

ANEXO I.

TERMO DE REFERÊNCIA.

1. OBJETO:

1.1. Registro de Preços para futura e eventual contratação de ferramenta tecnológica para recebimento de títulos visando atender a demanda do Município de Catalão para os próximos 12 (doze) meses, conforme estipulado neste Termo.

1.1.1. DA AMPLA PARTICIPAÇÃO: Conforme o disposto no inciso II do Art. 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, para o presente processo, será aplicado a ampla participação. Mesmo com a abertura ampla participação, todos os direitos das micro e pequenas empresas estarão resguardados, caso tenham interesse em participar do certame, conforme legislação específica que regulamenta as contratações públicas.

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE TÍTULOS – 12 MESES	VALOR UNITARIO ESTIMADO
1	REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA ENRIQUECIMENTO DE DADOS, NOTIFICAÇÕES ELETRÔNICAS, PAGAMENTOS E PROTESTOS DE TÍTULOS VENCIDOS, AUXILIANDO NA RECUPERAÇÃO DE TÍTULOS FISCAIS E TAXAS MUNICIPAIS (IPTU, ITU E ISSQN ETC.), COM INTEGRAÇÃO AOS CARTÓRIOS DE PROTESTOS LOCAL PARA APTAMENTO, CANCELAMENTO E DESISTÊNCIA DE PROTESTO COM BAIXA AUTOMÁTICA APÓS PAGAMENTO VISANDO ATENDER A DEMANDA DO MUNICÍPIO DE CATALÃO	SERVIÇO	130000	RS 77,71

1.1.2. O valor **MÁXIMO ESTIMADO** das contratações será de **R\$ 10.102.300,00 (dez milhões, cento e dois mil e trezentos reais)**, conforme estimativa apurada pelo Município de Catalão.

1.1.3. Juntamente com a proposta de preços, as licitantes deverão apresentar um manual impresso do sistema por completo, onde apresente todas as funcionalidades para verificação da equipe de tecnologia da Administração para comprovação do atendimento ao mínimo estipulado neste documento referencial.

1.1.4. Após a aprovação do sistema e da habilitação prévia da licitante vencedora na fase de lances, esta será convocada para apresentação da funcionalidade do sistema para os técnicos da Administração, apresentando todas as funcionalidades na prática, devendo arcar com toda a estrutura de equipamentos e tecnológica para tal demonstração, conforme previsão legal: § 3º do Artigo 17 de Lei Federal nº 14.133/21.

2. DA JUSTIFICATIVA E DEMAIS DISPOSIÇÕES E FUNCIONALIDADES:

2.1. Do problema enfrentado:

A administração tributária tem enfrentado problemas de arrecadação de créditos fiscais já constituídos, sendo que esses créditos constituídos vão parar em dívida ativa.

Uma parte significativa desses títulos acabam prescritos em razão de seu valor diminuto (em relação ao custo cobrança) ou de dificuldades de cobrança (encontrar devedor, encontrar patrimônio, realizar constrições de bens, morosidade dos processos, entre outros).

Portanto, em síntese, a Administração busca diminuir custos de cobrança, evitar que os créditos sejam encaminhados para execução fiscal, aumentar a eficiência da arrecadação na via administrativa e impedir prescrição ocorrência de prescrição tributária, conforme detalhamento do problema abaixo exposto.

2.2. Da falta de dados e dificuldade de encontrar o contribuinte:

Uma pesquisa realizada no sistema do município identificou que cerca de 30% do cadastro municipal não tem CPF válido (informação indispensável para encontrar o contribuinte, protestá-lo ou mesmo ingressar com medida judicial).

Além disso, boa parte dos contribuintes cadastrados não tem dados de contato e endereço, ou, quando tem, esses dados não se encontram atualizados, o que impede que as cobranças sejam efetivas.

Isso acaba acarretando que uma parcela significativa dos créditos tributários lançados no município já surge sem possibilidades de serem efetivamente arrecadados, causando uma frustração de receita mesmo antes de qualquer tentativa de cobrança.

Além do mais, isso gera para o município uma necessidade de mais pessoal para tratar a base de dados e campanhas que buscam orientar o contribuinte a realizar a atualização cadastral (que nem sempre são efetivas tendo em vista que há uma baixa adesão a essas campanhas).

Desta forma, apenas nesta fase inicial (antes até da finalização do lançamento) o crédito praticamente já nasce sem perspectiva de arrecadação.

2.3. Do lançamento do crédito e sua cobrança:

O lançamento do crédito tributário ocorre nos termos do art. 142 do CTN, tratando-se de atividade praticada por agente público devidamente investido do múnus arrecadatório, ocorrendo todas as fases de verificação da ocorrência do fato gerador, determinação da matéria tributável, cálculo do montante devido e notificação ao sujeito passivo da obrigação.

Depois de constituído o crédito e notificado o contribuinte inicia-se a fase de cobrança do crédito (e contencioso administrativo, em caso de impugnação), nesta fase o Município apenas encaminha a notificação ao sujeito passivo e aguarda o adimplemento da obrigação principal (pagar o tributo) ou sua impugnação.

Não sendo pago o crédito o Município tem basicamente duas opções:

- a) Protestar a CDA em cartório ou;
- b) Iniciar a execução fiscal.

Assim, embora possam ocorrer dificuldades na constituição do crédito tributário pela autoridade competente por erros em cadastros internos ou dos contribuintes, a constituição acaba ocorrendo de maneira fluida, pois o processo já está bem estruturado no âmbito da legislação local e procedimentos internos.

Os problemas da arrecadação começam a se agravar na fase de cobrança do crédito e entre as principais dificuldades enfrentadas podemos citar:

- a) Cadastro desatualizado;
- b) Dificuldade de encontrar o sujeito passivo (seja na notificação administrativa ou na citação judicial);
- c) Inexistência de contatos pessoais dos devedores ou de pessoas próximas;
- d) Inexistência de mecanismo de confrontação de dados cadastrais para confirmar identidade e endereço do sujeito passivo;
- e) Comunicação engessada e dificultada pelo formalismo e burocracias internas (comunicação apenas por meios processuais, falta de atendentes, falta de canais diretos – telefone, mensagens eletrônicas, central de relacionamento etc., morosidade nas respostas etc.);
- f) Meios de pagamento (e de confirmação de pagamentos) morosos e que trazem dificuldade de verificação imediata da quitação e, conseqüentemente, demora na baixa de dívida, emissão de CND ou mesmo baixa de protesto, o que trazem percalços para a Administração (demora no ingresso da receita) e para o sujeito passivo (entreves nas atividades econômicas, gastos com despachantes, embargos administrativos etc.);
- g) Limitação nos métodos de pagamento para cobranças, restritos a boletos e transferências. A falta de opções mais rápidas e modernas, como PIX e cartão de crédito com parcelamento do débito, dificulta a arrecadação eficiente e aumenta a inadimplência;
- h) Comunicação com cartórios é lenta e prejudica a Administração e o sujeito passivo (3 dias úteis para baixa se o pagamento for dentro do prazo e até 10 dias se for fora do prazo);

- i) Burocracia e morosidade da Administração desestimula a regularização, aumentando o problema e propiciando prescrição (principalmente de créditos de menor valor que o município dificilmente executa);
- j) Ausência de um sistema unificado para garantir a execução eficiente de todas as etapas de uma régua de cobrança bem desenhada: A falta de um sistema integrado que coordene as diversas etapas da cobrança - desde a identificação inicial do débito até as ações finais de cobrança - pode resultar em processos desarticulados e ineficientes. Um sistema unificado facilitaria a gestão do fluxo de trabalho de cobrança, garantindo que todas as etapas sejam executadas de maneira sistemática e cronológica, melhorando assim a eficiência e a eficácia na recuperação de créditos;
- k) Falta de integração entre diferentes sistemas e bases de dados: Esta lacuna tecnológica muitas vezes impede a troca eficiente de informações entre os diversos sistemas envolvidos na cobrança, o que pode levar a redundâncias e ineficiências na cobrança de dívidas;
- l) Ausência de automação no processo de cobrança. Sem a automação, o processo se torna manual e propenso a erros, afetando a eficiência e a precisão na recuperação de dívidas. A implementação de um sistema automatizado é essencial para otimizar o processo de cobrança e melhorar a gestão de receitas;
- m) Desafios relacionados à segurança da informação e à proteção de dados pessoais: Em um ambiente online, a proteção de dados do sujeito passivo se torna crítica. A falta de medidas adequadas de segurança da informação pode levar a vazamentos de dados e violações de privacidade.

Como se vê, mesmo nos casos em que a administração implementa meios administrativos para a cobrança dos créditos, há dificuldades atreladas à comunicação com o contribuinte, comunicação com o cartório, formalismo, necessidade de espera para baixa e recebimento de títulos e emissão de CND, entre outros.

