá à CREDENCIADA responder por qualquer questionamento de informações contidas nas faturas de água e/ou esgoto, devendo se limitar a receber os valores nelas expressos nas condições previstas no Termo de Credenciamento.

2.5 O repasse da arrecadação, somatório dos valores das faturas arrecadadas, deverá ser efetuado através de depósito em conta corrente bancária livre de movimentação indicada pela COPASA MG, até o segundo dia útil após a realização da transação.

2.5.1 Os valores referentes aos repasses não efetuados nos prazos contratados, sofrerão correção com base na variação do INPC do

IBGE(*pro-rata-die*) do dia útil seguinte ao previsto, até o dia do efetivo repasse.

- 2.6 As faturas de água e esgoto poderão ser recebidas pela CREDENCIADA aos sábados, domingos e em dias feriados e deverão ser transmitidos no primeiro dia útil seguinte após a transação.
- 2.7 A CREDENCIADA deverá emitir comprovante da transação realizada que ficará com o usuário, contendo, obrigatoriamente, no mínimo as seguintes informações:
 - 2.7.1 A identificação da CREDENCIADA;
 - 2.7.2 A identificação do COPASA MG (Nome e CNPJ);
 - 2.7.3 O número de cada fatura incluída na negociação;
 - 2.7.4 O valor de cada fatura;
 - 2.7.5 A data de vencimento de cada fatura;
 - 2.7.6 A identificação da natureza da operação (crédito);
 - 2.7.7 A identificação da bandeira do cartão de débito ou de crédito.
 - 2.7.8 A data e hora da transação de pagamento;
 - 2.7.9 A identificação do terminal onde foi realizada a operação, quando esta for realizada através de máquinas próprias;
 - 2.7.10 O valor total das faturas pagas.

3. PROCEDIMENOS GERAIS

- 3.1 Características técnicas do Sistema Comercial da COPASA MG – SICOM
 - 3.1.1 Desenvolvido na linguagem NATURAL, Banco de Dados ADABAS e atualmente está sendo utilizado em ambiente de Mainframe.
- 3.2 Os encargos e eventuais diferenças de valores a serem cobrados por conta do parcelamento via cartão de Crédito/Débito ficam sob a responsabilidade do titular do cartão de Crédito/Débito que aderir a essa modalidade de pagamento.
- 3.3 Não poderá haver ônus dos encargos referentes a operação de pagamento com o cartão de Crédito/Débito para a COPASA MG, bem como não poderá ter a titulação “taxa administrativa” na apresentação dos encargos e outros débitos.
- 3.4 As CREDENCIADAS deverão oferecer alternativas de pagamento com o cartão de Crédito/Débito em parcelas, sendo de livre escolha do portador do cartão, observado o limite de crédito do mesmo.

- 3.5 O parcelamento do débito deve ocorrer pelo valor total da fatura, bem como os custos adicionais do custeio da operadora, limitado às regras do sistema financeiro.
- 3.6 As CREDENCIADAS deverão demonstrar ao cliente as possibilidades de pagamento dos débitos componentes da fatura, através de parcelamento com cartão de crédito/débito, em parcelas fixas, acrescidas dos devidos custos relativos à operação, mediante simulação através do sítio eletrônico da COPASA MG.
- 3.7 Os planos de pagamento dos débitos deverão ser apresentados abertamente, possibilitando ao titular do cartão de Crédito/Débito conhecer previamente os custos adicionais de cada forma de pagamento e decidir pela opção que melhor atenda às suas possibilidades.
- 3.8 Custos e riscos decorrentes da inadimplência do compromisso assumido pelo titular do cartão com o respectivo pagamento do débito vinculado ao usuário não implicará em devolução do repasse efetuado.
- 3.9 A COPASA MG irá disponibilizar em seu site na internet um link que fará o direcionamento para a página da CREDENCIADA, repassando para esta todas as informações das faturas em débito, necessárias para a realização da transação do parcelamento de débito.
- 3.10 Do cancelamento de transações:
- 3.10.1 Na hipótese do portador do cartão, posteriormente, não reconhecer ou discordar do valor da transação perante o emissor, a CREDENCIADA poderá solicitar, justificando por escrito, o cancelamento da operação à COPASA MG, que, após análise, poderá autorizar a operação com antecedência mínima de 48 horas úteis ao efetivo débito.
- 3.10.2 A CREDENCIADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da operação, para apontar eventual divergência em relação aos valores das transações e os creditados na conta corrente. Após este prazo, não caberá qualquer reclamação a este respeito, implicando na quitação automática e definitiva quanto aos pagamentos.
- 3.10.3 Em hipótese alguma será permitido que a CREDENCIADA realize abatimento de valores a serem creditados com caráter de ressarcimento.

