

**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD Nº 003/2024 – SEFIT**

**TIPO DA DEMANDA:**

- ( X ) Serviços e fornecimentos contínuos (art. 6, inc. XV)  
 ( ) Serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra (art. 6º, inc. XVI)  
 ( ) Serviços não contínuos ou contratados por escopo (art. 6º, inc. XVII)  
 ( ) Serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual (Art. 6º, inc. XVIII)  
 ( ) Serviço de obra e/ou engenharia  
 ( ) Aquisição de material de consumo  
 ( ) Aquisição de bens e/ou materiais permanentes  
 ( ) Locações  
 ( ) Outro: \_\_\_\_\_

**I – DESCRIÇÃO SUCINTA DA DEMANDA**

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de gestão da informação para otimização de dados cadastrais municipais, através de plataforma digital, na modalidade de software como serviços (SaaS – Software a Service), com apoio técnico especializado em análise de dados, contemplando integração, análise de informações de bases cadastrais e tributárias e notificação de contribuintes via endereço eletrônico (e-mail), mensagens SMS e WhatsApp. Dispor também de uma caixa postal eletrônica (Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e) com funcionalidades para intimar e notificar a respeito de débitos tributários pendentes, autorregularização, processos administrativos em tramitação, com o cadastro e acesso através do login único GOV.BR disponibilizado pelo governo federal.

**II – JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO**

O pedido se justifica pela necessidade de modernizar o relacionamento entre os contribuintes com a Prefeitura de Municipal de Cajati, ampliando os atendimentos sem aumento de equipe, reduzindo custos com correios, inadimplência e conseqüentemente aumentando a arrecadação dos tributos municipais.

O contribuinte terá os seus pagamentos acompanhados de perto, sendo cobrado tão logo se verifique a inadimplência, fazendo um acompanhamento mensal da situação fiscal de cada sujeito passivo, substituindo aquelas tradicionais notificações única de final de ano, por notificações mensais via SMS, WhatsApp e Emails, alguns dos exemplos: Lembrete de vencimento da parcela de IPTU/ISS, Inadimplência da parcela de IPTU/ISS, Inadimplência do parcelamento em Dívida Ativa, Inscrição em Dívida Ativa não Negociada, Inadimplência de Parcela da Taxa de Licença entre outros a definir.

**III – QUANTIDADE A SER CONTRATADA (CONSIDERAR A EXPECTATIVA DE CONSUMO ANUAL)**

Disponibilização do software por 12 meses de contrato.

**IV – VALOR ESTIMADO ANUAL DA CONTRATAÇÃO OU PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

Estimativa de custo por 12 meses de contrato requer um investimento estimado de R\$ 165.371,16 (R\$ 13.780,93) mensais.

**V – INDICAÇÃO DA DATA PRETENDIDA PARA A CONCLUSÃO DA CONTRATAÇÃO**

120 (cento e vinte) dias, após o pedido.

**VI – GRAU DE PRIORIDADE DA CONTRATAÇÃO OU PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

Alta Prioridade, devido a melhorarmos a comunicação com os contribuintes, visando aumentar nossa arrecadação, conseqüentemente atendermos uma cobrança do Tribunal de Contas de São Paulo, que sempre faz apontamentos relacionados à cobrança administrativa dos tributos e providencias do município para a redução ao estoque da Divida Ativa.

**VII – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE REQUISITANTE E DO RESPONSÁVEL**

Unidade requisitante/demandante: Departamento de Fiscalização tributaria

Responsável pela demanda: Luciano Lisboa Mansur

Secretaria demandante: Secretaria Municipal de Finanças e Tributação

Email: [chefiatributos@cajati.sp.gov.br](mailto:chefiatributos@cajati.sp.gov.br)

Telefone: 3854-8712



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0274-07AF-5003-E22B

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

- ✓ LUCIANO LISBOA MANSUR (CPF 166.XXX.XXX-32) em 11/04/2024 17:21:07 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cajati.1doc.com.br/verificacao/0274-07AF-5003-E22B>

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR –  
ETP nº 001/2024**

Em conformidade com o Art. 18, § 1º da Lei 14.133/2021

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de gestão da informação para otimização de dados cadastrais municipais, por intermédio de plataforma digital na modalidade de licenciamento de software como Serviço (SaaS – Software as a Service)

Unidade administrativa responsável: Secretaria de Municipal de Finanças e Tributação

## 1. **INTRODUÇÃO:**

Este estudo técnico preliminar tem como objetivo orientar o processo de contratação do serviço de gestão da informação para otimização dos dados cadastrais do município. A proposta é a adoção de uma plataforma digital na modalidade de licenciamento de Software como Serviço (SaaS), visando modernizar e otimizar a gestão dos dados cadastrais do município.

## 2. **DA ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO VIGENTE:**

Não existe nenhuma outra aplicação com essa finalidade nos sistemas informatizados da Prefeitura Municipal, sendo esta uma implementação inovadora já usada em várias outras prefeituras municipais tendo um resultado positivo no auxílio ao trabalho do Departamento de Fiscalização Tributária e Arrecadação.

## 3. **DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, inc. I):**

A tecnologia da informação e inteligência de dados transformou diversos setores da sociedade, gerando melhoria de produtividade, aumento de receitas, redução de custos e maior qualidade das decisões. Mais especificamente, a possibilidade de utilizar tecnologias inovadoras que possibilitam a utilização de dados e informações em larga escala nas diferentes atividades públicas tornou-se condição mínima para uma gestão eficiente baseada em evidência.

O Departamento de Fiscalização Tributária e Arrecadação necessita aprimorar seu processo de arrecadação, visando uma maior eficiência, e soluções tecnológicas podem contribuir significativamente para essa melhoria que, além de potencializar a arrecadação tributária municipal também permitirá um melhor relacionamento com o contribuinte.

A contratação de um software vislumbra atacar três grandes problemas existentes no processo de arrecadação, são eles:

- Problemas existentes nos cadastros municipais: hoje há diversas inconsistências nos cadastros imobiliário, econômico e de contribuintes. Alguns desses problemas: ausência de Cadastro de Pessoas Físicas e o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas nas inscrições imobiliárias, ausência de informações de contato como e-mail e telefone, ausência de revisão sobre indicação de óbitos dos contribuintes, entre outros.
- Ausência de ferramenta tecnológica para se comunicar com os contribuintes: atualmente o processo de arrecadação conta com diversas etapas que muitas vezes não são realizadas ou são realizadas de forma offline. Grande parte dessas atividades poderia ser realizada de forma digital, alguns exemplos: envio de lembretes sobre pagamentos de tributos, avisos de inadimplência, avisos de inscrição em dívida ativa, campanhas de renegociação de dívidas.
- Ausência de ferramenta tecnológica para atender os contribuintes: o atendimento aos contribuintes se dá de maneira presencial ou por telefone dos setores. Com o avanço da tecnologia se faz necessário que esse atendimento também possa ser realizado de forma digital utilizando ferramentas como o “Whatsapp”, no entanto é necessário que isso seja centralizado e que seja possível mensurar e avaliar os números desse atendimento.

Dessa forma o software a ser contratado visa, por um lado, promover uma atualização constante das informações cadastrais e, por outro, facilitar e melhorar a relação com os contribuintes, podendo funcionar de forma ativa (envio pelo próprio município) e forma receptiva (acionada pelo contribuinte).

A contratação dessa solução permitirá um aumento significativo da eficiência do processo de arrecadação e sua modernização, se adequando às necessidades atuais dos cidadãos.

**4. DA DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Art. 18, § 1º, inc. II):**

Não há previsão de contratação do software como Serviço (SaaS – Software as a Service) em um **Plano de Contratações Anual**, visto que ainda esta em fase de elaboração pelo município.

Porém, a Lei Orçamentária Anual do exercício de 2024, temos a previsão para a contratação de objetos desta natureza em: **0218 Secretaria Municipal de Finanças e Tributação - 02.18.02 Departamento de Fiscalização Tributaria e Arrecadação - 04.129.0014.2161 Manutenção do Departamento de Fiscalização Tributaria e Arrecadação - 3.3.90.39 Outros Serviços de Terceiros**,

**5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, inc. III):**

5.1 A empresa contratada deverá disponibilizar software web através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalação de software, podendo ser acessado por computador, tablet ou celular, pelos seguintes navegadores: Google Chrome ou Mozilla Firefox;

5.2. O software deverá ser disponibilizado sem limitação do número de usuários, com acesso por login contendo usuário e senha;

5.3. A empresa contratada deverá disponibilizar a solução através de software único com todos os módulos interagindo com um único login;

5.4. Deverá permitir manutenção do cadastro de usuários e respectivos perfis de acesso, conforme módulo de utilização de cada um;

5.5. Deverá permitir mecanismos de segurança de acesso, tais como:

- Timeout: caso o usuário permaneça após 15 (quinze) minutos inativo, por segurança, a solução deverá encerrar a sessão de uso do usuário;
- Senha criptografada no banco de dados;



5.6. Garantir confidencialidade, privacidade e integralidade sobre qualquer informação que venha a ser informada, que seja armazenada ou tratada, incluindo contas, senhas de acesso e outros dados pessoais, em atendimento à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**6. DAS ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO**

**(Art. 18, § 1º, inc. IV):**

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade
1	Software na modalidade de licenciamento de Software como Serviço (SaaS – Software as a Service), contemplando interação multicanal, domicílio eletrônico e enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas.	Mês	12

**7. DO LEVANTAMENTO DE MERCADO (Art. 18, § 1º, inc. V):**

Apesar da ferramenta ser baseada numa tecnologia já existente, não há similaridade desse serviço prestado a órgãos públicos, as pesquisas de mercado apontam somente um único software com essa integração de sistemas voltados ao atendimento da administração pública.