Nenhuma dessas dificuldades, ressalta-se, não estão ligadas às competências privativas do lançamento e cobrança do crédito tributário, que são realizadas, como dito, por antes públicos devidamente imbuídos dessas atribuições; trata-se de questões administrativas anteriores e posteriores ao próprio lançamento (atualização cadastral, comunicação interna, comunicação com contribuintes e entidades externas, métodos de pagamento, entre outros). Portanto, embora tais problemas afetem diretamente a celeridade no recebimento dos créditos constituídos, não estão atrelados à própria constituição, não se tratando, portanto, de atividade privativa.

Portanto, mesmo antes de ingressar com execução fiscal (como veremos abaixo) já existem entraves à cobrança administrativa que podem limitar ou até mesmo inviabilizar os recebimentos.

Deste modo, na fase administrativa o grande problema é comunicação (seja com o contribuinte, com as instituições bancárias ou com os cartórios), que pode trazer demora no recebimento, prescrições ou até execuções fiscais demoradas.

Ademais, deve ser considerado o custo para o próprio contribuinte, não apenas para a Administração, na medida em que a cada etapa da cobrança (notificação, cartório, execução) o custo vai subindo expressivamente com o acréscimo de taxas, juros, honorários etc., o que vai tornando o crédito ainda mais pesado e, conseqüentemente, diminui as chances de pagamento – o que torna as cobranças iniciais ainda mais eficazes.

Se a administração tributária tivesse um mecanismo de comunicação direta e célere com os contribuintes, instituições bancárias e cartórios a expectativa é que poderia haver um aumento na arrecadação dos créditos (principalmente os de menor valor) que hoje acabam prescritos ou em longos processos de execução.

2.4. Da morosidade, complexidade e baixa efetividade da execução fiscal:

Conforme relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça¹, 39% de todos os processos em tramitação no Brasil são de execução fiscal, considerando apenas as execuções (comuns e fiscais) aquelas representam 73%, o que demonstra que ainda hoje há uma alta taxa de judicialização dos créditos tributários e uma falta de preocupação com as ferramentas de cobrança extrajudicial.

¹ <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

Esse elevado número de processos em tramitação tem um custo, pois, conforme o relatório (p. 154) descrito acima, um processo e execução fiscal dura em média 6 anos e 7 meses, enquanto outros processos demoram em média 3 anos e 7 meses, o que demonstra que, embora haja uma lei específica para a execução fiscal, tais processos demoram, em média, quase o dobro dos processos comuns de execução.

No Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - TJ/GO, como demonstra a figura 108 do relatório (p. 156), por exemplo, um processo de execução fiscal demora 7 anos e 3 meses para ser finalizado.

Além do mais, o índice de produtividade (processos julgados) por magistrado que em processos de conhecimento foi de 1.106, na execução essa produtividade cai para 600 (p. 159 do relatório), o que demonstra que há uma complexidade inata aos processos de execução que torna o recebimento mais moroso.

Vale lembrar ainda que mesmo durando em média mais de 7 anos, o processo de execução nem sempre tem sua baixa por satisfação do crédito, podendo ocorrer ainda a prescrição intercorrente.

Conforme destaca Recomendação nº 2023004939224 do Ministério Público do Estado de Goiás - MP/GO, nos autos extrajudiciais nº 20300046109, a execução fiscal ainda tem baixíssimo índice de recuperação de ativos, girando em torno de 0,16% na procuradoria e 2% na fase contenciosa administrativa, gerando um acúmulo de dívida ativa sem a devida conversão em receita para o ente público. Isso reforça a baixa efetividade de execuções e da fase contenciosa, demonstrando a necessidade de esforços para recebimento da dívida antes de sua inscrição em dívida ativa e cobrança judicial.

Portanto, embora a execução fiscal seja uma das alternativas de recebimento de crédito tributário mais buscadas ela é também a mais morosa para o Município, o que leva o ente público a buscar saídas e implementação de meios para que o recebimento se dê antes da via judicial, principalmente para que não ocorram prescrições (ainda que intercorrentes) e a frustração da arrecadação.

2.5. Dos custos administrativos e judiciais de cobrança:

Destacamos ainda que boa parte dos créditos tributários lançados no município são de pequeno valor (abaixo de R\$ 1.000,00) o que acaba por inviabilizar cobranças administrativas e judicial em vista do custo envolvido nesses processos.

Segundo pesquisa do Centro Ibero-Americano de Administração e Direito², processos administrativos podem custar mais de R\$ 6.000,00 só em sua fase inicial (considerando quantitativo de servidores envolvidos, suas remunerações, fases processuais, litígio judicial etc.), portando alguns valores acabam por não serem vantajosos cobrar pelos métodos usuais (notificações formais, deslocamentos, inscrição e baixa de protesto, execução judicial dos títulos, entre outros).

Ainda que o valor do crédito se mostre vantajoso para cobrança e execução fiscal essa fase acaba demorando anos, como vimos acima, o que acaba aumentando ainda mais o custo da Administração com as cobranças (cálculos, recálculos, atualizações, andamentos processuais, recursos, defesas judiciais).

Em vista disso, é legítimo que o município busque os meios necessários para dar maior segurança à constituição dos créditos (com informações preliminares à sua constituição) e busca meios mais céleres e eficientes para a cobrança, a fim de propiciar o recebimento antes do protesto ou execução fiscal.

2.6. Das possíveis soluções:

Para enfrentar os problemas relatados acima e aumentar a arrecadação ainda na fase administrativa (antes da execução) poderiam ser adotadas as seguintes:

- a) Atualizar e enriquecer a base cadastral dos contribuintes;
- b) Acrescentar informações hoje não existentes à base cadastral;
- c) Ter canais de atendimento diretos e céleres com os contribuintes;

² <https://www.conjur.com.br/2018-nov-30/manoel-sousa-quanto-custa-erario-cada-pad-instaurado/>

- d) Ter meios de comprovação da quitação do crédito de forma rápida;
- e) Ter uma comunicação ágil com cartório (tanto para inscrição como baixa de protesto);
- f) Adotar meios de notificação e cobrança além dos estritamente formais (através de contatos eletrônicos, telefone, aplicativos de mensagem etc.);
- g) Criar processos e métodos de automação da cobrança extrajudicial capazes de percorrer toda a base de inadimplência de maneira ágil sem a necessidade de intervenção humana;
- h) Criar processos e métodos capazes de identificar os pagamentos dos contribuintes de maneira automática e realizar a baixa em todos os sistemas envolvidos;
- i) Disponibilizar meios de pagamentos diversos para que o contribuinte tenha opções diversificadas na hora da quitação;
- j) Disponibilizar meios para negociação do débito diretamente pelo contribuinte através da internet e sem a necessidade de intervenção de um agente da prefeitura de forma integrada e automatizada;
- k) Definir e automatizar uma “régua de cobrança” eficiente de ponta a ponta, desde a identificação do débito através dos sistemas da prefeitura até o pagamento, protesto ou judicialização.

Para fazer isso, o município poderia realizar concurso para a área administrativa e alocar esse pessoal no contencioso administrativo para atualizar cadastros, melhorar a comunicação com os contribuintes e cartório, dando resposta mais céleres, mas para tanto deveria ter um aumento de ao menos 200 auxiliares administrativo Classe I (Inicial) (comparado com o quantitativo de contribuintes com débitos inscritos e uma média de produtividade diária de 12 atendimentos), considerando que cada servidor da parte administrativa ganha em média R\$ 5.500,00 (acrescentando-se a parte previdenciária), teríamos um aumento de custo mensal de R\$ 1.100.000,00 e R\$ 17.556.000,00 anual (incluindo 13º e férias).

Todavia, mesmo com esse aumento isso não resolveria problemas relacionados à agilidade na emissão da CND e baixa de débitos, pois isso depende de confirmação de pagamento e baixa de protesto e uma comunicação ágil com as instituições bancárias, então o concurso não seria uma solução viável por não resolver o problema por completo e ainda trazer um aumento exponencial na folha.

Ressaltamos ainda que, nesse caso específico, o concurso não seria uma ação obrigatória, pois, como já dissemos anteriormente, o problema enfrentado não é o próprio lançamento tributário (atividade privativa de agente público), mas sim atividades auxiliares (anteriores e posteriores) ao lançamento e à cobrança do crédito (comunicação interna e externa e além dos meios formais – telefone, meios eletrônicos etc. – com o contribuinte sobre baixa, inscrição, quitação dos créditos, protestos etc.), portanto, é atividade auxiliar e não típica.

Quanto aos meios de comprovação da quitação do crédito, esse problema poderia ser enfrentado através do credenciamento de instituições bancárias que aceitem métodos de pagamento com baixa imediata, como PIX, boleto registrado, e que permitissem informação instantânea a respeito dos pagamentos. Isso poderia fazer com que a quitação do crédito tributária fosse constatada instantaneamente, todavia, ainda assim dependeria de um aumento de servidora na parte administrativa para constatar a baixa imediatamente a fim de que fosse possível a emissão da CND.

Ademais, mesmo com a necessidade de concurso e de contratação de instituições bancárias ou de intermediação de pagamento, isso não resolveria os problemas enfrentados, pois a comunicação com o cartório (em casos de protesto) não seria automática de forma que a inscrição ou baixa dos créditos tributários ainda seria feita de forma manual e demoraria o prazo correto para baixa (3 a 10 dias úteis).