- 3.10.4 No caso de estornos não autorizados, os valores correspondentes serão devolvidos à COPASA MG pela CREDENCIADA, estando sujeito à aplicação de penalidades previstas no credenciamento.
- 3.11 A COPASA MG se compromete, em qualquer caso de encerramento do Credenciamento, a devolução dos equipamentos fornecidos.
- 3.12 Da publicidade e confidencialidade:
- 3.12.1 A COPASA MG e a CREDENCIADA obrigam-se a manter em absoluto sigilo e confidencialidade todas as informações, dados ou especificações a que tiver acesso, ou que porventura venham a conhecer ou ter ciência.
- 3.12.2 Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita, digital, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não limitando a: técnica, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócio, processos, conceitos de produtos, especificações, informações sobre contratos, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições, informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, a que, direta ou indiretamente, as partes venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das tratativas realizadas e do Credenciamento firmado entre as partes.
- 3.13 Será permitida a subcontratação dos Serviços de Integração entre a COPASA MG e a CREDENCIADA para Transferência Eletrônica de Fundos – TEF.
- 3.14 Após a conclusão do processo de credenciamento mediante a formalização de Termo de Credenciamento, a CREDENCIADA e a COPASA MG deverão, de comum acordo, estabelecer o prazo necessário, não superior a 90 (noventa) dias, para que ambas as partes possam proceder à implantação dos processos de adaptações sistêmicas, de informações e de trâmites de trabalho, necessários ao bom desempenho e a plena adaptação ao estabelecido no contrato.
- 3.15 A emissão da Ordem de Serviço somente será concedida após concluídas as implementações dos processos de adaptações sistêmicas, de informações e de trâmites de trabalho de responsabilidade da CREDENCIADA e da

COPASA MG e também, após o resultado positivo da realização de testes de automatização do recebimento das transações na modalidade de cartão de crédito e débito que simulem o movimento da arrecadação e fechamento.

- 3.16 A não conclusão, por parte da empresa CREDENCIADA, das adaptações sistêmicas de informações e de trâmite no prazo estabelecido neste instrumento, acarretará em seu descredenciamento.
- 3.17 Não pode haver desistência, por parte da CREDENCIADA, da transação financeira após o recebimento pela COPASA MG do registro do pagamento pelo usuário.
- 3.18 Custos e riscos decorrentes da inadimplência do compromisso assumido pelo titular do cartão com o respectivo pagamento do débito vinculado ao usuário não implicará em devolução do repasse efetuado, nem inclusão de restrição de serviços ao usuário.
- 3.19 As empresas adquirentes ou sub-adquirentes deverão solicitar o credenciamento à Equipe de Pregoeiros da COPASA MG, conforme modelo disponibilizado.
- 3.20 A critério da COPASA MG, poderá ser disponibilizado arquivo com a relação dos usuários devedores para a realização de ações de recuperação de dívidas pelas CREDENCIADAS, previamente aprovadas e autorizadas pela COPASA MG.

4. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 4.1 O prazo de vigência do Credenciamento será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão da O.S.-“Ordem de Serviço” inicial, podendo ser prorrogado, conforme legislação vigente e acordo entre as partes.
- 4.2 O prazo acima poderá ser alterado, justificadamente e por acordo entre as partes, por meio de termo aditivo prévio, mantidas as demais cláusulas do Credenciamento e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro, para o fim de concluir o objeto contratado, desde que ocorra algum dos seguintes motivos, devidamente autuados em processo:
 - 4.2.1 superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do Credenciamento;
 - 4.2.2 interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da COPASA MG;

- 4.2.3 diminuição do volume de transações inicialmente previstas que tornem as operações inviáveis;
 - 4.2.4 impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela COPASA MG em documento contemporâneo à sua ocorrência;
 - 4.2.5 omissão ou atraso de providências a cargo da CREDENCIADA, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do credenciamento.
- 4.3 O Termo de Credenciamento poderá ser rescindido, por interesse das partes, a qualquer tempo, desde que o interessado se manifeste por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta dias), ou em caso do não cumprimento das responsabilidades por uma das partes.