Durante as pesquisas apenas a empresa MUOVE Brasil SA mostrou a compatibilidade do sistema ofertado com os anseios do Departamento de Fiscalização Tributária e Arrecadação.

Da mesma forma desconhecemos a perspectiva de novas empresas oferecerem o mesmo ou similar serviço em curto-médio prazo.

**8. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, inc. VI):**

Foi solicitado a empresa encontrada no mercado orçamento referente ao software com as funcionalidades pretendidas que consta em anexo.

O valor estimado de R\$ 165.371,16 (Cento e sessenta e cinco mil trezentos e setenta e um reais e dezesseis centavos) se baseia na proposta comercial em anexo apresentada pela empresa CNPJ 21.870.040/0001-64 MUOVE BRASIL S/A, levando em conta que foi realizado concomitantemente a solicitação de orçamento, pesquisa através de internet buscando outras alternativas como também outros valores para compor o presente estudo, mas que não obteve nenhum outro resultado além do apresentado.

Ademais se definiu o valor máximo do contrato a dotação prevista na LOA do exercício presente.

**9. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (Art. 18, § 1º, inc. VII):**

O software pretendido deverá entre outras funcionalidades:

- Acesso simultâneo aos servidores.
- Não estar limitado à quantidade de usuários
- Sistema totalmente online sem a necessidade de instalação de equipamentos físicos ou softwares adicionais para o funcionamento e utilização.
- Acesso individualizado, escalonável e permissionado ao servidor conforme a sua função departamental.

- Conferir segurança através de senha criptografada ao usuário
- Confidencialidade nas informações de terceiros tratadas pelo software.
- Monitoramento de eventos e rastreabilidade de uso do software pelos usuários através de LOGS.

O software através de integrações com os sistemas internos da prefeitura enriquecerá o banco de dados da prefeitura com informações de

comunicação entre a prefeitura e o contribuinte a fim de melhorar a comunicação e agilizar o processo de ciência de assuntos entre o órgão e o cidadão.

A comunicação multicanal permite o alcance de mensagens informativas, lembretes e cobranças entre o poder público e o contribuinte, proporcionando uma comunicação mais ágil e efetiva com o cidadão.

A empresa detentora do software deverá oferecer além do suporte, a capacitação e reciclagem aos usuários do sistema.

A solução será do tipo SaaS, uma tecnologia baseada em nuvem sem a necessidade de baixar ou instalar aplicativo para a sua utilização.

#### **10. DAS JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, inc. VIII):**

Não se aplica o parcelamento ou parcialização deste tipo de objeto.

#### **11. DO DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (Art. 18, § 1º, inc. IX):**

Os resultados esperados pela implantação deste tipo de sistema é o enriquecimento de dados de contato entre a prefeitura e o cidadão, visando agilizar a comunicação entre a prefeitura e o cidadão seja de caráter informativo ou até mesmo pela implantação de cobrança de tributos e taxas devidas de forma mais ágil e informatizada se valendo das tecnologias existentes e comumente usadas pela população em geral sendo através de WhatsApp, e-mail, SMS, etc.

Com o alcance das comunicações com o contribuinte esperamos aumentar a quantidade de receita e acordos firmados com o cidadão a fim de diminuir os valores inadimplentes reduzindo assim as demandas judiciais e cartorárias para o recebimento de débitos já existentes.

O chamamento do contribuinte para firmamento de acordos proporciona a regularização fiscal atraindo receita para o caixa da prefeitura sendo assim vantajoso para as partes envolvidas.

A solução inteligente além de garantir agilidade nos processos do departamento visa diminuir a defasagem de dados.

Ao implantar o sistema será possível mensurar a sua eficácia através de acordos de parcelamento e recebimentos de atrasados, sendo essas as expectativas primordiais pela implantação do software.

## **12. DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 1º, inc. X):**

Comunicar ao Departamento de TI afim de;

Proceder com a disponibilização de número telefônico para o cadastro de Whatsapp;

Proceder com a liberação de endereço de e-mail oficial em seu domínio, e dados para conexão através de protocolo SPF, para ser utilizado à ferramenta de comunicação através de e-mail.

## **13. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (Art. 18, § 1º, inc. XI):**

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido.

## **14. DA DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS (Art. 18, § 1º, inc. XII):**

A solução requerida apesar de se utilizar de fontes de energia e equipamentos de informática em sua disponibilização, por ser utilizado de tecnologia em Nuvem de internet e pelo compartilhamento de infraestrutura tende a minorar os impactos ambientais trazendo medidas

positivas quanto a sua utilização por eliminar o uso de papel em suas atividades além de não necessitar de deslocamento para a entrega das comunicações, até mesmo com o serviço postal e de correios.

**15. DO POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (Art. 18, § 1º, inc. XIII):**

O presente ETP, conforme fundamentação apresentada mostra-se viável, pois a contratação visa melhorar os processos de comunicação na Administração Pública, promovendo a eficiência e estimulando o uso de tecnologias inovadoras fomentando o mercado a fim de incentivar o surgimento de novas soluções voltadas ao melhoramento de processos e agilidade ao atendimento das demandas da administração pública e o retorno mensurável ao cidadão.

Cajati, 09 de maio de 2024.

Sandra Cristina da Silva  
Chefe da Divisão de Controle e Arrecadação

# Gove

Eficiência na arrecadação de tributos do início ao fim



# Sumário

<b>Software Gove .....</b>	<b>2</b>
Descrição detalhada .....	3
1. Características gerais .....	3
2. Implantação .....	4
3. Integração e coleta de dados.....	5
4. Módulo Domicílio Eletrônico.....	7
5. Módulo Cadastros .....	9
6. Módulo Comunicação Multicanal .....	10
7. Módulo Atendimento virtual.....	13
8. Processo de cadastro e gerenciamento de usuários .....	16
9. Suporte técnico e disponibilidade do software.....	17
Condições de fornecimento – Aspectos comerciais .....	18







Eficiência na arrecadação de tributos do início ao fim

## Software Gove

Software na modalidade de licenciamento de Software como Serviço (SaaS – Software as a Service), contemplando interação multicanal, domicílio eletrônico e enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas.



## Descrição detalhada

### 1. Características gerais

- 1.1. Software disponibilizado em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato;
- 1.2. Software disponibilizado sem limitação do número de usuários;
- 1.3. Usuários distintos podem acessar o software de maneira simultânea;
- 1.4. Software web disponível através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalar software, podendo ser acessado por computador, tablet ou celular pelos seguintes navegadores: Internet Explorer, Chrome, Safari ou Mozilla Firefox;
- 1.5. Acesso ao software via e-mail e senha;
- 1.6. Software único com todos os módulos interagindo com um único login;
- 1.7. Permissionamento de usuários conforme módulo de utilização;
- 1.8. Mecanismos de segurança de acesso:
  - 1.8.1. senha criptografada no banco de dados
  - 1.8.2. confidencialidade, privacidade e integralidade sobre qualquer informação que venha a ser informada, que seja armazenada ou tratada, incluindo contas, senhas de acesso e outros dados pessoais;
- 1.9. Registro de eventos que são monitoráveis a fim de fornecer provas de incidentes de segurança;
- 1.10. Software armazena logs de operação, permitindo a investigação de incidentes na solução.

## 2. Implantação

A implantação do software consiste nos seguintes passos:

- 2.1. Planejamento da implantação e capacitação junto à administração municipal;
- 2.2. Configuração das principais funcionalidades;
- 2.3. Apoio na habilitação da conta telefônica da prefeitura junto à Meta/Facebook para utilização do WhatsApp;
- 2.4. Apoio na construção da legislação para Domicílio Eletrônico;
- 2.5. Apoio na adesão à Rede Nacional de Governo Digital;
- 2.6. Coleta e integração de dados dos dados de fontes internas e externas da administração pública municipal;
- 2.7. Cadastro dos principais usuários definidos pela administração municipal;
- 2.8. Capacitação dos principais usuários definidos pela administração municipal;
- 2.9. Realização de reciclagens trimestrais de capacitação dos usuários para garantir o uso adequado do software.

