



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

CHAMADA PÚBLICA Nº \_\_\_\_/2024

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 – OBJETO:

**1.1** - O objeto do presente termo é o **credenciamento de instituições financeiras para prestação de serviços de arrecadação de faturas e demais documentos de arrecadação emitidos pelo SEMAE**, em padrão FEBRABAN, através da rede de atendimento do Banco, de guichês de caixa e/ou meios eletrônicos com prestação de contas por meio magnético dos valores arrecadados.

### 2 – DA JUSTIFICATIVA:

**2.1** - Manutenção das atividades arrecadatórias do Serviço Municipal de Água e Esgoto, visando à facilitação e segurança do processo de arrecadação, melhor atendimento aos usuários dos nossos serviços e, conseqüentemente, a diminuição dos inadimplementos.

### 3 – DA FORMA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

**3.1** – A instituição financeira credenciada prestará serviços de recebimento de faturas de consumo água e utilização de esgoto e demais documentos de arrecadação do SEMAE de acordo com as estipulações do presente edital e minuta do contrato.

**3.1.1** - A prestação dos serviços de arrecadação, através de código de barras e débito automático, com respectiva prestação de contas por transmissão eletrônica de dados, em favor do SEMAE, serão realizadas pelo BANCO, por suas subsidiárias, agências bancárias e postos de serviços, existentes ou a serem criados.

**3.1.2** - Os serviços contratados deverão ser executados durante o exercício de 2025, com início a partir de 01 de janeiro de 2025, podendo ser prorrogado nos termos da Lei Federal 14.133/2021, a critério da Administração.

### 3.2 – São obrigações da instituição financeira:

**I** – Receber contas de consumo de água e utilização de esgoto e demais documentos de arrecadação, aprovados pelo SEMAE, que estejam com todos os campos de informações obrigatórios devidamente preenchidos, sem emendas ou rasuras, por qualquer modalidade pela qual se processe o pagamento, nos termos deste Credenciamento;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

**II** – Arrecadar em toda sua rede de agências, postos bancários e outras representações, inclusive as que vierem a ser inauguradas, após a assinatura do CONTRATO;

**III** – Apresentar ao SEMAE, no ato da assinatura do CONTRATO, meios necessários à implementação da prestação de serviços ora contratados e os horários de funcionamento de cada unidade arrecadadora, inclusive correspondentes bancários, mantendo tais condições durante todo o período de vigência do CONTRATO, sendo que a implementação de novas modalidades de pagamento deverá ser previamente aprovada pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto.

**IV** – Comunicar formalmente ao SEMAE, com a maior brevidade possível, a ocorrência de avarias, danos, reparações ou modificações ocorridas no sistema de recolhimento da instituição financeira, que resultem em descontinuidade de arrecadação em modalidade de pagamento colocado à disposição do usuário, ou na modificação de qualquer processo que tenha reflexo nos serviços objeto do CONTRATO;

**V** – A informação recebida nas faturas de água e esgoto será obtida pela leitura do código de barras padrão FEBRABAN ou pela digitação da respectiva representação numérica.

**VI** – A instituição financeira não poderá, em hipótese alguma, cobrar qualquer taxa ou tarifa do usuário e/ou devedor, pela recepção, processamento e pagamento de suas obrigações;

**VII** – Autenticar a fatura de água e esgoto, em todas as suas vias, ou emitir um recibo da recepção do pagamento, contendo o número de autenticação caixa ou código de transação, valor e data de pagamento, além da representação numérica do código de barras;

**VIII** – Em caso de incorreção de dados, o contratado se compromete a regularizar as informações no menor prazo possível, sem prejuízo das penalidades previstas no contrato;

**IX** - Cumprir as normas estabelecidas na legislação específica do Município, bem como nos instrumentos normativos que vierem a ser publicados para regular o procedimento concernente aos serviços de arrecadação objeto deste CONTRATO, o que dependerá de prévia ciência das partes, por escrito;

**X** – Fornecer ao SEMAE, sempre que solicitadas, certidões negativas de encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários;

 [goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8](https://goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8)

[semaepiracicaba.sp.gov.br](https://semaepiracicaba.sp.gov.br)



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

**XI** – Disponibilizar ao SEMAE os documentos e as informações necessárias para a verificação dos procedimentos de arrecadação, ficando a instituição financeira obrigada a resolver eventual irregularidade, inclusive reprocessando a informação contida nos arquivos auditados, no prazo máximo de 03 (três) dias;

**XII** – Manter as informações de transmissão de arrecadação em meio eletrônico por um período mínimo de 05 (cinco) anos.