5. HABILITAÇÃO

5.1 A pessoa jurídica interessada em adquirir o Credenciamento deverá encaminhar à Equipe de Pregoeiros da COPASA MG o requerimento firmado pelo proprietário da entidade ou por seu representante legal (Anexo I), acompanhado dos documentos abaixo relacionados:

5.1.1 Documentação relativa à habilitação da pessoa jurídica consiste de:

- 5.1.1.1 Para Empresa Individual: Registro Comercial;
- 5.1.1.2 Para Sociedade Comercial: Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e alterações em vigor, ou os respectivos documentos consolidados, devidamente registrados;
- 5.1.1.3 Para Sociedade por Ações: ato constitutivo, estatuto ou contrato social e alterações em vigor, ou os respectivos documentos consolidados, devidamente registrados, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores;
- 5.1.1.4 Para Sociedade Civil: Inscrição do ato constitutivo, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- 5.1.1.5 Para Empresa ou Sociedade Estrangeira em funcionamento no País: Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

5.1.2 A documentação relativa à Regularidade Fiscal consiste de:

- 5.1.2.1 Prova de Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
 - 5.1.2.2 Prova de regularidade relativa à seguridade social, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
 - 5.1.2.3 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal;
 - 5.1.2.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual de Minas Gerais, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Estado.
- Nota:** As provas de regularidade dos documentos acima deverão estar dentro do prazo de validade, ou nos casos em que não constar a validade, a mesma será aceita com o prazo de até 90 (noventa) dias da data de sua emissão.
- 5.1.3 A documentação relativa à Qualificação Econômico – Financeira limitar-se-á:
- 5.1.3.1 Certidão negativa de pedido de falência, expedida nos últimos 90 (noventa) dias pelo distribuidor judicial da sede da Empresa;
 - 5.1.3.2 Comprovação, na data do credenciamento, de Patrimônio Líquido positivo, mediante apresentação de Balanço patrimonial e Demonstrações Contábeis, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- 5.1.4 A documentação relativa à Qualificação Técnica consiste de:
- 5.1.4.1 Documentação que comprove que a empresa possui autorização para funcionamento como instituição de pagamento, na modalidade de credenciador ou subcredenciador de estabelecimentos, em seu programa de transações financeiras, se comunicando com os bancos, as bandeiras e empresas contratantes, fornecida pelo Banco Central do Brasil.
 - 5.1.4.2 A empresa proponente deverá comprovar aptidão para desempenhar a atividade por meio da apresentação de atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, emitido pelo atestante, constando o cargo e o nome legível do signatário, comprovando que a proponente já

realizou serviços compatíveis com o objeto desse Credenciamento.

6. CREDENCIAMENTO

- 6.1 Serão credenciadas, por ordem de recebimento da documentação, as 05 (cinco) primeiras empresas que encaminharem o Pedido de Credenciamento (Anexo I), devidamente preenchido, bem como a documentação de habilitação, conforme estabelecido neste instrumento.
- 6.1.1 Caso mais que 05 (cinco) empresas encaminhem Pedidos de Credenciamento, aquelas que enviarem seus pedidos a partir da sexta posição comporão cadastro de reserva para credenciamento no caso de descredenciamento de alguma empresa Credenciada. Nesse caso, também será obedecida a ordem de recebimento da documentação.
- 6.1.2 Após o credenciamento da quinta empresa, sempre que for recebido Pedido de Credenciamento pela Equipe de Pregoeiros, o pedido será remetido à USFA - Divisão de Arrecadação, unidade gestora do processo de Credenciamento, para composição do cadastro de reserva. Havendo descredenciamento de alguma empresa, a USFA enviará solicitação formal à Equipe de Pregoeiros que promoverá a análise do pedido de empresa integrante do cadastro de reserva, obedecendo a ordem de recebimento da documentação.
- 6.1.3 Quando da análise do Pedido de Credenciamento de empresa constante do cadastro de reserva, caso algum documento exigido para habilitação esteja vencido, a Equipe de Pregoeiros, quando possível, poderá imprimir os documentos disponíveis nos sites oficiais, ou solicitará por meio de e-mail que a empresa encaminhe a documentação atualizada.
- 6.2 O prazo para envio do Pedido de Credenciamento e da documentação de habilitação, vigorará por período indeterminado, iniciando-se a partir da data de publicação do Edital.

7. SANÇÕES

7.1 Conforme Termo de Credenciamento

8. FONTE DE RECURSOS

8.1 Não há fonte de recursos pelo fato de não existir desembolso por parte da COPASA MG.

9. PAGAMENTOS

9.1 A contratação pela modalidade de credenciamento não resultará em nenhum desembolso financeiro para a COPASA MG.

10. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

10.1 DA CREDENCIADA

10.1.1 Executar os serviços contratados conforme especificações com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

10.1.2 Realizar os depósitos bancários na conta corrente da COPASA MG, referentes às faturas pagas, conforme prazo estabelecido no item 2.5

10.1.3 Manter durante a vigência do credenciamento as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram a contratação;

10.1.4 Apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

10.1.5 Efetuar o pagamento de seguro, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do credenciamento;

10.1.6 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

10.1.7 Arcar com a remuneração e impostos incidentes dos empregados encarregados da execução dos serviços, que não terão qualquer vínculo empregatício com a COPASA MG, sendo remunerados única e exclusivamente pela CREDENCIADA;