## 3. Integração e coleta de dados

### 3.1. Dados e informações integrados junto ao software

Os dados e informações integrados diretamente de softwares internos da administração pública municipal são:

- 3.1.1. Dados e informações do sistema tributário municipal;
- 3.1.2. Dados e informações da base de cadastro mobiliário do município;
- 3.1.3. Dados e informações da base de cadastro imobiliário do município;

### 3.2. Dados e informações coletados via carga de dados

Os dados e informações inseridos no software para atividades de análise de dados são:

- 3.2.1. Dados e informações da base de cadastro da companhia de água
- 3.2.2. Dados e informações da base de cadastro de contribuintes do município
- 3.2.3. Dados e informações da base de cadastro da saúde
- 3.2.4. Dados e informações da base de cadastro da educação
- 3.2.5. Dados e informações da base de cadastro da assistência social
- 3.2.6. Dados e informações da base de cadastro da companhia de luz
- 3.2.7. Dados e informações da totalidade das empresas localizadas no município

3.3. Para construção da integração dos dados e manutenção destas integrações é disponibilizado 100 horas anuais de profissional técnico responsável pela operacionalização da integração dos dados;

3.4. A coleta e integração dos dados e informações no software pode ser realizada das seguintes formas:

- 3.4.1. Via banco de dados (acesso de consulta / views): acesso direto para coleta de dados através de consultas a tabelas e/ou views, que podem ser disponibilizados no próprio banco de produção do cliente ou em banco apartado, existente ou a ser criado para fins de integração;
- 3.4.2. Via API/webservice: acesso através de serviços web disponibilizados pelo cliente para coleta através de chamadas REST/SOAP;

- 3.4.3. Via carga em massa de dados a partir de formatos de arquivos pré-definidos pelo software com indicação de colunas de tabelas (exemplos: csv, json, xls, xlsx);
- 3.5. Para as integrações junto aos softwares internos da administração municipal fornecidos por terceiros, a administração municipal deve se responsabilizar pela solicitação à empresa terceira e pelo acompanhamento da disponibilização do acesso ao banco de dados ou acesso à API/Webservice para integração do software aos softwares de terceiros;
- 3.6. Em caso de impossibilidade de integração direta junto a qualquer software terceiro já existente na administração municipal, os dados e informações obtidos das fontes internas da administração municipal necessários para o funcionamento do software serão carregados por servidor municipal utilizando a funcionalidade de carga em massa de dados disponível no software.

## 4. Módulo Domicílio Eletrônico

### 4.1. Acesso cidadãos e empresas

- 4.1.1. Disponibilização de url dedica ao acesso de cidadãos e empresas para *signin* e *login* de cidadãos e empresas em *homepage* customizável com o nome e brasão municipal;
- 4.1.2. Cadastro e acesso através do login único GOV.BR disponibilizado pelo governo federal após a adesão do município à Rede Nacional de Governo Digital;
- 4.1.3. Cadastro e acesso de pessoas jurídicas através de certificado digital;
- 4.1.4. Verificação de e-mail e/ou telefone via confirmação de token enviado ao e-mail e/ou telefone inserido no cadastramento;
- 4.1.5. Processo de adesão ao domicílio eletrônico durante o primeiro cadastro do cidadão e empresa;
- 4.1.6. Domicílio eletrônico com múltiplas caixas postais, variando conforme a quantidade de inscrições mobiliárias e imobiliárias relacionadas ao domicílio eletrônico cadastrado;
- 4.1.7. Configuração e gestão de alertas de disparo de mensagens via e-mail e SMS para novas mensagens no domicílio eletrônico;
- 4.1.8. Compartilhamento de caixa postal com outros domicílios eletrônicos;
- 4.1.9. Suspensão de compartilhamento de caixa postal com outros domicílios eletrônicos;
- 4.1.10. Acesso a lista de serviços municipais cadastrados pelo gestor municipal;
- 4.1.11. Emissão de documentos disponibilizados através do domicílio eletrônico cuja obtenção seja realizada a partir de APIs de integração junto a outros sistemas da administração municipal;
- 4.1.12. Acesso mobile às principais funções do domicílio eletrônico.

### 4.2. Acesso gestor público

- 4.2.1. Gestão dos domicílios eletrônicos e respectivas caixas postais em tabela com filtros de pesquisa e ordenamento;

- 4.2.2. Programação de disparos de mensagens nos domicílios eletrônicos já cadastrados;
  - 4.2.2.1. Possibilidade de disparos de mensagens em massa via upload de dados;
  - 4.2.2.2. Possibilidade de disparos de mensagens com seleção manual de domicílios eletrônicos;
  - 4.2.2.3. Possibilidade de disparos de mensagens através de integração via API de softwares já existentes na administração municipal;
- 4.2.3. Visualização de disparos de mensagens programados para envio;
  - 4.2.3.1. Possibilidade de cancelamento de disparos agendados ainda não realizados;
- 4.2.4. Possibilidade de cadastro de ofício de domicílio eletrônico por parte do usuário;
- 4.2.5. Visualização de mensagens enviadas por caixa postal;
- 4.2.6. Visualização de com quais domicílios eletrônicos de terceiros um domicílio eletrônico foi compartilhado;
- 4.2.7. Visualização de todos os disparos realizados a domicílios eletrônicos do município;
- 4.2.8. Configuração de lista de serviços disponíveis a cidadãos e empresas;
- 4.2.9. Disponibilização de emissão de documentos através do domicílio eletrônico cuja obtenção seja realizada a partir de APIs de integração junto a outros sistemas da administração municipal;
- 4.2.10. Configuração de textos e termos de adesão pelo próprio usuário;
- 4.2.11. Configuração de nome do domicílio eletrônico pelo próprio usuário;
- 4.2.12. Configuração de logotipo do domicílio eletrônico pelo próprio usuário;
- 4.2.13. Configuração de quantidade de dias de ciência tácita pelo próprio usuário;
- 4.2.14. Configuração de manual do domicílio eletrônico pelo usuário;



- 4.2.15. Integração da funcionalidade a outros softwares da administração para disparo de mensagem no domicílio eletrônico.

## 5. Módulo Cadastros

### 5.1. Visualização de informações cadastrais:

A partir dos dados e informações sobre pessoas (cadastro pessoa física - CPF), empresas (cadastro nacional de pessoa jurídica - CNPJ) e imóveis (inscrições imobiliárias) do município coletadas e integradas ao software é possível:

- 5.1.1. Visão integrada e em lista das pessoas (cadastro pessoa física - CPF), empresas (cadastro nacional de pessoa jurídica - CNPJ) e imóveis (inscrições imobiliárias) do município;
- 5.1.2. Possibilidade de execução de filtros e buscas na lista de visualização a partir das principais variáveis contidas na lista;
- 5.1.3. Possibilidade de visualização de detalhes sobre a pessoa, empresa ou imóvel filtrado/buscado;

### 5.2. Enriquecimento cadastral

A partir dos dados e informações sobre pessoas (cadastro pessoa física - CPF), empresas (cadastro nacional de pessoa jurídica - CNPJ) e imóveis (inscrições imobiliárias) coletadas e integradas ao software é possível a realização de atividades de enriquecimento dos cadastros municipais, sendo possível:

- 5.2.1. Identificação e enriquecimento de telefones de pessoas e empresas;
- 5.2.2. Identificação e enriquecimento de e-mails de pessoas e empresas;
- 5.2.3. Identificação e enriquecimento de CNPJ de empresas que constam na receita federal, porém não constam no cadastro mobiliário municipal;
- 5.2.4. Identificação e enriquecimento de CNPJ de empresas que foram baixadas na receita federal;
- 5.2.5. Identificação e enriquecimento de CPF/CNPJ para inscrições imobiliárias com informação inexistente ou inconsistente;

- 5.2.6. Realização de até 100 consultas por mês a partir de:
  - 5.2.6.1. Nome e município para identificação de cadastro de pessoa física (CPF), data nascimento, nome da mãe, endereço, idade e sexo;
  - 5.2.6.2. Cadastro de pessoa física (CPF) para identificação data nascimento, nome da mãe, endereço, telefone, idade e sexo
- 5.2.7. Possibilidade de consultar o histórico dos CPFs e nomes consultados pelos usuários para controle de uso;

## 6. Módulo Comunicação Multicanal

O módulo de comunicação multicanal é composto por diversas funcionalidades que permitem ao usuário se relacionar de maneira digital com contribuintes, pessoas e empresas presentes no município.