**XIII** – O contratado fica autorizado a deduzir do montante a ser repassado no prazo estabelecido o valor correspondente a tarifa.

**XIV** – A instituição financeira repassará o produto da arrecadação nos prazos definidos a seguir:

**a)** No 2º dia útil após a data do recebimento para os documentos arrecadados no guichê, e forma de pagamento em dinheiro;

**b)** No 3º dia útil após a data do recebimento para os documentos arrecadados no guichê, e forma de pagamento em cheque;

**c)** No 2º dia após a data do recebimento para os documentos arrecadados no Auto Atendimento e na Internet;

**d)** No 2º dia útil após a data do recebimento para os documentos arrecadados na Rede Lotérica, e forma de pagamento em dinheiro;

**e)** No 4º dia útil após a data do recebimento para os documentos arrecadados na Rede Lotérica, e forma de pagamento em cheque;

**f)** No 2º dia útil após a data do recebimento para os documentos arrecadados no Correspondente Bancário.

**g)** Envio dos arquivos de retorno relativos aos recolhimentos realizados pela instituição, no dia útil subsequente à data dos mesmos, bem como reenvio em até 03 (três) dias corridos sempre que solicitado pela contratante.

**XV** - Informar os números para contato telefônico com as centrais de apoio aos serviços de transmissão dos arquivos de retorno, bem como os endereços eletrônicos também utilizados pelas mesmas, e ainda atualizá-los sempre que houver modificações destes.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

**XVI** - A CONTRATADA creditará diariamente o produto da arrecadação, no prazo estabelecido no item XIV desta Cláusula, através de DOC/TED em conta corrente específica da autarquia, indicada pelo SEMAE, sem a cobrança de nenhuma taxa para a referida movimentação.

**XVII** – A instituição financeira deverá, ainda:

- a)** Formar cadastro dos clientes que optaram pelo débito automático em conta corrente através de suas agências;
- b)** Atualizar o cadastro, encaminhando ao SEMAE um arquivo contendo os clientes optantes, para que se efetue os devidos acertos nos registros do SEMAE;
- c)** Processar o arquivo magnético recebido do SEMAE (Movimento de Débito), efetuando os débitos nas contas correntes dos clientes, na data do vencimento identificadas no arquivo, no caso da existência de saldos suficientes em conta corrente; e
- d)** enviar ao SEMAE arquivo magnético, através de transmissão eletrônica, contendo as informações sobre o processamento dos arquivos de movimento de débito. A instituição financeira efetuará o encaminhamento deste arquivo no dia seguinte, após o vencimento, ressalvado nos casos de feriados locais.

### **3.3. É vedado à instituição financeira:**

- I** – utilizar, revelar ou divulgar, no todo ou em parte, ainda que para uso interno, informações ou documentos vinculados à prestação de serviços para o SEMAE.
- II** – cancelar ou debitar valores sem a devida justificativa, comunicando imediatamente o SEMAE.
- III** - Não será considerada como repassada a arrecadação:
  - a)** enquanto o arquivo das transações remetido pela instituição financeira, não for disponibilizado ao SEMAE;
  - b)** quando o valor constante do arquivo das transações for diferente do valor registrado no extrato, e enquanto perdurar a irregularidade.

### **3.4. São obrigações do SEMAE:**

- I** – Verificar e controlar a consistência das informações relativas à arrecadação;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

**II** – Eleger o protocolo de comunicação a ser utilizada na transmissão eletrônica de dados em compatibilidade com os sistemas bancários e sem custos adicionais ao contratado;

**III** – Estabelecer as especificações técnicas para a captura e envio das informações, conforme as condições estabelecidas no padrão **FEBRABAN** de código de barras e débito automático;

**IV** – Remunerar o BANCO pelos serviços efetivamente prestados,

**V** – Colocar à disposição dos contribuintes a informação necessária para que estes possam efetuar seus pagamentos;

**VI** – As contas em débito automático e cada código de barras, devem possuir valor único para pagamento, visando facilitar automação dos serviços.

**VII** – No caso de pagamento após o vencimento, os encargos serão cobrados pelo SEMAE;

**VIII** – Entregar à instituição financeira;

**a)** Recibo do arquivo enviado;

**b)** Mensagem de aceitação/ rejeição do arquivo enviado.

**VIII** – O SEMAE providenciará a emissão e remessa das contas aos consumidores não podendo, em hipótese alguma, se utilizar dos serviços da instituição financeira para tal finalidade.

**IX** – Para emissão dos documentos de arrecadação, o SEMAE deverá padronizar, em um único formulário, todas as suas contas, permitindo assim, a automação dos serviços de arrecadação por parte da instituição financeira.