Quanto à comunicação ágil com o cartório, com inscrições e baixas automáticas (sem o prazo de dias úteis relacionados acima) apenas é possível através de processos eletrônicos automatizados (integrações com APIs), não sendo possível reduzir o prazo ainda que seja feito concurso ou outro tipo de contratação.

Percebemos, portanto, que o município não tem meios de solucionar os problemas enfrentados por si só e com seus próprios recursos humanos, pois há a dependência de utilização de tecnologias e integrações com entidades e mecanismos de contatos externos (como cartórios, instituições bancárias, banco de dados atualizados, entre outros), portanto:

- a) Concurso não resolve, pois, o aumento de capital humano não conseguiria diminuir o tempo e aumentar a eficiência das comunicações e a taxa de retornos de informações em vista da dependência de aplicação de tecnologia; ademais, a aplicação da tecnologia diminui a necessidade de pessoas em vista das automações

existentes (tanto em comunicação como em integração com instituições externas e contribuintes). Além do mais, por mais que houvesse concursos para área administrativa para realizar as atividades necessárias de notificações, baixas e comunicações, não se chegaria ao nível de agilidade proporcionada por automações tecnológicas. É necessário mencionar ainda que os problemas aqui enfrentados são de ordem administrativa (e não fiscal), não se tratando de concurso para área fiscal (lançamento tributário – atividade privativa), mas para área administrativa e de apoio (cadastro, comunicação com o contribuinte, remessa de protestos, financeiro etc.).

- b) Contratações isoladas de serviços resolvem apenas parcialmente os problemas dando um ganho de eficiência em pontos específicos, mas pela existência de empresas e sistemas separados, persistiria os problemas de comunicação e tempo de resposta entre uma etapa da cobrança e outra, além de impor ao município custo administrativo de fiscalização separada de 3 ou 4 empresas/contratos que deveriam se comunicar. Podemos citar como problemas não resolvidos pela contratação separada a ausência de comunicação sequencial e automática no processo de baixas de títulos, baixa financeira e baixa de protesto, de forma que ainda haveria a necessidade de o próprio município fazer a integração entre estas instituições e de ficar aguardando informações de um sistema para posteriormente tomar medidas (baixa de título, emissão de CND, andamentos processuais etc.). Portanto, contratando separadamente o município ficaria responsável por integrar e repassar informações financeiras e de protesto entre seu próprio sistema, sistema bancário e sistema cartorário, além de ter que fazer uma contratação separada para (1) higienização da base de dados para a cobrança e (2) métodos de comunicação e notificações ao contribuinte, aumentando o custo, eliminando as automações possíveis e diminuindo significativamente a eficiência.
- c) As contratações de empresas de cobrança geralmente são por pagamento no êxito e geralmente o custo fica por conta do devedor. Isso gera duas consequências para a área pública: (1) o poder público não repassar para o contribuinte os custos da cobrança e (2) se for arcar com essa despesa isso impactaria muito os custos da contratação, além de possibilitar com que a empresa foque apenas naquilo que seria mais fácil receber, a fim de propiciar maiores ganhos, deixando o município com o “lixo” da dívida ativa. Portanto, isso não resolveria o problema na medida em que é necessária uma atuação em todas as cobranças e em todos os créditos.
- d) Contratação de desenvolvimento de software e APIs também não resolve o problema, pois, o desenvolvimento é demorado, caro e exige elevado investimento em manutenções e atualizações posteriores, o que só funcionaria com investimento alto e ainda com concurso aumento de pessoal capacitado para a área, não sendo viável economicamente e nem pelo prazo de implantação.

Assim, pela análise do problema vemos que a possível solução a ser adotada pelo município no enfrentamento do problema cobrança e conversão do crédito tributário em crédito financeiro é a contratação de um sistema que seria capaz de integrar município/instituição bancária/cartórios e ainda trazer uma comunicação eficiente com o contribuinte, dando apoio à parte administrativa (antes e após o lançamento tributário) para fechar o ciclo “lançamento → comunicação → cobrança → arrecadação”, disponibilizada em nuvem para que a prefeitura acesse e utilize todas as funcionalidades sem a necessidade de instalação de qualquer software em seus computadores ou de provisionar infraestrutura tecnológica adicional.

2.3. Das Soluções Existentes no Mercado:

Atualmente o mercado traz as seguintes opções de soluções para notificações, comunicação e agilidade de pagamentos para uma cobrança eficiente e automatizada cobrança de dívidas:

- a) Chatbots;
- b) Comunicação facilitada, direta e por diversos meios (por aplicativos de mensagens, SMS, e-mail, entre outros);
- c) Atendente eletrônico (URA ou IVR) com opções integradas com aplicativos de pagamento;
- d) PABX em nuvem, Telefonia VOIP e Softphone;
- e) Integrações com cartórios via APIs para baixa de protesto;
- f) Métodos ágeis de pagamento (pix, cartão, boleto registrado), com compensação instantânea;
- g) Uso de base de dados cadastrais para higienização e atualização de cadastros de devedores;
- h) Sistema de CRM (*Customer Relationship Management* ou Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente) que permite registrar as interações com o cliente/devedor (ligações, mensagens, notificações etc.), gerar relatórios, gerenciar pagamentos, entre outras funcionalidades;

- i) Automações de interações humanas;
- j) Computação em nuvem para evitar custo de implantação;
- k) Entre outras.

Como visto o mercado traz diversas soluções que são utilizadas no processo de cobrança para que a comunicação entre o devedor e o credor seja mais fluida, fácil e célere, retirando empecilhos para satisfação do crédito.

Essas soluções, ainda que oferecidas isoladamente por alguma empresa, são contratadas quase em sua totalidade pelas empresas credoras para buscar o máximo de agilidade e integração possível, dando agilidade nas comunicações internas e externas.

1) Da solução proposta:

Ante o problema enfrentado conforme detalhamento acima, entendemos que a melhor solução entre as hipóteses possíveis é a contratação de serviços de apoio à cobrança dos créditos tributários através de ferramentas tecnológicas integradas que possibilite a atualização e enriquecimento da base cadastral dos contribuintes, disponibilize métodos de comunicação e notificação autônomos, eficientes e céleres entre o município e contribuinte e faça integrações via API's entre os sistemas da cadeia (régua) de cobrança (município, métodos de pagamentos, cartório e contribuinte), sendo disponibilizada em plataforma em nuvem, respeitando as normas de segurança da informação e LGPD, conforme detalhamento abaixo (item 4).

2) Do detalhamento da solução:

O resumo da solução acima descrito foi obtido a partir da análise individual das seguintes ferramentas necessárias para a execução dos serviços que compõe o detalhamento da solução conforme descrição abaixo:

FERRAMENTAS INTEGRADAS	FERRAMENTA DE APOIO À COBRANÇA E LANÇAMENTO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS DETALHAMENTO
1-FERRAMENTA TECNOLÓGICA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	DISPONIBILIZAÇÃO DE BASE DE DADOS QUE POSSIBILITE A BUSCA DE DADOS COMO TELEFONE, E-MAIL, ENTRE OUTROS, DOS CONTRIBUÍNTES POR NOME OU CPF. ADEQUADA À LGPD INTEGRADA POR API COM A PREFEITURA PARA TROCA DE INFORMAÇÕES E ARQUIVOS
2-FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA COMUNICAÇÃO COM OS CONTRIBUÍNTES	WHATSAPP DINÂMICO COM CHATBOT SMS DINÂMICO EMAIL DINÂMICO E PERSONALIZADO URA DINÂMICA COM URA REVERSA CRM INTEGRADO VOIP POR DISPOSITIVO EM NUVEM MENSAGENS PERSONALIZÁVEIS PARA IDENTIFICAR A PREFEITURA E ADEQUAR A SUA FORMA DE COMUNICAÇÃO.
3-FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA PAGAMENTOS ONLINE	EMIÇÃO E CONTROLE DE BOLETOS/DUAM'S EDIÇÃO DE BOLETOS/DUAM'S EMITIDOS INTEGRAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS COM OS PRINCIPAIS BANCOS E FINTECHS REGISTRADAS NO BCB MANUTENÇÃO DE BOLETOS EM ABERTO (A CADA 30 DIAS) RECEBIMENTO VIA PIX QR CODE RECEBIMENTO VIA CARTÃO DE CRÉDITO LINK DE PAGAMENTO DINÂMICO TRANSFERENCIA VIA TED PERSONALIZAÇÃO E BRANDING DOS BOLETOS E MEIOS DE PAGAMENTOS COM OS SÍMBOLOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO
4-FERRAMENTA TECNOLÓGICA DE INTEGRAÇÃO COM OS CARTÓRIOS	APONTAMENTO DE TÍTULOS EM CARTÓRIO CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DE PROTESTO DESISTÊNCIA DE PROTESTO IMPORTAÇÃO DE CDA E DUAM'S
5- INFRAESTRUTURA EM NUVEM	DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE ACESSO A SOLUÇÃO EM NUVEM, EVITANDO INSTALAÇÕES LOCAIS OU NECESSIDADE DE SERVIDORES PRÓPRIOS DO MUNICÍPIO. PABX EM NUVEM
6- IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO	IMPLANTAR SOLUÇÃO INTEGRAR A SOLUÇÃO COM O SISTEMA DE ARRECADAÇÃO MUNICIPAL INTEGRAR A SOLUÇÃO COM APIS DO MUNICÍPIO OU DE ENTIDADES EXTERNAS (BANCOS, CARTÓRIOS etc) INTEGRAÇÕES VIA API RESTFUL FORNECIMENTO DE DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS DAS APIS ACESSO DIRETO À BASE DE DADOS
7-SUPORTE	SUPORTE TÉCNICO EM HORÁRIO COMERCIAL COM MÚLTIPLOS CANAIS DE SUPORTE (TELEFONE, E-MAIL, PORTAL etc) E TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA DE 48H.
8-TREINAMENTO	SESSÕES DE TREINAMENTO, AO VIVO, ONLINE OU MÓDULOS DE E-LEARNING PARA AS EQUIPES DO MUNICÍPIO DIRETAMENTE AFETADAS.