### 6.1. Geral

- 6.1.1. A ferramenta de comunicação permite criação e visualização de modelos de mensagens de e-mail, SMS e WhatsApp;
- 6.1.2. A ferramenta de comunicação permite enviar testes de modelos de mensagens de e-mail para endereços de e-mail;
- 6.1.3. A ferramenta de comunicação permite enviar testes de modelos de mensagens de SMS e WhatsApp para telefones;
- 6.1.4. A ferramenta de comunicação permite agendar disparos de e-mail, SMS e WhatsApp;
- 6.1.5. A ferramenta de comunicação permite visualizar disparos futuros programados bem como desativá-los;
- 6.1.6. A ferramenta de comunicação permite a visualização das principais métricas das comunicação realizadas bem como fazer download destas métricas em formato .csv;
  - 6.1.6.1. E-mails: entregues e lidos
  - 6.1.6.2. SMS: entregues

## 6.1.6.3. WhatsApp: entregues e lidos

6.1.7. A ferramenta de comunicação permite verificar os agendamentos em processamento e indica erros no processo;

## 6.2. E-mail

6.2.1. Funcionalidade de disparo de mensagens de e-mail que permite o envio de até 346.008 mensagens por ano;

6.2.2. A ferramenta de mensageria de e-mail permite a criação de modelos de e-mail para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

6.2.3. A ferramenta de mensageria de e-mail permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações tributárias com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

6.2.4. A ferramenta de mensageria de e-mail permite a inserção de atributos variáveis nos e-mails conforme informações de CNPJ ou CPF cadastrados no banco de dados da solução;

6.2.5. A ferramenta de mensageria de e-mail permite a inserção de componentes como texto, imagem, botão, divisor de seção;

6.2.6. A ferramenta de mensageria de e-mail permite realizar agrupamentos de informações a serem comunicadas a um mesmo proprietário de múltiplas inscrições imobiliárias e mobiliárias;

6.2.7. A ferramenta de mensageria de e-mail permite envio em massa de mensagens de e-mails segundo segmentação criada pelo próprio usuário;

6.2.8. A ferramenta de mensageria de e-mail permite que o usuário identifique se o destinatário recebeu o e-mail enviado;

6.2.9. A ferramenta de mensageria de e-mail permite que o usuário identifique se o destinatário abriu o e-mail enviado;

6.2.10. A ferramenta de mensageria de e-mail permite verificar o percentual de abertura das mensagens de e-mail enviadas em massa;

- 6.2.11. A ferramenta de mensageria deverá permitir envio de mensagens de e-mail a partir de um domínio fornecido pela prefeitura, configurado por meio de um protocolo de SPF.
- 6.3. SMS
  - 6.3.1. Funcionalidade de disparo de mensagens de SMS que permite o envio de até 59.406 mensagens por ano;
  - 6.3.2. A ferramenta de mensageria de e-SMS permite a criação de modelos de mensagens SMS para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;
  - 6.3.3. A ferramenta de mensageria de SMS permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações tributárias com pessoas físicas e pessoas jurídicas;
  - 6.3.4. A ferramenta de mensageria de SMS permite a inserção de atributos variáveis nas mensagens, como CNPJ ou CPF;
  - 6.3.5. A ferramenta de mensageria de SMS possui tela que permite a pré-visualização da mensagem enviada em interface gráfica que simula o dispositivo de mensagem móvel.
  - 6.3.6. A ferramenta de mensageria de SMS permite envio em massa de mensagens de SMS segundo segmentação criada pelo próprio usuário;
  - 6.3.7. A ferramenta de mensageria de SMS permite que o usuário identifique se o SMS enviado foi entregue;
- 6.4. WhatsApp
  - 6.4.1. Funcionalidade de disparo de mensagens de WhatsApp que permite o envio de até 47.525 sessões por ano;
  - 6.4.2. A ferramenta de mensageria via WhatsApp permite o envio de mensagens via WhatsApp a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook;
  - 6.4.3. A ferramenta de mensageria de WhatsApp é integrada junto a API oficial da Meta que permita disparo de mensagens em massa;

- 6.4.4. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite a criação de modelos de mensagens para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;
- 6.4.5. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações tributárias com pessoas físicas e pessoas jurídicas;
- 6.4.6. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite a inserção de atributos variáveis nos e-mails conforme informações de CNPJ ou CPF cadastrados no banco de dados da solução;
- 6.4.7. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite realizar agrupamentos de informações a serem comunicadas a um mesmo proprietário de múltiplas inscrições imobiliárias e mobiliárias;
- 6.4.8. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite envio em massa de mensagens segundo segmentação criada pelo próprio usuário;
- 6.4.9. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite que o usuário identifique se o destinatário recebeu a mensagem enviada;
- 6.4.10. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite que o usuário identifique se o destinatário abriu a mensagem enviada, desde que permitido pelo destinatário;
- 6.4.11. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite verificar o percentual de abertura das mensagens enviadas em massa;

## 7. Módulo Atendimento virtual

### 7.1. Características gerais

- 7.1.1. A ferramenta de atendimento virtual é disponibilizada a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook;
- 7.1.2. A ferramenta de atendimento virtual permite que seja definido um protocolo para cada atendimento;

- 7.1.3. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização de todos os atendimentos anteriormente realizados para aquele mesmo número;
  - 7.1.4. A ferramenta de atendimento virtual permite o envio de arquivos para pessoas e empresas;
  - 7.1.5. A ferramenta de atendimento virtual permite o filtro de mensagens por categoria;
  - 7.1.6. A ferramenta de atendimento virtual permite o permissionamento de acessos de usuários por categoria (por exemplo IPTU, iSS, etc)
- 7.2. Atendimento robotizado via atendente robô (chatbot)
- 7.2.1. A ferramenta de atendimento virtual permite que pessoas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade de interação humana;
  - 7.2.2. A ferramenta de atendimento virtual permite que sejam definidos os fluxos de conversas e respostas a serem realizadas pelo robô de atendimento;
  - 7.2.3. A ferramenta permite visualizar os atendimentos sendo realizados pelo robô, atendimentos novos não assumidos por nenhum atendente, atendimentos abertos em tratativa por atendentes e atendimentos encerrados;
  - 7.2.4. A ferramenta permite visualizar os atendimentos expirados conforme regras da Meta/Facebook;
  - 7.2.5. A ferramenta de atendimento virtual permite o direcionamento de atendimentos e protocolos de usuários por categoria (por exemplo IPTU, iSS, etc);
  - 7.2.6. A ferramenta de atendimento virtual permite o direcionamento de atendimentos e protocolos de usuários por categoria (por exemplo IPTU, iSS, etc) entre setores;
- 7.3. Atendimento via atendente humano

- 7.3.1. A ferramenta de atendimento virtual permite que o usuário visualize as conversas que estão aguardando atendimento e selecione as que decidir assumir;
- 7.3.2. A ferramenta de atendimento virtual permite a criação de mensagens modelo para uso de atendentes na realização do atendimento;
  - 7.3.2.1. O usuário pode solicitar que a mensagem modelo seja validada pela Meta/Facebook para uso na reabertura de sessões expiradas do WhatsApp.
- 7.3.3. A ferramenta de atendimento virtual permite que o usuário envie mensagens modelo previamente cadastradas;
- 7.3.4. A ferramenta de atendimento virtual permite o encerramento de conversas com pessoas e empresas;
- 7.4. Gestão de atendimento
  - 7.4.1. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização do volume de protocolos iniciados e encerrados por diversos períodos temporais;
  - 7.4.2. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização do tempo médio de atendimento por diversos períodos temporais;
  - 7.4.3. A ferramenta de atendimento virtual permite a utilização de filtros por período, atendente e categoria;
  - 7.4.4. A ferramenta de atendimento virtual permite a pesquisa por protocolo específico.



## 8. Processo de cadastro e gerenciamento de usuários

Os processos de cadastro e gerenciamento de usuários do software permitem:

- 8.1. Cadastro de novos usuários utilizando as seguintes informações: nome do usuário, e-mail, telefone, função e órgão/secretaria;
- 8.2. Edição de usuários existentes;
- 8.3. Exclusão de usuários existentes;
- 8.4. Visualização de listagem de usuários existentes com os dados: nome do usuário, e-mail, telefone e data de cadastro;
- 8.5. Atribuição de permissões específicas de acesso aos módulos a serem realizadas pelos administradores do software no município;
- 8.6. Recuperação de senha esquecida através de e-mail.