**X** – O SEMAE não poderá, em hipótese alguma, utilizar o Documento de Crédito - DOC e/ou Bloqueio de Cobrança como documento de arrecadação, com trânsito pelo Serviço de Compensação de Cheques e outros papéis.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

**XI** – O SEMAE deverá enviar à instituição financeira, através de transmissão eletrônica, até o 5º (quinto) dia útil antes da data dos débitos, arquivo magnético contendo os débitos o serem realizados, conforme “lay-out” FEBRABAN.

**XII** – O SEMAE deverá, ainda:

- a) Manter cópia do arquivo enviado à instituição financeira, para retransmissão na eventualidade de danificação do mesmo;
- b) Encaminhar à instituição financeira, através de transmissão eletrônica, todas as alterações que ocorrerem no controle de identificação dos usuário, bem como, as exclusões/inclusões solicitadas pelo SEMAE;
- c) Fornecer massa de teste para que a instituição financeira efetue os testes necessários visando a homologação, por parte do SEMAE, da sistemática de trabalho.

#### **4 - DOS PREÇOS MÁXIMOS PRATICADOS:**

**4.1** - O SEMAE pagará, no máximo, aos Bancos Credenciados pela prestação dos serviços os seguintes valores unitários, para o período de **12 (doze) meses** de credenciamento:

- **R\$ 4,90 (quatro reais e noventa centavos)** por documento recebido no guichê de caixa.
- **R\$ 1,55 (um real e cinquenta e cinco centavos)** por documento recebido na Internet.
- **R\$ 1,55 (um real e cinquenta e cinco centavos)** por documento recebido em autoatendimento.
- **R\$ 1,55 (um real e cinquenta e cinco centavos)** por documento recebido em correspondentes Bancários.
- **R\$ 1,60 (um real e sessenta centavos)** por documento recebido na rede lotérica.
- **R\$ 0,69 (sessenta e nove centavos)** por documento recebido pelo sistema de débito automático no padrão FEBRABAN homologado pelo SEMAE.

**4.2** - A instituição financeira interessada em aderir ao credenciamento em epígrafe poderá optar pelo canal de atendimento de seu interesse, desde que não ultrapasse os valores prefixados.

**4.3** - Os valores foram definidos pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto, após pesquisa de preços cujo resultado foi adequado aos valores atuais gastos pela Autarquia com tais serviços.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA -  
SP

## 5 – DA FISCALIZAÇÃO:

**5.1.** A prestação de serviços de arrecadação ficará sempre sujeita à regulamentação e fiscalização do SEMAE, sendo gestora a servidora Fernanda Rossi Feres Toledo número funcional 1.678-1, e-mail [fferes@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:fferes@semaepiracicaba.sp.gov.br) e fiscal a servidora Viviane Chiquito Modesto, número funcional 1.645-1, e-mail [vchiquito@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:vchiquito@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 6 – DISPOSIÇÕES GERAIS:

**6.1.** O SEMAE poderá determinar a qualquer momento, mediante prévia comunicação à instituição financeira, a realização de inspeções e levantamentos, inclusive nas agências integrantes da rede arrecadadora, para certificação dos procedimentos de processamento e repasse dos recursos arrecadados.

**6.2.** A instituição financeira declara conhecer que, conforme a norma legal vigente, é proibido de fornecer a terceiros qualquer tipo de informação que tenha obtido por ocasião da execução deste CONTRATO. Em consequência, a instituição financeira se obriga a realizar todos os atos necessários para manter esta reserva, inclusive instruindo neste sentido os seus funcionários, agentes e representantes.

**6.3.** A instituição financeira assume a responsabilidade pelos atos praticados por seus funcionários, agentes, assessores, representantes e qualquer pessoa vinculada a sua instituição no cumprimento de suas obrigações.

**6.4.** Caso a instituição financeira não repasse o valor dos pagamentos realizados pelos usuários e/ou devedores, assumirá a responsabilidade pelo valor total não repassado, inclusive seus acréscimos legais, sem prejuízo das sanções a que estiver sujeito.

Viviane Chiquito Modesto  
Divisão de Tesouraria

 [goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8](https://goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8)

[semaepiracicaba.sp.gov.br](https://semaepiracicaba.sp.gov.br)





# Assinaturas do documento



"Termo de referência"

Código para verificação: **O3EG3OZ9**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**VIVIANE CHIQUITO MODESTO** (CPF: \*\*\*.428.108-\*\*) em 11/10/2024 às 15:51:19 (GMT-03:00)

Emitido por: "SolarBPM", emitido em 12/07/2023 - 08:21:03 e válido até 12/07/2123 - 08:21:03.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

**2024/023381** e o código **O3EG3OZ9** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.