3) Da descrição da solução como um todo e seus requisitos:

Além das descrições resumidas e individuais acima expostas, a solução deverá atender aos seguintes requisitos conforme descrição ampla da solução abaixo:

3.1. Ferramenta Tecnológica de Atualização Cadastral:

3.1.1. A ferramenta tecnológica deve possibilitar:

- a. Busca extensiva na Internet de dados públicos, respeitando os parâmetros estabelecidos pela LGPD, para identificar prováveis e-mails e números de telefone dos contribuintes do município em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- b. A ferramenta deverá possibilitar que a própria Prefeitura edite e valide os dados obtidos de maneira independente.

3.1.2. Propriedade dos Dados:

- a. A Prefeitura será a proprietária única e exclusiva dos dados obtidos através da ferramenta tecnológica contratada;
- b. Nenhuma informação poderá ser retida, compartilhada ou utilizada pelo prestador de serviços para fins alheios ao contrato.

3.1.3. Transferência de Dados:

- a. Os dados obtidos deverão ser transmitidos à Prefeitura conforme acordado entre as áreas de tecnologia das partes envolvidas. As modalidades podem incluir, mas não se limitam a: integração via API, troca de arquivos (em formatos previamente acordados) ou acesso direto ao banco de dados;
- b. Garantias de segurança, integridade e confidencialidade dos dados durante a transferência deverão ser asseguradas pelo fornecedor da ferramenta.

O contratado deverá assegurar a eficiência, eficácia e a conformidade da ferramenta tecnológica com as leis vigentes, em especial a LGPD. Será de responsabilidade do contratado qualquer infração relacionada à obtenção, tratamento e transferência dos dados.

3.2. Ferramenta tecnológica para comunicação com os contribuintes:

3.2.1. Canais de Comunicação e envio:

- a. A ferramenta deverá possibilitar o envio de mensagens através dos seguintes canais: WhatsApp, SMS, e-mail e ligação gravada (URA);
- b. A ferramenta deverá possibilitar a comunicação via VOIP de qualquer dispositivo com browser compatível e conectado à internet;
- c. A plataforma deve suportar segmentação, de modo que mensagens específicas possam ser enviadas para grupos demográficos ou geográficos específicos, ou com base em outras características definidas pela prefeitura para facilitar comunicação com grupos de contribuintes de segmentos ou de bairros específicos (tendo em vista isenções, alterações de alíquotas, refis ou diferimentos tributários a grupos específicos).

3.2.2. Personalização das Mensagens:

- a. As mensagens devem ser 100% customizáveis de acordo com as necessidades da Prefeitura;
- b. O remetente dos e-mails, número do WhatsApp e número de discagem devem ser os atuais da Prefeitura;
- c. Todas as mensagens enviadas devem permitir ajustes sob pedido da prefeitura, e qualquer solicitação de mudança deve ser atendida em até 48 horas úteis.

3.2.3. Requisitos para WhatsApp:

- a. A empresa contratada deverá fornecer todo o suporte e treinamento necessário para a configuração da conta da Prefeitura no WhatsApp Business API;
- b. Prefeitura será responsável por configurar e manter sua conta corporativa e número ativo no WhatsApp para envio de mensagens;
- c. A Prefeitura fornecerá os acessos necessários e o token para acesso à sua conta no WhatsApp;
- d. A Prefeitura deve manter seu cadastro ativo no WhatsApp Business API;
- e. As mensagens enviadas via WhatsApp deverão possuir interação através de botões personalizáveis de acordo com a necessidade da Prefeitura, com cada botão possibilitando uma ação diferente a ser realizada pelo contribuinte.

3.2.4. Requisitos para E-mail:

- a. Os endereços de remetente dos e-mails devem ser configuráveis de acordo com a preferência da Prefeitura, possibilitando que a identidade visual e a marca do município sejam consistentemente reconhecidas;
- b. Deve haver flexibilidade para a alteração dos endereços de remetente, conforme as necessidades da Prefeitura;
- c. Todos os e-mails enviados pela ferramenta devem usar criptografia TLS (Transport Layer Security), garantindo que o conteúdo das mensagens seja transmitido de forma segura e confidencial. Tal requisito visa prevenir possíveis interceptações mal-intencionadas e assegura que os dados sensíveis dos cidadãos sejam protegidos durante a transmissão;
- d. Deve ser possível incorporar campos dinâmicos (como nome do destinatário, endereço, entre outros) para tornar a comunicação mais personalizada e efetiva.

3.2.5. Requisitos para SMS:

- a. Semelhante ao e-mail, o conteúdo dos SMSs deve ser completamente personalizável. Isso inclui não apenas o texto, mas também a possibilidade de incluir links curtos, quando necessário;
- b. A ferramenta deve garantir que a mensagem se ajuste ao limite de caracteres de um SMS, oferecendo opções de edição ou truncamento, e alertando os usuários sobre possíveis excessos;
- c. A entrega dos SMSs deve ser feita por canais confiáveis, garantindo que as mensagens cheguem aos destinatários de forma rápida e segura;
- d. Deve haver recursos de monitoramento e relatórios que forneçam informações sobre a taxa de entrega, falhas e outros feedbacks relevantes para a Prefeitura.

3.2.6. Requisitos para gravação URA (Unidade de Resposta Audível):

- a. As ligações gravadas devem possibilitar a inclusão de opções na URA conforme estratégia da Prefeitura;
- b. Cada opção da URA deverá possibilitar uma ação diferente a ser realizada pelo contribuinte. As opções selecionadas pelo contribuinte na URA devem refletir no sistema e permitir gestão pela Prefeitura ou pelo contratado;
- c. A mensagem da URA deverá permitir gravação de voz realizada pela Prefeitura ou o uso de uma voz eletrônica customizável;
- d. A URA deve ter capacidade de acesso à base de dados para obter informações de cada contribuinte, a fim de serem informadas durante a chamada;
- e. O sistema da URA também deverá permitir a atualização da base de dados com a opção selecionada pelo contribuinte durante a chamada.

3.2.7. Requisitos para Sistema de ligações VOIP:

- a. O Sistema deverá possuir SoftPhone integrado, permitindo que as chamadas sejam realizadas diretamente através da interface web da ferramenta;
- b. O sistema deverá possuir discador nativo integrado a ferramenta;
- c. A ferramenta deve permitir a parametrização da agressividade do discador, de forma que a Prefeitura possa definir a frequência e o intervalo entre as chamadas, de acordo com suas estratégias e políticas;
- d. O sistema deve garantir chamadas VOIP sem restrições quanto ao número de canais simultâneos, evitando quedas ou falhas de comunicação;
- e. A plataforma deve garantir uma alta qualidade de áudio nas ligações, minimizando ruídos e interrupções;

- f. A ferramenta deve fornecer relatórios detalhados das ligações, incluindo data, hora, duração, agente responsável, entre outros;
- g. O sistema deve atender às normas e regulamentações locais e nacionais relacionadas à telecomunicação;
- h. As gravações e informações dos contribuintes devem ser protegidas e armazenadas de acordo com padrões rigorosos de segurança e privacidade;
- i. Os funcionários da Prefeitura devem ser capazes de realizar ligações aos contribuintes diretamente através da ferramenta Web, sem necessidade de software ou hardware adicional;
- j. Todas as ligações em que ocorrer interação entre os agentes da Prefeitura e os contribuintes devem ser gravadas e armazenadas de forma segura;
- k. A plataforma deve manter estas gravações acessíveis por um período mínimo de 30 dias, com opções de download ou backup para armazenamento externo.