## 9. Suporte técnico e disponibilidade do software

O suporte técnico e disponibilização do software se dão da seguinte forma:

- 9.1. Serviços de suporte técnico para solução de problemas e dúvidas na utilização do software entre 08:00 e 17:00 de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados nacionais);
- 9.2. Suporte para capacitação de novos usuários e reciclagem de usuários antigos;
- 9.3. Em caso de alterações no software, os usuários serão informados e capacitados, de forma a manter o uso adequado do software;
- 9.4. Software web disponível, no mínimo, em regime de 24 horas por 7 dias por semana;
- 9.5. O software é disponibilizado utilizando servidores na nuvem com escalabilidade automática e elástica de capacidade computacional conforme a demanda no momento;
- 9.6. O software possui provedor de hospedagem em nuvem com procedimentos de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos servidores e ativos de rede;
- 9.7. O software possui rotina de backups automáticos diários;
- 9.8. O software possui autenticação SSL.

## Condições de fornecimento – Aspectos comerciais

- Disponibilização do software: em até 10 dias úteis já é possível ter acesso ao software;
- Vigência contratual sugerida: vigência sugerida de contrato é de 12 meses;
- Estimativa de custo: disponibilização do software por 12 meses de contrato requer um investimento estimado de R\$ 165.371,16 (R\$ 13.780,93);
- Forma de pagamento sugerida: a Gove sugere pagamentos mensais com valores referentes a 1/12 da estimativa de custo.
- Validade da proposta: 120 dias

São Paulo, 21 de março 2024



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 3554-1CEF-36D8-A36E

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

- ✓ SANDRA CRISTINA DA SILVA (CPF 245.XXX.XXX-83) em 11/06/2024 15:40:32 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cajati.1doc.com.br/verificacao/3554-1CEF-36D8-A36E>

**TERMO DE REFERÊNCIA 001/2024**

**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO, OS QUANTITATIVOS, O PRAZO DO CONTRATO E, PRORROGAÇÃO.**

- a) **Definição do objeto** contratação de empresa especializada na prestação de serviços de gestão da informação para otimização de dados cadastrais municipais, por intermédio de plataforma digital na modalidade de licenciamento de Software como Serviço (SaaS – Software as a Service), contemplando interação multicanal, domicílio eletrônico, enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas, envio de mensagens, suporte técnico especializado e treinamento, de acordo com as especificações e condições constantes neste Termo e Referência
- b) **Quantitativos:** 1 (Hum) Serviço de disponibilização de software
- c) **Prazo do Contrato e da realização dos serviços:** O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado por igual período conforme estabelece o Art. 107 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021.

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1** O município de Cajati/SP, através da Secretaria de Finanças e Tributação, pretende, com base na Lei de Licitações nº 14.133/2021, *a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de gestão da informação para otimização de dados cadastrais municipais, por intermédio de plataforma digital na modalidade de licenciamento de Software como Serviço (SaaS – Software as a Service), contemplando interação multicanal, domicílio eletrônico, enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas, envio de mensagens, suporte técnico especializado e treinamento, conforme demonstrado em Estudo Técnico Preliminar anexo ao processo.*
- 2.2** O setor público municipal gera bilhões de dados e informações diariamente que podem auxiliar na tomada de melhores decisões para o município. No entanto, esta imensa quantidade de dados e informações nem sempre são acessíveis de forma precisa, pois estão muitas vezes confinadas em sistemas que os municípios não conseguem consultar de maneira fácil e, também, estão dispersos.
- 2.3** Sendo assim, a inovação na tecnologia de otimização de informações e dados com apoio especializado possibilita que as administrações públicas municipais modernizem a máquina pública e passem a atuar com base em dados e evidências, além de aumentar a produtividade de suas equipes, já que auxiliam na higienização das informações, apresentadas de forma mais clara e precisa.
- 2.4** Portanto, intenta a administração pública na contratação do presente objeto, adquirir tecnologia inovadora para viabilizar a integração e interoperação de dados e informações dos diferentes sistemas da administração municipal, visando o aperfeiçoamento na qualidade de seus cadastros mobiliário e imobiliário. Além

disso, com a utilização da ferramenta de envio de mensagens, pretende-se otimizar a comunicação junto àqueles que estão no município e/ou se relacionam com o setor público, bem como aprimorar as rotinas de trabalho do funcionalismo público.

- 2.5 Os resultados esperados pela implantação deste tipo de sistema é o enriquecimento de dados de contato entre a prefeitura e o cidadão, visando agilizar a comunicação entre a prefeitura e o cidadão seja de caráter informativo ou até mesmo pela implantação de cobrança de tributos e taxas devidas de forma mais ágil e informatizada se valendo das tecnologias existentes e comumente usadas pela população em geral sendo através de WhatsApp, e-mail, SMS, etc.
- 2.6 Com o alcance das comunicações com o contribuinte esperamos aumentar a quantidade de receita e acordos firmados com o cidadão a fim de diminuir os valores inadimplentes reduzindo assim as demandas judiciais e cartorárias para o recebimento de débitos já existentes.
- 2.7 O chamamento do contribuinte para firmamento de acordos proporciona a regularização fiscal atraindo receita para o caixa da prefeitura sendo assim vantajoso para as partes envolvidas.
- 2.8 A solução inteligente além de garantir agilidade nos processos do departamento visa diminuir a defasagem de dados.
- 2.9 Ao implantar o sistema será possível mensurar a sua eficácia através de acordos de parcelamento e recebimentos de atrasados, sendo essas as expectativas primordiais pela implantação do software.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

- 3.1 A solução pretendida tem o foco no gerenciamento de informação para agilizar e enriquecer a base de dados do contribuinte afim de melhorar a comunicação entre a prefeitura e o cidadão.
- 3.2 A solução visa o a integração de dados cadastrais de pessoas e empresas;
- 3.3 Interação com o contribuinte via Whatsapp, e-mail, SMS;
- 3.4 Disponibilização de solução Domicilio Eletronico para ser utilizado conforme regulamentação;
- 3.5 Suporte técnico e treinamento para os servidores usuários, incluindo apoio tecnico na habilitação de número telefonico junto a plataforma Meta/Facebook para comunicação via WhatsApp;
- 3.6 Plataforma em nuvem na modalidade SaaS, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou equipamentos;
- 3.7 Sem limitação de numero de usuários;
- 3.8 Acesso simultâneo de usuarios;
- 3.9 Permissionamento de usuários;
- 3.10 Monitoramento de acessos e operação;
- 3.11 Confidencialidade e privacidade das informações informadas, armazenadas ou tratadas

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- 4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.
- 4.2 Não se fazer necessária a realização de contratações correlatas e/ou

interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido.

- 4.3** Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.
- 4.4** OBRIGACÕES DA CONTRATADA
- 4.4.1** A empresa contratada deverá disponibilizar software web através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalação de software, podendo ser acessado por computador, tablet ou celular, pelos seguintes navegadores: Google Chrome ou Mozilla Firefox;
- 4.4.2** O software deverá ser disponibilizado sem limitação do número de usuários, com acesso por login contendo usuário e senha;
- 4.4.3** A empresa contratada deverá disponibilizar a solução através de software único com todos os módulos interagindo com um único login;
- 4.4.4** Deverá permitir manutenção do cadastro de usuários e respectivos perfis de acesso, conforme módulo de utilização de cada um;
- 4.4.5** Deverá permitir mecanismos de segurança de acesso, tais como:  
Timeout: caso o usuário permaneça após 15 (quinze) minutos inativo, por segurança, a solução deverá encerrar a sessão de uso do usuário;  
Senha criptografada no banco de dados;
- 4.4.6** Garantir confidencialidade, privacidade e integridade sobre qualquer informação que venha a ser informada, que seja armazenada ou tratada, incluindo contas, senhas de acesso e outros dados pessoais, em atendimento à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.4.7** A empresa contratada deverá, na fase de implantação:
- 4.4.7.1** Disponibilizar domínio de sítio web exclusivo para o Município;
- 4.4.7.2** Realizar o planejamento da implantação e capacitação junto à administração municipal;
- 4.4.7.3** Realizar a configuração das principais funcionalidades;
- 4.4.7.4** Coletar e integrar dados de fontes internas e externas da administração públicamunicipal;
- 4.4.7.5** Realizar o cadastro dos principais usuários definidos pela Prefeitura Municipal de Cajati;
- 4.4.7.6** Capacitar os principais usuários definidos pela Prefeitura do Município deCajati;
- 4.4.7.7** Realizar reciclagens mensais de capacitação dos usuários para garantir o usoadequado do software.
- 4.4.8** O suporte técnico e disponibilização do software se darão da seguinte forma:
- 4.4.8.1** Apoio técnico especializado via software de até 4 horas por semana entre 08:00 e 17:00 de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados nacionais) para esclarecimento de dúvidas e orientação na execução das ações a fim de capturar oportunidades de melhoria nas receitas ou despesas municipais;
- 4.4.8.2** Durante todo o contrato, deverá ocorrer suporte para capacitação de novos usuários e reciclagem de usuários antigos. Caso ocorram alterações no produto, os usuários serão informados e capacitados, de forma a manter o uso adequado do software;
- 4.4.8.3** O software web deve estar disponível, no mínimo, em regime de 24 horas por 5 dias por semana, de segunda-feira à sexta-feira;