10.1.8 Prover meio de integração com o sistema da COPASA MG, de forma que as transações possam ser realizadas por meio eletrônico;

- 10.1.9 Manter e conservar todas as informações e materiais necessários para a prestação dos serviços contratados de forma satisfatória;
- 10.1.10 Responsabilizar-se para que todas as operações realizadas sejam informadas à COPASA MG por meio de arquivo eletrônico do banco responsável pela quitação das faturas de água e/ou esgoto;
- 10.1.11 Disponibilizar relatórios de conciliação com data de recebimento, valores, usuário/matricula, rejeições, com as informações das transações financeiras realizadas com o recebimento por cartão de débito;
- 10.1.12 Emitir extratos financeiros e/ou relatórios periódicos mensais, com a descrição das operações realizadas, com os valores de recebimento;
- 10.1.13 Quitar as faturas negociadas no banco indicado pela COPASA MG ou banco emissor do cartão;
- 10.1.14 Manter absoluto sigilo e confidencialidade de todas as informações, dados ou especificações a que tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência, incluindo-se, os nomes dos portadores de cartões, números dos cartões, transações efetuadas e quaisquer informações relacionadas a este Credenciamento, responsabilizando-se integralmente, no caso de comprovada violação e divulgação, por ato de seus funcionários, pelo ressarcimento das perdas e danos ocasionados.
- 10.1.15 Fornecer, a qualquer tempo, para fins de auditoria ou para atendimento de demandas administrativas, judiciais, ou do Ministério Público, outros documentos e informações relativas à atividade para qual a entidade está habilitada;
- 10.1.16 Administrar o repasse das transações negociadas, fornecendo todo o suporte necessário para o bom funcionamento do objeto contratado.
- 10.1.17 Designar coordenador e responsável técnico pelos trabalhos, podendo ser o mesmo profissional para desempenhar as duas funções, devidamente aprovado (a) pela COPASA MG, ato contínuo do recebimento da Ordem de Serviço, mantendo-o(s) à disposição da COPASA MG, para representar a CREDENCIADA na execução do Credenciamento.

- 10.1.18 Manter a COPASA MG informada de todos os detalhes do serviço, de acordo com as conveniências desta, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a consulta.
- 10.1.19 Promover o aperfeiçoamento contínuo do Sistema Eletrônico de Pagamentos, que favoreça a melhoria, facilidade e segurança no processo de recebimento de consultas/faturas de água e esgoto.
- 10.1.20 Prestar qualquer informação a respeito dos recebimentos efetuados e de seus respectivos valores por mais 12 (doze) meses a contar da data de encerramento do mesmo, sempre que necessário.
- 10.1.21 Reparar, corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.2 DA COPASA MG:

- 10.2.1 Zelar pela uniformidade e qualidade das operações de pagamento com cartão de crédito e débito.
- 10.2.2 Controlar os repasses financeiros efetuados pelas Credenciadas para a conta bancária informada.
- 10.2.3 Observar rigorosamente as normas e orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela CREDENCIADA, para o funcionamento de toda operação com segurança.

11. DA FISCALIZAÇÃO

- 11.1 No curso da execução dos serviços a COPASA MG tem o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do Credenciamento, podendo para tanto:
 - a. Exigir a substituição de qualquer profissional da Equipe Técnica da CREDENCIADA que não apresente o desempenho necessário, ou cujo comportamento seja julgado incompatível com a prestação dos serviços;
 - b. Aplicar as sanções e penalidades previstas em lei e no Edital de Credenciamento.
- 11.2 A ação ou omissão da fiscalização da COPASA MG não eximirá a CREDENCIADA de sua total e exclusiva responsabilidade quanto à adequada execução dos serviços, ao cumprimento dos prazos, e aos danos

causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa na execução do Credenciamento, até o limite do contrato.

12. DEFINIÇÕES

12.1 Adquirente: Instituição responsável pela relação entre os estabelecimentos comerciais e as bandeiras e emissores de cartões.

12.2 Subadquirente: O responsável pela relação entre alguns estabelecimentos comerciais e as adquirentes.

12.3 Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB): Compreende as entidades, os sistemas e os procedimentos relacionados com o processamento e a liquidação de operações de transferência de fundos, de operações com moeda estrangeira ou com ativos financeiros e valores mobiliários.

Ellen Mattos Figueiredo Miranda Ferreira
Gerente da Unidade de Serviços de Faturamento e Arrecadação - USFA

Maurício Paulo Pereira
Superintendente de Relacionamento com o Consumidor Final