3.2.8. Requisitos para Sistema de CRM (Customer Relationship Management):

- a. O sistema deve armazenar de forma organizada e acessível todos os contatos realizados com os contribuintes, seja por meio de ligações, e-mails, SMS ou outros canais de comunicação;
- b. Cada registro deve conter informações detalhadas, incluindo data, hora, canal de comunicação, agente responsável e o motivo ou contexto do contato;
- c. O CRM deve disponibilizar funcionalidades que permitam aos funcionários da Prefeitura realizar registros descritivos para cada contribuinte;
- d. A ferramenta deve suportar a criação de categorias personalizadas, definidas de acordo com as necessidades e critérios estabelecidos pela Prefeitura, possibilitando a classificação eficaz das anotações e informações adicionadas sobre cada contribuinte;
- e. A plataforma deve fornecer um histórico completo e cronológico de todas as interações com cada contribuinte, permitindo que os agentes da Prefeitura tenham contexto e entendimento sobre comunicações anteriores;
- f. O CRM deve ser perfeitamente integrado a ferramenta Web;
- g. Todos os dados dos contribuintes armazenados no CRM devem ser tratados com rigoroso padrão de segurança e privacidade, atendendo às regulamentações locais e nacionais, especialmente à LGPD.
- h. A interface do CRM deve ser intuitiva, proporcionando uma curva de aprendizado suave para os agentes e administradores da Prefeitura.

3.2.9. Automação e Tecnologia:

- a. O sistema para envio de mensagens deverá ser automatizado e programado de acordo com os critérios definidos pela Prefeitura (Régua de Cobrança personalizada e customizável);
- b. A automação deverá permitir a definição de etapas, também conhecidas como "Régua de Cobrança", conforme os critérios estabelecidos pela Prefeitura;
- c. O serviço de mensageria deve utilizar tecnologia serverless em nuvem, garantindo escalabilidade imediata em caso de sobrecarga;
- d. As mensagens enviadas em todos os canais deverão incorporar um "link inteligente" que, ao ser acessado pelo contribuinte, exiba o valor atualizado da dívida na data do acesso.

3.3. Ferramenta Tecnológica Para Pagamentos Online:

3.3.1. Modalidades de Pagamento:

- a. O sistema deve oferecer opções de pagamento ao contribuinte via Pix, Boleto e Cartão de Crédito;
- b. Deve ser permitido ao contribuinte parcelar em até 12x no cartão;
- c. As taxas de cartão de crédito podem ser repassadas ao contribuinte.

3.3.2. Repasse e Recebimentos:

- a. Todos os valores recebidos, inclusive via cartão de crédito, devem ser antecipados por conta da contratada e repassados à Prefeitura em no máximo 48 horas úteis;
- b. O beneficiário dos boletos e a conta de recebimento devem estar em nome da Prefeitura e abertos em uma Instituição de Pagamento sob supervisão do Banco Central do Brasil;
- c. Após o recebimento em nome da Prefeitura, os valores devem ser transferidos para a conta indicada pela Prefeitura, independente da instituição bancária;
- d. Todas as taxas bancárias associadas às transações, incluindo, mas não se limitando a taxas de transferência, taxas de serviço e taxas de processamento, deverão ser cobradas quando a transação é realizada.

3.3.3. Detalhamento e Atualização:

- a. O sistema deve claramente detalhar as taxas cobradas ao contribuinte;
- b. O valor do débito deve ser atualizado automaticamente, independentemente da data em que o contribuinte acessar o link de pagamento enviado;
- c. O sistema deverá possuir uma funcionalidade de consolidação de títulos, permitindo que múltiplos débitos atribuídos a um único contribuinte sejam agrupados e pagos em uma única transação;
- d. O sistema deve oferecer a possibilidade de seleção personalizada de títulos pelo contribuinte. Ou seja, o usuário deve ter a liberdade de escolher e marcar especificamente quais títulos deseja liquidar, possibilitando maior controle e flexibilidade no processo de pagamento. Essa funcionalidade visa facilitar e otimizar o processo de pagamento, eliminando a necessidade de emissão e gestão de múltiplos meios de pagamento para cada título individual. Além de proporcionar conveniência ao usuário e economia com taxas bancárias, essa abordagem também pode incentivar o pagamento integral de todas as pendências, visto que o contribuinte terá um panorama claro de seus débitos consolidados e poderá liquidá-los de forma mais prática e eficiente.

3.3.4. Integração e Migração:

- a. O sistema deve ter integrações com os principais bancos e fintechs registradas no Banco Central do Brasil, permitindo split de pagamentos em todas elas;
- b. Deve possibilitar migração rápida em caso de baixa performance do sistema bancário utilizado.

3.3.5. Faturamento e Recebíveis:

- a. A descrição na fatura dos valores pagos via cartão de crédito deve ser em nome da Prefeitura;
- b. A Prefeitura cederá todos os recebíveis de cartão de crédito adiantados pela contratada.

3.3.6. Interface e Acessibilidade:

- a. O sistema de pagamentos deve ter um *front end responsivo*, acessível por qualquer plataforma com navegador e internet;
- b. Deve ser permitida a emissão ilimitada de boletos.

3.3.7. Chargeback e Débito:

- a. Em casos de chargeback, o débito deve ser restabelecido pela Prefeitura e o valor adiantado retornado ao contratado.

3.3.8. Relatórios e Conciliação:

- a. O sistema deve fornecer relatórios online dos pagamentos recebidos a fim de realizar a auditoria/conciliação entre o valor repassado à Prefeitura e os títulos pagos.

3.3.9. Integração e Formatos de Arquivo:

- a. O sistema deve possuir API própria para integração, caso a Prefeitura opte por integrar os sistemas através de APIs REST;
- b. Deve ser possível gerar arquivos de retorno nos padrões da Febraban (CNAB400) adequado ao modelo do contratado ou conforme acordo entre as partes.

3.3.10. Segurança e Conformidade:

- a. O solicitando deve possuir certificação PCI-DSS válida durante toda a prestação do serviço em seus servidores e os sistemas utilizados deverão cumprir rigorosamente com as diretrizes de segurança PCI-DSS para garantir a segurança das informações de cartão de crédito dos contribuintes;
- b. Todas as transações devem ser criptografadas com padrões modernos e reconhecidos para garantir a confidencialidade dos dados;
- c. O sistema deve oferecer mecanismos de prevenção à fraude, com capacidade de análise em tempo real das transações para identificar atividades suspeitas.

3.3.11. Suporte e Atendimento:

- a. A empresa contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado para auxiliar a Prefeitura em quaisquer questões relacionadas ao sistema de pagamentos;
- b. Deve haver um canal de atendimento dedicado para tratar de chargebacks, disputas e contestações, garantindo agilidade na resolução.

3.3.12. Notificações e Alertas:

- a. O sistema deverá informar aos contribuintes o sucesso da operação após a conclusão bem-sucedida de um pagamento;
- b. A Prefeitura deve ser alertada sobre atividades atípicas, como um aumento inesperado no volume de transações ou padrões de fraude detectados.

3.3.13. Backup e Recuperação:

- a. O sistema deve realizar backups regulares de todas as transações e informações relacionadas, garantindo que os dados possam ser recuperados em caso de falhas ou perdas a qualquer momento e retroativo a qualquer espaço de tempo;
- b. Deve haver um plano de recuperação de desastres bem definido, garantindo a continuidade dos serviços em caso de incidentes maiores.

3.3.14. Personalização e Branding:

- a. A interface do sistema de pagamentos deve permitir personalização, incluindo a possibilidade de incluir o logo e as cores da Prefeitura para garantir uma experiência consistente ao contribuinte.

3.3.15. Relatórios Avançados:

- a. Além dos relatórios básicos, o sistema deve permitir a geração de relatórios avançados e análises preditivas, ajudando a Prefeitura a entender padrões de pagamento e melhorar a eficácia das estratégias de cobrança.

3.4. Ferramenta tecnológica de integração com os cartórios:

3.4.1. Integração e Padrões:

- a. Integração via arquivos de remessa e retorno conforme padrão da Febraban para comunicação com o cartório de protesto de títulos da praça de pagamento municipal;
- b. Flexibilidade para se integrar com qualquer cartório de protestos.

3.4.2. Envio e Gestão de Títulos:

- a. Possibilidade de envio manual de títulos ao cartório ou automatizado, baseado na régua de cobrança definida pela prefeitura;
- b. Exibição do status de andamento do título em cartório;
- c. Facilidade para protestar títulos, mesmo após sua conversão em dívida ativa (CDA).

3.4.3. Pagamento e Divisão de Valores:

- a. Sistema capaz de processar o pagamento da dívida juntamente com emolumentos e taxas cartorárias;
- b. Realização de split de pagamentos imediatamente após a transação, destinando os valores corretamente para as contas do cartório e da prefeitura;
- c. O sistema deverá ser capaz de identificar o porte das empresas apontadas e em caso de porte PME realizar os descontos necessários nas taxas cartorárias.

3.4.4. Cancelamento Automático de Protesto:

- a. Emissão automática de uma remessa de cancelamento ao cartório após o pagamento da dívida, evitando interações desnecessárias do contribuinte com o cartório para retirada do protesto.