- 4.4.8.4** Os serviços de suporte técnico para solução de problemas e dúvidas na utilização do software serão em horário comercial, entre 08h00 e 17h00, de segunda-feira à sexta-feira(exceto feriados nacionais);
- 4.4.8.5** O software deverá ser disponibilizado utilizando servidores na nuvem com escalabilidade automática e elástica de capacidade computacional conforme a demanda no momento;
- 4.4.8.6** O software deverá possuir provedor de hospedagem em nuvem com monitoramento técnico de verificação da disponibilidade dos serviços, atendimento ao cliente e acionamento das equipes de suporte técnico e operação do atendimento e monitoramento no modelo 24 horas, 07 dias por semana e 365 dias no ano;
- 4.4.8.7** O software deverá possuir provedor de hospedagem em nuvem com procedimentos de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos servidores e ativos de rede;
- 4.4.8.8** O software deverá possuir rotina de backups automáticos diários;
- 4.4.8.9** O software deverá possuir autenticação SSL.
- 4.4.9** Responder por danos causados diretamente a prefeitura do município de CAJATI-SP ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo ou ainda de terceiros a serviço da CONTRATADA, quando da execução dos seus serviços não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo GESTOR do contrato;
- 4.4.10** Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados;
- 4.4.11** Prestar informações e esclarecimentos porventura solicitados pela Prefeitura do Município de Cajati-SP em até 24 horas (vinte quatro horas) por meio de funcionário designado para acompanhar o contrato.
- 4.4.12** Aceitar nas mesmas condições contratadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do serviço contratado;
- 4.4.13** Apresentar, sempre que solicitado, o detalhamento dos serviços prestados;
- 4.4.14** Comunicar imediatamente por escrito à prefeitura do município de Cajati-SP qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto do contrato independentemente de solicitação por parte da CONTRATANTE para adoção de medidas cabíveis;
- 4.4.15** Manter durante toda a execução do contrato a ser celebrado a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste termo;
- 4.4.16** Responsabilizar-se pelo Ônus resultante de quaisquer ações demandas custos e despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e representantes indiretos (terceirização de serviços), obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força de Lei ligadas ao cumprimento dos serviços em tela neste Termo de referência;
- 4.4.17** Acatar as orientações da Prefeitura do município de Cajati-SP. sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando esclarecimentos solicitados e atendendo a reclamações formuladas;
- 4.4.18** Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais,

verificando sempre seu bom desempenho realizando serviços em conformidade com a proposta apresentada e nas orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços prestados;

- 4.4.19** Assumir responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
  - 4.4.20** Assumir ainda a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da celebração de contrato;
  - 4.4.21** Prestar serviços com eficiência, competência e diligência, obedecendo ao disposto no contrato;
  - 4.4.22** Manter vínculo empregatício formal, expresso com seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e de todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da CONTRATADA, na forma como expressão considerada na legislação trabalhista ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere a CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- 4.5 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 4.5.1** Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA as suas dependências para execução de serviços referente ao objeto deste Termo, quando necessário;
  - 4.5.2** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto deste contrato;
  - 4.5.3** Assegura-se da boa prestação e qualidade dos serviços desejados;
  - 4.5.4** Fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA;
  - 4.5.5** Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por intermédio do gestor do contrato ou por ele funcionário ou Departamento designados para tal função;
  - 4.5.6** Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados.

## **5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

- 5.1** Sobre os dados e informações cujo software deverá possibilitar integração:
- 5.1.1** Os dados e informações coletados e integrados diretamente de softwares internos e externos da administração pública municipal serão:
  - 5.1.2** Dados e informações da base de cadastro mobiliário do município: CNPJ, Matrícula no Município, Nome Fantasia, Razão social, Logradouro, Número, Bairro, Data de Abertura, Sócios, Situação Cadastral, Filiais, E-mail, Telefone e Data da atualização cadastral;
  - 5.1.3** Dados e informações da base de cadastro imobiliário do município: Inscrição Mobiliária, Logradouro, Número, Bairro, CPF do proprietário, Nome do Proprietário, Área construída, Área do terreno, demais informações do imóvel, Telefone do Proprietário, E-mail do Proprietário, Data da atualização cadastral;
  - 5.1.4** Dados e informações da base de cadastro da companhia de água: Matrícula

- na companhia de água, Número do Hidrante, CPF do proprietário CPF do locatário, Nome do proprietário, Nome do locatário, Logradouro, Número, Bairro, Telefone, E-mail, Data da atualização cadastral;
- 5.1.5** Dados e informações da base de cadastro de contribuintes do município: Matrícula do Contribuinte, Nome do contribuinte, Documento (CPF ou CNPJ), Logradouro, Número, Bairro, Telefone, E-mail, Data da atualização cadastral;
- 5.1.6** Dados e informações da base de cadastro da companhia de luz: Nome, Cadastro de pessoa física (CPF), Endereço, Telefone, e-mail, Data da atualização cadastral, Tipo de ligação;
- 5.1.7** Dados e informações da totalidade das empresas localizadas no município contemplando informações de CNPJ, Nome Fantasia, Razão Social, CNAE Principal, CNAE Secundário, Natureza Jurídica, Data de Início da Atividade, Situação Cadastral, Capital Social, Porte da Empresa, Opção pelo Simples Nacional; Sócios, Logradouro, Número, Bairro, CEP, Telefone, E-mail;
- 5.2** A integração dos dados e informações no software poderá ser realizada das seguintes formas:
- 5.2.1** Via banco de dados (acesso de consulta / views): acesso direto para coleta de dados através de consultas a tabelas e/ou views, que podem ser disponibilizados no próprio banco de produção do cliente ou em banco apartado, existente ou a ser criado para fins de integração;
- 5.2.2** Via API/webservice: acesso através de serviços web disponibilizados pelo cliente para coleta através de chamadas REST/SOAP;
- 5.2.3** Via carga em massa de dados a partir de formatos de arquivos pré-definidos pelo software com indicação de colunas de tabelas (exemplos: csv, json, xls, xlsx);
- 5.2.4** Questionários web disponibilizados no software que permitem inserção, edição e remoção de dados e informações pelo usuário.
- 5.3** O software deverá permitir o gerenciamento das bases de dados e informações integradas na solução via tela de gerenciamento de bases integradas;
- 5.4** Para as integrações junto aos softwares internos da administração municipal fornecidos por terceiros, a administração municipal se responsabilizará pela solicitação à empresa terceira e pelo acompanhamento da disponibilização do acesso ao banco de dados ou acesso à API/Webservice para integração do software aos softwares de terceiros;
- 5.5** Em caso de impossibilidade de integração direta junto a qualquer software terceiro já existente na administração municipal, os dados e informações obtidos das fontes internas da administração municipal necessários para o funcionamento do software serão carregados por servidor municipal utilizando a funcionalidade de carga em massa de dados disponível no software;
- 5.6** Na disponibilização do software, 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, os dados e informações obtidas de fontes externas aos sistemas da administração municipal deverão estar disponíveis para a municipalidade.
- 5.7** ESPECIFICAÇÕES DOS MÓDULOS DE INTELIGÊNCIA DE SOFTWARE
- 5.7.1** Inteligência Mobiliária
- 5.7.1.1** A partir dos dados e informações coletadas e integradas ao software, o módulo deve permitir que o Município tenha uma visão integrada das pessoas jurídicas, sendo possível:

- 5.7.1.1.1 - Visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas ao município, porém referenciadas pela chave primária do CNPJ, em interface gráfica que integre em um mesmo local todas as informações sobre este CNPJ;
- 5.7.1.1.2 - Visualização de todas as pessoas jurídicas coletadas de bases internas e externas em interface gráfica amigável com filtros por situação, regime tributário, CNAE primário, CNAE secundário, CNPJ, razão social, nome fantasia, ano de abertura, sócios, bairro, logradouro, possui ou não e-mail e por data de leitura do e-mail;
- 5.7.1.1.3 - Visualização em interface gráfica única de todas as informações integradas de um CNPJ filtrado;
- 5.7.1.1.4 - Visualização em interface gráfica de análise das empresas constantes na receita federal que ainda não estão cadastradas no município;
- 5.7.1.1.5 - Visualização de empresas que não estão cadastradas no município e que ainda não foram notificadas;
- 5.7.1.1.6 - Visualização de empresas que não estão cadastradas no município, porém foram notificadas via e-mail e visualizaram o e-mail enviado;
- 5.7.1.1.7 - Visualização de empresas que não estão cadastradas no município, porém foram notificadas via e-mail e não visualizaram o e-mail enviado;
- 5.7.1.1.8 - Visualização de empresas que não estão cadastradas no município, porém foram ignoradas pelo usuário e não serão notificadas;
- 5.7.1.1.9 - Visualização de empresas que foram cadastradas no cadastro do município;
- 5.7.1.1.10 - Filtrar de maneira que permita a visualização de quais empresas não cadastradas foram incluídas no cadastro mobiliário, empresas que não possuem e-mail e empresas não notificadas.

## 5.8 Inteligência Imobiliária

**5.8.1** A partir dos dados e informações coletadas e integradas ao software, este módulo deve permitir que o Município tenha uma visão integrada dos imóveis, sendo possível

- 5.8.1.1 - Visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas, porém relacionados a uma mesma inscrição imobiliária, em interface gráfica que integre em um mesmo local todas as informações sobre esta inscrição imobiliária;
- 5.8.1.2 - Visualização de todas as inscrições imobiliárias municipais coletadas de bases internas e externas em interface gráfica amigável com filtros de territorial e predial, bairro, proprietário pessoa jurídica e pessoa física, inscrição imobiliária, CPF/CNPJ do proprietário, logradouro, bairro, proprietário, código do logradouro e código do bairro;
- 5.8.1.3 - Visualização em interface gráfica única de informações integradas de diferentes bases de dados sobre a inscrição imobiliária filtrada;



- 5.8.1.4 - Visualização em interface gráfica única de informações sobre o proprietário do imóvel de determinada inscrição imobiliária filtrada;
  - 5.8.1.5 - Visualização em interface gráfica de análise das inscrições imobiliárias cujos imóveis possuem área construída com possíveis anomalias, por exemplo área construída inferior a 10 metros quadrados. A análise desta interface gráfica deverá possuir filtros de bairro, proprietário pessoa física, proprietário pessoa jurídica, inscrição imobiliária, CPF/CNPJ do proprietário, logradouro, bairro, proprietário, código do logradouro, código do bairro e CEP;
  - 5.8.1.6 - Rotinas de identificação e enriquecimento de dados para inscrições imobiliárias com informações faltantes de: Cadastro de pessoa física (CPF) do proprietário, telefone e e-mail;
  - 5.8.1.7 - Visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes com indicação de grau de confiabilidade gerados pela solução dos CPFs enriquecidos pela solução;
  - 5.8.1.8 - Visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes com painel de controle de CPFs já incluídos no cadastro imobiliário;
  - 5.8.1.9 - Visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes com filtro de grau de confiabilidade de enriquecimento;
  - 5.8.1.10 - Interface gráfica que permita a realização de consultas externas de CPFs para enriquecimento cadastral com limite de consulta de 100 CPFs por mês
  - 5.8.1.11 - Interface gráfica com o histórico dos CPFs consultados pelos usuários para controle de uso.
- 5.9 Inteligência Cidadã**
- 5.9.1 A partir dos dados e informações coletadas e integradas ao software, este módulo deve permitir que o Município tenha uma visão integrada do cidadão, sendo possível:
    - 5.9.1.1 - Visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas do município, porém relacionados a um mesmo CPF, em interface gráfica que integre em um mesmo local todas as informações sobre este CPF que foram coletadas das bases;
    - 5.9.1.2 - Realização de análises e apresentação em interface gráfica única todas as informações dos CPFs permitindo a visualização nesta mesma interface gráfica a origem da informação apresentada;
    - 5.9.1.3 - Realização de filtros e consultas utilizando Cadastro de Pessoa Física (CPF), nome do cidadão, endereço, inscrição imobiliária.
- 5.10 MÓDULO DE TRABALHO**
- 5.10.1 Relacionamento com o cidadão
    - 5.10.1.1 A funcionalidade deve possuir as seguintes características:
      - 5.10.1.1.1 - Realizar o enriquecimento de informações cadastrais para CPFs e CNPJs com relação ao endereço eletrônico e telefone celular a partir das bases de dados internas e externas integradas à solução;

- 5.10.1.1.2 Possuir ferramenta de mensageria de e-mail
- 5.10.1.1.3 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir o envio em massa de mensagens de e-mails segundo segmentação criada pelo próprio usuário;
- 5.10.1.1.4 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir resposta das mensagens de e-mail por parte dos destinatários;
- 5.10.1.1.5 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir que destinatários dos e-mails anexem documentos à resposta dos e-mails;
- 5.10.1.1.6 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir a criação de modelos de e-mail para reutilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;
- 5.10.1.1.7 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir verificar o percentual de abertura das mensagens de e-mail enviadas em massa;
- 5.10.1.1.8 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir a inserção de atributos variáveis nos e-mails conforme informações de CNPJ ou CPF cadastrados no banco de dados da solução;
- 5.10.1.1.9 A ferramenta de mensageria de e-mail deve permitir que as mensagens de e-mail trocada com pessoas físicas ou jurídicas sejam consultadas através de tela integrada e referenciada a partir do CPF (caso de pessoas físicas) e CNPJ (caso de pessoas jurídicas);
- 5.10.1.1.10 A ferramenta de mensageria de e-mail deve dispor de caixa de entrada e de saída de mensagens que centraliza toda a comunicação com pessoas físicas e jurídicas que forem realizadas por meio do software;
- 5.10.1.1.11 A ferramenta de mensageria deverá permitir envio de mensagens de e-mail a partir de um domínio fornecido pela prefeitura, configurado por meio de um protocolo de SPF.
- 5.10.1.2 Deverá possuir ferramenta de mensageria de SMS
  - 5.10.1.2.1 A ferramenta de mensageria de SMS deve permitir o envio em massa de mensagens de SMS segundo segmentação criada pelo próprio usuário;
  - 5.10.1.2.2 A ferramenta de mensageria de SMS deve permitir que o usuário identifique se o destinatário recebeu o SMS enviado;
  - 5.10.1.2.3 A ferramenta de mensageria de SMS deve permitir que o usuário consulte as mensagens de SMS trocada com pessoas físicas ou jurídicas através de tela integrada e referenciada a partir do CPF (caso de pessoas físicas) e CNPJ (caso de pessoas jurídicas);
  - 5.10.1.2.4 A ferramenta de mensageria de SMS deve possuir tela que permite a pré-visualização da mensagem enviada em interface gráfica que simula o dispositivo de mensagem móvel;
- 5.10.1.3 Deve possuir ferramenta de mensageria que permite o envio de mensagens via WhatsApp;
  - 5.10.1.3.1 A ferramenta de mensageria via WhatsApp deve permitir envio

- em massa de mensagens via WhatsApp segundo segmentação criada pelo próprio usuário;
- 5.10.1.3.2** A ferramenta de mensageria via WhatsApp deve permitir que o usuário identifique se o destinatário recebeu a mensagem enviada;
- 5.10.1.3.3** A ferramenta de mensageria via WhatsApp deve permitir que o usuário consulte as mensagens de WhatsApp trocada com pessoas físicas ou jurídicas através de tela integrada e referenciada a partir do CPF (caso de pessoas físicas) e CNPJ (caso de pessoas jurídicas);
- 5.10.1.3.4** A ferramenta de mensageria via WhatsApp deve permitir envio de mensagens via WhatsApp a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook.
- 5.10.1.4** Atendente virtual de pessoas e empresas via WhatsApp
- 5.10.1.4.1** A ferramenta de atendimento virtual a pessoas e empresas deve ser disponibilizada a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook;
- 5.10.1.4.2** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir que pessoas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade de interação humana;
- 5.10.1.4.3** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir que pessoas e empresas sejam direcionados para atendimento via humanos em situações em que o chatbot não conseguiu finalizar o atendimento autonomamente;
- 5.10.1.4.4** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir o envio de arquivos para pessoas e empresas;
- 5.10.1.4.5** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir o encerramento de conversas com pessoas e empresas;
- 5.10.1.4.6** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir a seleção de mensagens de acordo com o atendente responsável por aquela mensagem;
- 5.10.1.4.7** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir o filtro de mensagens por tema de interesse;
- 5.10.1.4.8** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir o envio de mensagens a partir de modelos de mensagem pré-validados pela Meta/Facebook;
- 5.10.1.4.9** A ferramenta de atendimento virtual deve permitir transferir mensagens entre os usuários/atendentes do município.
- 5.10.1.5** Gerenciamento de réguas de comunicação
- 5.10.1.5.1** O gerenciamento de réguas de comunicação deverá permitir:
- 5.10.1.5.1.1** Criação fluxos de comunicação possibilitando customizar conteúdo das mensagens;
- 5.10.1.5.1.2** Criação de fluxos de comunicação possibilitando alternar o canal utilizado (e-mail, SMS e WhatsApp);

- 5.10.1.5.1.3 Inserção de base específica de pessoas físicas ou jurídicas que receberão as mensagens do fluxo;
- 5.10.1.5.1.4 Programação de envio automático de mensagens, com data e horário;
- 5.10.1.5.1.5 Alteração da data e horário ou suspensão do envio antes das mensagens serem enviadas;
- 5.10.1.5.1.6 Visualização das principais métricas de comunicação realizadas.