3.4.5. Importação de Dívida Ativa (CDA):

- a. Capacidade de importar títulos da dívida ativa de forma automatizada, sem necessidade de cadastro manual;
- b. Aceitação de CDAs enviadas pela prefeitura em formatos físicos ou digitais (PDF), contendo imagens das CDAs assinadas.

3.4.6. Segurança e Auditoria:

- a. Criptografia nas transações e armazenamento seguro dos dados;
- b. Registro de log de todas as interações com o sistema, possibilitando auditorias e rastreamento.

3.4.7. Relatórios e Análises:

- a. Geração de relatórios detalhados sobre os títulos enviados, status, pagamentos realizados e outras transações relacionadas aos cartórios;
- b. Ferramentas analíticas para avaliar a eficiência e eficácia das estratégias de cobrança implementadas.

3.5. Requisitos de infraestrutura em nuvem:

3.5.1 Hospedagem em Nuvem:

- A solução deve ser 100% hospedada em um ambiente cloud robusto, escalável e seguro;
- Capacidade de auto escala para atender demandas variáveis, garantindo performance constante;
- Fornecimento de backups automáticos e planos de recuperação de desastres;
- Monitoramento contínuo do ambiente e alertas proativos para prevenir interrupções e falhas;
- Garantia de atualizações regulares e manutenção preventiva sem interrupções significativas do serviço.



3.5.2 API Propriamente Desenvolvida:

- API robusta e bem documentada para facilitar a integração com outros sistemas da prefeitura;
- Segurança reforçada na API, garantindo autenticação, autorização e criptografia na comunicação;
- Suporte a padrões modernos de API, como REST ou GraphQL.

3.5.3 PABX Digital na Nuvem:

- Sistema de PABX hospedado em nuvem, eliminando a necessidade de hardware local;
- Funcionalidades modernas, como URA, filas de atendimento, gravação de chamadas e integração com CRM;
- PABX com capacidade de integração direta e bidirecional com o banco de dados da plataforma. Tal integração permitirá que as escolhas feitas pelo usuário através da URA sejam automaticamente registradas, atualizadas e refletidas no sistema, além de personalizar a gravação com os dados de cada contribuinte.

3.5.4 Segurança e Conformidade:

- Garantia de que todos os dados são armazenados e transferidos de forma criptografada;
- Certificação PCI-DSS;
- Implementação de políticas rigorosas de acesso e controle de usuários;
- Conformidade com regulamentos locais e internacionais relacionados à privacidade e proteção de dados (como LGPD, GDPR etc.);
- Realização periódica de auditorias e testes de penetração para garantir a robustez do sistema.

3.5.5 Detecção e Resposta a Incidentes:

- Monitoramento contínuo para identificar atividades suspeitas ou anômalas;
- Resposta automática a ameaças identificadas, incluindo isolamento de tráfego malicioso.

3.6. Implantação e integração:

3.6.1. Flexibilidade na Integração:

- A plataforma deve oferecer múltiplas modalidades de integração, possibilitando adaptação de acordo com a arquitetura e necessidades da prefeitura;
- O tipo de integração a ser realizado será definido através de comum acordo entre as partes.

3.6.2. API RESTful:

- A plataforma deverá dispor de uma API RESTful completa, permitindo que equipes de tecnologia das prefeituras possam realizar integrações de maneira autônoma, eficiente e segura.

3.6.3. Documentação da API:

- Deve ser fornecida documentação técnica detalhada da API, incluindo exemplos práticos, para auxiliar as equipes das prefeituras no processo de integração.

3.6.4. Integração via Troca de Arquivos:

- A plataforma deve ser capaz de integrar-se através da troca de arquivos, suportando formatos padrões do mercado e formatos específicos definidos em conjunto com a prefeitura.

3.6.5. Acesso Direto à Base de Dados:

- Em situações em que é necessária uma integração mais profunda, a plataforma deverá permitir o acesso direto à base de dados, garantindo a segurança e integridade das informações.

3.6.6. Consultoria Técnica:

- Para prefeituras que demandam um maior apoio técnico, a plataforma deverá fornecer consultoria técnica especializada, auxiliando nas melhores práticas de integração.

3.6.7. Custo Baseado em Horas Trabalhadas:

- A modelagem de custo para a implantação e customização será definida com base nas horas de trabalho empregadas. A estimativa inicial de horas e o custo associado serão apresentados após uma análise preliminar da infraestrutura de tecnologia e arquitetura dos sistemas da prefeitura.

3.6.8. Suporte Pós-Implantação:

- Após a conclusão da integração, a equipe da Plataforma contratada deverá fornecer suporte técnico contínuo para garantir a estabilidade, desempenho e segurança da integração realizada.

3.6.9. Treinamento e Onboarding:

- Serão realizadas sessões de treinamento para as equipes das prefeituras, abrangendo tanto aspectos técnicos da integração quanto a utilização prática da plataforma.

3.6.10. Testes e Homologação:

- Antes da integração ser considerada completa, ela passará por uma fase de testes rigorosos, garantindo que todos os aspectos funcionem conforme esperado e que não haja interrupções nos serviços existentes da prefeitura.

3.7. Suporte técnico e treinamento:

3.7.1. Suporte Técnico:

- a) A contratada deverá oferecer suporte técnico contínuo em horário comercial, para atender a qualquer eventualidade ou dificuldade encontrada pela Prefeitura;
- b) O tempo máximo de resposta para qualquer ticket de suporte deverá ser de 48 horas úteis, sendo esta resposta com a solução ou com um prazo para solução do problema, dependendo da sua gravidade;
- c) A contratada deve fornecer múltiplos canais de suporte, como telefone, e-mail e portal de suporte online;
- d) O suporte técnico deve incluir assistência com integrações, solução de bugs, atualizações de sistema e consultoria técnica relacionada ao uso e configuração da plataforma.
- e) A contratada se compromete a manter uma equipe especializada de suporte, constantemente treinada para atender as demandas da prefeitura de forma eficaz e eficiente.

3.7.2. Treinamento:

- a) A contratada deve oferecer um programa de treinamento completo para as equipes da prefeitura, garantindo que compreendam e possam operar a plataforma com total competência;
- b) As sessões de treinamento devem ser adaptáveis, podendo ser oferecidas presencialmente, online ao vivo ou através de módulos de e-learning;
- c) Workshops de reciclagem e atualização devem ser oferecidos periodicamente, garantindo que a equipe da prefeitura esteja sempre atualizada sobre novas funcionalidades e melhores práticas.

3.7.3. Feedback e Melhorias:

- a) A contratada deve estabelecer um canal de feedback com a prefeitura, permitindo a sugestão de melhorias e a reportagem de problemas.
- b) A prefeitura deve ser informada de todas as atualizações, melhorias e mudanças feitas na plataforma, garantindo que esteja sempre ciente das capacidades do sistema.

4) Estimativas das Quantidades:

QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA DE TÍTULOS	UNIDADE	QUANTIDADE
		TÍTULO - (DUAM, CDA, BOLETO)

Essa é a estimativa dos títulos que seriam passíveis de intervenção da futura contratação com o apoio tecnológico na cobrança e lançamentos dos créditos e ela foi extraída a partir da análise de títulos abertos ou emitidos anualmente pelo Município, conforme base de dados da secretaria de finanças.

5) Estimativas do Preço para a Contratação:

Considerando que a solução proposta é uma contratação unificada das soluções, conforme justificativas já acostadas acima e no item abaixo, o levantamento de preços da contratação se deu a partir de análise de custos individuais de empresas de apoio de cobrança, a fim de compor o preço unitário que seria pago por título a ser cobrado pelo município com a utilização do apoio tecnológico contratado.

Assim, analisando os serviços requeridos conforme descrição detalhada da solução disposta acima, realizamos pesquisa de preço individual por serviço, identificando um preço médio por título, conforme descrição abaixo:

INSTITUIÇÃO	PREÇO MÉDIO POR TÍTULO
ITAU	R\$ 85,30
BANCO DO BRASIL	R\$ 71,20
CEF	R\$ 58,75
BRÁDESCO	R\$ 95,58
PREÇO MÉDIO TOTAL	R\$ 77,71

A pesquisa de preços se deu com instituições bancárias por oferecerem, de maneira integrada, boa parte dos itens descritos na solução detalhada acima, dando uma visão geral aproximada de quanto seria um custo estimado para cobrança de um título com a instituição.

A escolha dessa metodologia de levantamento se deu justamente por serem estas as empresas mais contratadas do mercado e por já conterem boa parte das soluções esperadas, tendo em vista que as outras soluções individuais fornecidas pelo mercado (chatbots, URA, envio de e-mail, integrações via API etc.), são soluções isoladas e que tem poucas integrações com outros sistemas de apoio à cobrança.

Destacamos ainda que as tabelas individuais e a tabela geral do levantamento e comparativo de preços constam em anexo a este estudo.

6) Justificativas de Parcelamento:

Conforme relatado no **subitem 2.3** deste estudo técnico, existem várias alternativas no mercado que podem, isoladamente, resolver parte dos problemas relatados no **item 2**, todavia, como também destacado no **subitem 2.2**, a contratação isolada

pode trazer prejuízo para a solução buscada, pois demandará que o próprio município faça a integração entre as diversas soluções, diminuirá o ganho de celeridade e ainda dependerá de gerenciamento de vários contratos distintos, o que aumentará o custo administrativo de acompanhamento.