## 5.11 MÓDULO DOMICÍLIO ELETRÔNICO

### 5.11.1 Acesso cidadãos e empresas

- 5.11.1.1 Disponibilização de url dedica ao acesso de cidadãos e empresas para sign in e login de cidadãos e empresas em homepage customizável com o nome e brasão municipal;
- 5.11.1.2 Cadastro e acesso através do login único GOV.BR disponibilizado pelo governo federal após a adesão do município à Rede Nacional de Governo Digital;
- 5.11.1.3 Cadastro e acesso de pessoas jurídicas através de certificado digital;
- 5.11.1.4 Verificação de e-mail e/ou telefone via confirmação de token enviado ao e-mail e/ou telefone inserido no cadastramento;
- 5.11.1.5 Processo de adesão ao domicílio eletrônico durante o primeiro cadastro do cidadão e empresa;
- 5.11.1.6 Domicílio eletrônico com múltiplas caixas postais, variando conforme a quantidade de inscrições mobiliárias e imobiliárias relacionadas ao domicílio eletrônico cadastrado;
- 5.11.1.7 Configuração e gestão de alertas de disparo de mensagens via e-mail e SMS para novas mensagens no domicílio eletrônico;
- 5.11.1.8 Compartilhamento de caixa postal com outros domicílios eletrônicos;
- 5.11.1.9 Suspensão de compartilhamento de caixa postal com outros domicílios eletrônicos;
- 5.11.1.10 Acesso a lista de serviços municipais cadastrados pelo gestor municipal;
- 5.11.1.11 Emissão de documentos disponibilizados através do domicílio eletrônico cuja obtenção seja realizada a partir de APIs de integração junto a outros sistemas da administração municipal;
- 5.11.1.12 Acesso mobile às principais funções do domicílio eletrônico.

### 5.11.2 Acesso gestor público

- 5.11.2.1 Gestão dos domicílios eletrônicos e respectivas caixas postais em tabela com filtros de pesquisa e ordenamento;
- 5.11.2.2 Programação de disparos de mensagens nos domicílios eletrônicos já cadastrados;
- 5.11.2.3 Possibilidade de disparos de mensagens em massa via upload de dados;
- 5.11.2.4 Possibilidade de disparos de mensagens com seleção manual de domicílios eletrônicos;
- 5.11.2.5 Possibilidade de disparos de mensagens através de integração via API de softwares já existentes na administração municipal;
- 5.11.2.6 Visualização de disparos de mensagens programados para envio;



- 5.11.2.7 Possibilidade de cancelamento de disparos agendados ainda não realizados;
- 5.11.2.8 Possibilidade de cadastro de ofício de domicílio eletrônico por parte do usuário;
- 5.11.2.9 Visualização de mensagens enviadas por caixa postal;
- 5.11.2.10 Visualização de com quais domicílios eletrônicos de terceiros um domicílio eletrônico foi compartilhado;
- 5.11.2.11 Visualização de todos os disparos realizados a domicílios eletrônicos do município;
- 5.11.2.12 Configuração de lista de serviços disponíveis a cidadãos e empresas;
- 5.11.2.13 Disponibilização de emissão de documentos através do domicílio eletrônico cuja obtenção seja realizada a partir de APIs de integração junto a outros sistemas da administração municipal;
- 5.11.2.14 Configuração de textos e termos de adesão pelo próprio usuário;
- 5.11.2.15 Configuração de nome do domicílio eletrônico pelo próprio usuário;
- 5.11.2.16 Configuração de logotipo do domicílio eletrônico pelo próprio usuário;
- 5.11.2.17 Configuração de quantidade de dias de ciência tácita pelo próprio usuário;
- 5.11.2.18 Configuração de manual do domicílio eletrônico pelo usuário;
- 5.11.2.19 Integração da funcionalidade a outros softwares da administração para disparo de mensagem no domicílio eletrônico.

## 5.12 DAS PENALIDADES

5.12.1 Em caso de inexecução total ou parcial do Objeto e atraso de execução ou qualquer inadimplência contratual, a Contratada estará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, no que couber às seguintes penalidades:

- 5.12.1.1 Advertência
- 5.12.1.2 Multas penitenciais;
- 5.12.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Prefeitura Municipal de Cajati/SP segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, por prazo não superior a 02 (dois) anos, à critério da Prefeitura Municipal de Cajati/SP;
- 5.12.1.4 A liberação da empresa ou profissional da penalidade supra será concedida sempre que esta ressarcir à Prefeitura Municipal de Cajati/SP pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, com base na letra anterior;
- 5.12.1.5 Declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a Prefeitura Municipal de Cajati/SP pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior;
- 5.12.1.6 As multas serão aplicadas para os seguintes casos e nos seguintes percentuais, sobre valor global adjudicado:
  - 5.12.1.6.1 De 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia, após o quinto dia, até o trigésimo quinto dia de atraso, sobre valor global adjudicado, atualizado na forma da lei, quando a CONTRATADA, sem justa causa, deixar de cumprir a obrigação assumida.

**5.12.1.6.2** De 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre valor global adjudicado, atualizado na forma da lei, no caso de desatendimento de determinação da Fiscalização.

**5.12.1.6.3** Quando as multas atingirem o limite de 10% (dez por cento) do valor global adjudicado a Prefeitura Municipal de Cajati/SP poderá promover a rescisão parcial ou total do contrato.

**5.12.2** A Contratada será responsabilizada pelos prejuízos que compromete acarretar à Prefeitura Municipal de Cajati/SP, em decorrência de dolo ou culpa, arcando com a indenização correspondente, da forma como se apurar em processo administrativo, assegurado em qualquer caso, direito de defesa.

## **6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**6.1** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**6.2** 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.

**6.3** O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**6.4** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o CONTRATANTE poderá convocar o representante da empresa 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 método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**6.5** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

**6.6** O fiscal técnico do contrato 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

**6.7** O fiscal técnico do contrato anotar 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

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

**6.9** 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

**6.10** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

**6.11** 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, a exemplo da ordem de serviço, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

**6.12** Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

**6.12.1** Atestado declarando as seguintes informações:

**6.12.1.1** Confirmação de disponibilidade de execução do software;

**6.12.1.2** Registro de intercorrências e interrupções;

**6.12.1.3** Registro de atendimentos solicitados ao suporte técnico e suas resoluções;

**6.12.1.4** Registro de treinamento e atualizações para os servidores que operam o software;

**6.12.1.5** Registro de ocorrências que possam afetar a finalidade do software e suas resoluções;

## **7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

**7.1** O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, por ordem bancária, em até 30 (trinta) dias após o fornecimento e emissão da Nota fiscal, devidamente atestada a disponibilidade mínima expressa do serviço e seu suporte contidos neste termo de referência pela CONTRATANTE.

## **8 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**8.1** O critério de escolha da proposta vencedora se dará por MENOR PREÇO, desde que atenda todos os critérios definidos por este termo de referência.

## **9 ESTIMATIVA DO VALOR DE CONTRATAÇÃO**

**9.1** Com base no DFD - Documento de Formalização de Demanda, a faixa de estimativa de preço é de R\$ R\$ 165.371,16 (Cento e sessenta e cinco mil trezentos e setenta e um reais e dezesseis centavos) ao ano.

**9.2** Apesar da ferramenta ser baseada numa tecnologia já existente, não há similaridade desse serviço prestado a órgãos públicos, até a publicação deste termo de referência as pesquisas de mercado apontaram somente um único software com essa integração de sistemas voltados ao atendimento da administração pública; por este motivo o valor estimado foi baseado em proposta solicitada a empresa que já atende outros entes públicos.

## **10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**10.1** Entende-se que a ação orçamentária que vai amparar a despesa contratual está prevista na Lei Orçamentária Anual do exercício de 2024, para a contratação de objetos desta natureza em:

**0218** Secretaria Municipal de Finanças e Tributação

**02.18.02** Departamento de Fiscalização Tributária e Arrecadação

**04.129.0014.2161** Manutenção do Departamento de Fiscalização Tributária e Arrecadação

**3.3.90.39** Outros Serviços de Terceiros.





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: CB14-97F7-2D7B-B708

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



LUCIANO LISBOA MANSUR (CPF 166.XXX.XXX-32) em 04/07/2024 12:21:57 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cajati.1doc.com.br/verificacao/CB14-97F7-2D7B-B708>