Uma das vertentes mais relevantes da solução buscada é justamente a agilidade na resposta ao contribuinte quanto às notificações enviadas, quitações, CND's, baixas em cartório, entre outras. Se para cada uma das etapas da régua de cobrança (comunicação, notificação, cobrança, cartório, pagamento/quitação, CND, etc.) o servidor do município tiver uma plataforma distinta para analisar informações e dar seguimento para a próxima etapa da régua é certo que a integração de informações corre o risco de se tornar mais lenta em vez de haver ganho de celeridade, além de a multiplicidade de plataformas demandar mais pessoal para transacionar as informações e conhecer individualmente cada uma delas (comandos, janelas, aplicações, botões, informações a serem inseridas ou extraídas, etc.).

Se o município contratasse o PABX de empresa diferente da empresa, não haveria possibilidade de, a partir da seleção do contribuinte na URA, distribuir ligações, realizar marcações para ajustes de cadastro em casos; por exemplo, se a empresa que emite o boleto for distinta daquela que faz a comunicação do cartório, seria necessário aguardar compensações financeiras, notificar o cartório e esperar a baixa (e se o pagamento fosse realizado antes do protesto ainda correria o risco de haver o protesto de um boleto pago, em vista da morosidade da comunicação).

A integração de tecnologias de empresas renomadas como Meta, Twilio, Amazon, Microsoft, Google, além de parcerias com bancos e a utilização de plataformas em nuvem, representa uma complexidade técnica e um custo de desenvolvimento que seriam inviáveis. O desenvolvimento próprio de uma tecnologia tão abrangente exige uma expertise especializada, recursos consideráveis e um investimento de tempo substancial, sem garantia de desempenho ou segurança equivalentes.

As integrações necessárias para conectar diferentes sistemas e plataformas, como sistemas bancários e infraestruturas de nuvem, são complexas e exigem manutenção contínua para garantir a segurança e a eficácia. A utilização de uma solução integrada já estabelecida elimina essas dificuldades, permitindo que o município se beneficie imediatamente de uma tecnologia avançada e comprovada.

Outro aspecto crucial é o ganho de performance. Trabalhar com uma solução que integra tantas tecnologias de ponta resulta em uma eficiência operacional muito maior do que a tentativa de sincronizar e gerenciar múltiplas soluções separadamente. Isso não apenas otimiza a arrecadação de impostos e taxas, mas também oferece uma visão unificada e facilita a análise de dados e a tomada de decisões estratégicas para a gestão fiscal do município.

Desta forma, à luz dos esclarecimentos firmados neste tópico e no item 2, subitem 2.2 e 2.3, bem como, nos termos da Súmula nº 247 do TCU, destacamos que a divisão do objeto em lotes individuais traria grande prejuízo para a solução esperada pelo município (celeridade na comunicação e conversão financeira das cobranças). Essa divisão poderia até mesmo desnaturar totalmente a solução buscada, trazendo aumento de gasto administrativo (com pessoal e com integrações), morosidade em respostas e ineficiência do gasto público.

Ademais, as soluções individualmente consideradas são comuns no mercado, permitindo-se que empresas consorciem para prestar os serviços.

7) Das Contratações Correlatas ou Interdependentes:

A solução proposta no presente estudo visa atender a uma área específica com uma demanda individual relacionada à régua (etapas) de cobrança do crédito tributário, não tendo ligação com outras áreas da administração ou com outros processos atualmente em tramitação no setor de compras.

8) Resultados Pretendidos:

Com a contratação da presente solução espera-se o atingimento dos seguintes resultados:

- **Aumento da eficiência na arrecadação:** A ferramenta irá permitir uma gestão mais eficiente dos créditos fiscais, resultando em um aumento na arrecadação de impostos e taxas municipais. Isso inclui uma redução no número de dívidas ativas e uma maior capacidade de recuperar receitas devidas ao município.
- **Melhoria na gestão de dados dos contribuintes:** A ferramenta possibilitará uma atualização e enriquecimento da base de dados dos contribuintes, resultando em informações mais precisas e atualizadas, facilitando a comunicação e a cobrança eficaz.
- **Redução de custos administrativos:** Com a automação de processos e a integração de sistemas, a ferramenta deve reduzir significativamente os custos operacionais associados à cobrança de créditos fiscais.
- **Agilidade no processo de cobrança:** A implementação da ferramenta deve acelerar significativamente o processo de cobrança, desde a notificação do contribuinte até a confirmação de pagamento, diminuindo o tempo médio de recuperação de receitas.
- **Conformidade com regulamentações:** A solução deverá garantir total conformidade com as normas legais e regulatórias, como a Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando a proteção e a privacidade dos dados dos contribuintes.
- **Transparência e acessibilidade:** A ferramenta deve proporcionar maior transparência no processo de cobrança e tornar acessíveis aos contribuintes informações claras e atualizadas sobre suas pendências e opções de pagamento.
- **Redução da inadimplência e prescrição de dívidas:** Com métodos de notificação e pagamento mais eficientes, espera-se uma redução na taxa de inadimplência e na quantidade de dívidas que se tornam prescritas.
- **Melhoria na experiência do contribuinte:** Facilitar o processo de pagamento e oferecer várias opções de pagamento, como PIX e cartão de crédito, para melhorar a satisfação do contribuinte.
- **Melhoria na Análise dados e tomada de decisão:** A ferramenta terá funcionalidades analíticas que permitam aos gestores municipais compreender melhor os padrões de pagamento, identificar áreas problemáticas e tomar decisões informadas para melhorar as estratégias de cobrança.
- **Flexibilidade e Escalabilidade:** A solução será escalável e flexível, permitindo ajustes e melhorias conforme as necessidades do município mudam ao longo do tempo.

9) Dos Riscos Envolvidos:

Realizando a análise de risco da contratação podemos identificar os seguintes:

RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	DANO	MITIGAÇÃO
FALÊNCIA DA EMPRESA VENCEDORA	RARO	GRAVE	ATRASO NA EXECUÇÃO	ANÁLISE DOS ÍNDICES FINANCEIROS E SOLICITAÇÃO REGULAR DAS CERTIDÕES
LICITAÇÃO DESERTA	RARO	MODERADO	NÃO REALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO E ATRASO NO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	POSSIBILITAR CONSORCIOS, DAR MAIOR PUBLICIDADE POSSIVEL, DEIXAR CLARO O EDITAL
RECUSA EM EXECUTAR OBJETO	RARO	MODERADO	ATRASO NA EXECUÇÃO, NOVA LICITAÇÃO	PREVISÃO DE MULTAS E SANÇÕES, ANÁLISE DE CAPACIDADE TÉCNICA
INCAPACIDADE DA VENCEDORA	RARO	GRAVE	ATRASO NA EXECUÇÃO, NOVA LICITAÇÃO	PREVISÃO DE MULTAS E SANÇÕES, ANÁLISE DE CAPACIDADE TÉCNICA
PROPOSTAS INICIAIS ACIMA DO MERCADO	RARO	LEVE	ATRASO NA LICITAÇÃO	FEITURA DE PESQUISA DE MERCADO AMPLA, EXCLUSÃO DAS PROPOSTAS ACIMA
INSTABILIDADES DE SISTEMA	POSSIVEL	GRAVE	ATRASO NA PRÓPRIA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, ATRASOS EM COBRANÇAS E RECEBIMENTOS DE RECEITAS	EXIGÊNCIA DE SERVIDORES EM NUVEM, EXIGÊNCIA DE MULTICANAIS DE ATENDIMENTO, EXIGÊNCIA DE MULTIPLATAFORMAS
INTEGRAÇÕES DEMORADAS	POSSIVEIS	GRAVE	ATRASO NA PRÓPRIA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	EXIGÊNCIA DE CAPACIDADE TÉCNICA, EXIGÊNCIA DE TESTES, FEITURA DE UM BOM CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Quanto à probabilidade do risco ele pode ser classificado em: raro, improvável, possível, provável, quase certo.

Quanto ao impacto ele pode ser classificado como: leve, moderado, grave, crítico e catastrófico.

10) Impactos Ambientais:

A contratação trata de serviços de assessorias e tecnológicos sem necessidade de aquisições de materiais, ampliação de estrutura ou obras, não havendo qualquer impacto ambiental no município.

11) Providências a Serem Adotadas:

Como providências a serem adotadas antes da celebração do contrato indicamos as seguintes:

- Realização de Estudo de Viabilidade Técnica e Financeira: Conduzir um estudo detalhado para avaliar a viabilidade técnica e financeira da implementação da ferramenta tecnológica. Isso incluirá análise de custo-benefício e consideração de recursos disponíveis.
- Desenvolvimento ou Personalização da Ferramenta: Trabalhar com o fornecedor escolhido para desenvolver ou personalizar a ferramenta de acordo com as necessidades específicas do município.
- Teste Piloto e Avaliação: Antes da implementação em larga escala, realizar um teste piloto em um segmento específico. Avaliar os resultados e fazer ajustes conforme necessário.
- Treinamento e Capacitação: Providenciar sessões de treinamento para os funcionários que vão operar a nova ferramenta, garantindo que eles estejam aptos a utilizar todas as suas funcionalidades eficientemente.
- Implementação Gradual: Implementar a ferramenta em fases, começando por segmentos que possam beneficiar a prefeitura mais rapidamente e expandindo progressivamente para outros.
- Comunicação e Divulgação: Desenvolver uma estratégia de comunicação para informar aos stakeholders internos e externos sobre a implementação da nova ferramenta, seus benefícios e como ela impactará o processo de cobrança.
- Avaliação de Conformidade Legal e de Segurança: Garantir que a ferramenta esteja em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a proteção de dados e a segurança cibernética.

12) Posicionamento Conclusivo e Declaração de Viabilidade:

Após uma análise detalhada dos desafios enfrentados pela administração tributária municipal, bem como das soluções disponíveis no mercado, conclui-se que a contratação de uma ferramenta tecnológica, conforme delineado neste estudo, é não apenas viável, mas essencial para o aprimoramento da eficiência na gestão de créditos fiscais e taxas municipais.

As dificuldades atuais na cobrança e arrecadação de receitas municipais, evidenciadas pela alta taxa de inadimplência e pelo volume significativo de dívidas ativas, demandam uma solução inovadora que possa trazer melhorias significativas em termos de eficiência operacional, redução de custos, e aumento da arrecadação. A ferramenta proposta oferece uma abordagem integrada e automatizada, que não só agiliza o processo de cobrança, mas também garante a conformidade com as regulamentações de proteção de dados e oferece uma experiência melhorada para os contribuintes.

Além disso, a análise de custo-benefício indica que os benefícios a curto e longo prazo, incluindo a recuperação aumentada de receitas e a redução de custos operacionais, justificam amplamente este investimento. A flexibilidade, escalabilidade e as funcionalidades avançadas da solução proposta asseguram que ela possa se adaptar às mudanças nas necessidades do município ao longo do tempo.

Por fim, a contratação desta ferramenta alinha-se com os objetivos estratégicos do município de promover uma administração fiscal mais eficaz, transparente e responsiva. Portanto, recomenda-se a aprovação e prosseguimento com a contratação da solução tecnológica, sendo esta uma medida crucial para a modernização e melhoria da eficiência da administração tributária municipal.

Por fim, entendemos que a contratação em tela é viável e atende aos requisitos exigidos na legislação vigentes, bem como, atende aos requisitos e necessidades do município em melhorar a cobrança e lançamento tributário e ampliar a arrecadação antes do protesto ou execução fiscal.

Deste modo, os serviços previstos neste estudo irão aumentar a eficiência da arrecadação municipal e possibilitar o ingresso de receita mais rápido e célere, além de diminuir custos administrativos e para o próprio contribuinte, estando de acordo com os princípios da administração pública (legalidade e eficiência).

3. DA GESTÃO DO CONTRATO/ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

3.1. O contrato e/ou a Ata de Registro de Preços deverão ser executados fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas

consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme estipulado neste termo e na minuta contratual anexa ao Instrumento Convocatório.

3.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

3.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

3.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

3.5. Fiscalização: O fiscal técnico acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

3.5.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

3.5.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

3.5.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

3.5.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

3.5.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

3.6. Gestor do Contrato:

3.6.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

3.6.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

3.6.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

3.6.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

3.6.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

3.6.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

3.6.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

4. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO:

4.1. Recebimento:

4.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

4.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10(dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade dos itens e consequente aceitação mediante termo detalhado.

4.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

4.1.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

4.1.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

4.2. Da Nota Fiscal e da Liquidação:

4.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **10 (dez) dias úteis** para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

4.2.1.1. As Notas Fiscais deverão ser emitidas conforme seguintes dados: **MUNICÍPIO DE CATALÃO - CNPJ nº 01.505.643/0001-50** e deverão vir acompanhadas dos seguintes documentos:

4.2.1.1.1. Comprovante de Ordem de Fornecimento, emitida pelo Departamento Responsável, com as devidas assinaturas;

4.2.1.1.2. Comprovante de entrega e recebimento dos serviços assinados pelo Fiscal/Gestor do contrato;

4.2.1.1.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – **CNPJ**;

4.2.1.1.4. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (**INSS**) e Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão unificada expedida Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (www.pgfn.fazenda.gov.br) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

4.2.1.1.5. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, por meio do Certificado de Regularidade do **FGTS** (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal (www.caixa.gov.br) ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, em plena validade;

4.2.1.1.6. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por meio de Certidão em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da contratada;

4.2.1.1.7. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Municipal**, por meio de Certidão em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da contratada;

4.2.1.1.8. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br; www.csjt.jus.br ou www.trt2.jus.br), conforme Lei nº 12.440 de 07/07/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

4.2.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: a) a data da emissão; b) os dados do contrato e do órgão contratante; c) o período respectivo de execução do contrato; d) o valor a pagar e; e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

4.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

4.3. Prazo de pagamento:

Os pagamentos serão efetuados em **ATÉ 30 (TRINTA) DIAS**, através de transferência eletrônica, mediante apresentação das Notas Fiscais com os devidos documentos indicados no subitem **4.2.1.1.**, devidamente atestada pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras.

4.4. Forma de pagamento:

- a) O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;
- b) Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- c) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5. DO REGISTRO DE PREÇOS:

A utilização do Sistema de Registro de Preços para a contratação, justifica-se pela impossibilidade de exatidão nas quantidades que serão executadas, já que a quantidade indicada são apenas estimativas levantadas e que poderão ser ou não efetivamente concretizadas.

Sendo assim, a escolha pelo Sistema de Registro de Preços, possibilita ao Município registrar os preços dos serviços, conforme estimativas e sempre de acordo com a realidade do mercado, para que, de acordo com suas necessidades, solicite ao fornecedor cadastrado e vencedor, a execução dos serviços.

6. DA CONTRATAÇÃO:

6.1. A contratada deverá apresentar, no ato da contratação e da assinatura do contrato ou da disponibilização da Nota de Empenho, os seguintes documentos atualizados:

6.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – **CNPJ**;

6.1.2. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (**INSS**) e Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão unificada expedida Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (www.pgfn.fazenda.gov.br) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

6.1.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, por meio do Certificado de Regularidade do **FGTS** (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal (www.caixa.gov.br) ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, em plena validade;

- 6.1.4. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por meio de Certidão em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da contratada;
- 6.1.5. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Municipal**, por meio de Certidão em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da contratada;
- 6.1.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br; www.csjt.jus.br ou www.trt2.jus.br), conforme Lei nº 12.440 de 07/07/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

6.2. A não apresentação dos documentos acima indicados pela Empresa, impedirá a contratação e a administração aplicará as penalidades cabíveis em caso de dano ao Município.

7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

7.1. São obrigações do Contratante:

- 7.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o estipulado neste Termo, no contrato e anexos do Instrumento Convocatório;
- 7.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo, no contrato e anexos do Instrumento Convocatório;
- 7.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 7.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 7.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidas neste Termo, no contrato e anexos do Instrumento Convocatório;
- 7.1.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei, neste Termo, no contrato e anexos do Instrumento Convocatório;
- 7.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Municipal para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 7.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 7.1.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

8.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo, no contrato e anexos do Instrumento Convocatório, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- 8.1.1. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução de cada ordem/autorização de serviços, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 8.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 8.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 8.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos o valor correspondente aos danos sofridos;

- 8.1.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 8.1.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.
- 8.1.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 8.1.8. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 8.1.9. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante.

9. DA FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO – SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, sob a forma **PRESENCIAL**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme permissão legal: **§ 2º do Artigo 17 da Lei Federal nº 14.133/21**.

10. DOS CRITÉRIOS MÍNIMOS DE ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS:

10.1. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Não atendam às exigências deste Termo e do Instrumento Convocatório;
- b) Não atendam às características mínimas deste Termo e do Instrumento Convocatório;
- c) Não comprove que a licitante tem capacidade de fornecer o objeto deste Termo.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.2.4. **Multa:**

11.2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para a entrega dos itens.

11.2.4.2.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

11.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.

11.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.

11.2.4.4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

11.2.4.5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

11.2.4.6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante: (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

11.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.3.2. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

11.3.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.4. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.5. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.6. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

11.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o

Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.8. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

11.10. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. DA FRAUDE:

As licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório e o fornecimento do objeto, responsabilizando-se pela veracidade das informações e documentações apresentadas no processo, estando sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira.

13. DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS:

Consoante disposição do art. 45 da Lei nº 9.784/99, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

Catalão, 06 de maio de 2024.

Nelson Martins Fayad.
Secretário Municipal de Administração de Catalão.
Decreto Municipal nº 01 de 01 de janeiro de 2021.
Município de Catalão.

Original assinado!