



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL
Coordenação de Cobrança Tributária

Termo de Referência SEI-GDF - SEF/SUREC/CBRAT

TERMO DE REFERÊNCIA

INTRODUÇÃO

Este Termo de Referência tem por objetivo especificar os requisitos necessários da solução capaz de permitir a depuração dos dados cadastrais na base da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEF/DF, de modo a possibilitar o acesso a uma base de dados atualizada, com estratificação dos contribuintes para a realização de cobrança, de acordo com o seu perfil de pagamento.

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de qualificação e tratamento de banco de dados, segmentação, estratégia, estruturação e execução de ações de recuperação de dívidas públicas, capacitação de servidores atuantes no processo, de forma pontual, atendendo às especificações constantes neste Termo de Referência.

2 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A Administração Pública tem investido em tecnologia da informação para prestar serviços integrados e contínuos com mais qualidade à população. Para melhorar esse relacionamento com os contribuintes é necessário o tratamento dos dados da base cadastral da SEF/DF. Tal procedimento visa assegurar a qualidade (completude, veracidade e integridade) desses dados. Informações ausentes, errôneas ou inconsistentes nas bases de dados precisam ser validadas e corrigidas, propiciando uma maior celeridade nesse relacionamento.

Faz-se necessária a contratação destes serviços tendo em vista que o cadastro de contribuintes da SEF/DF não possui as informações importantes ou as que dispõem estão desatualizadas, tais como endereço postal, telefone, e-mail, composição societária e renda. Isso possibilitará a sua correta identificação, principalmente daqueles que estão em débito para com o Fisco. Tais dados são fundamentais para possibilitar o efetivo procedimento de cobrança, nas vias administrativa e judicial.

Conclui-se, portanto, ser extremamente relevante qualificar os dados existentes e buscar as informações faltantes na base da SEF/DF, em razão de o cadastro dar o suporte básico para todas as ações da Secretaria, em especial, as de cobrança.

2.1 – Resultados Esperados

Com a contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência, a SEF/DF espera obter os seguintes resultados:

- a. Melhoria da qualidade e padronização dos dados cadastrais da SEF/DF;
- b. Completude dos dados cadastrais por meio do processo de enriquecimento e captação de dados, para tornar mais ágil o processo de contato com o contribuinte: telefones, endereços e *e-mail*;
- c. Garantia do correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura;
- d. Adequação do processo de recuperação de dívidas às recomendações dos órgãos de controle e legislação correlata;
- e. Capacitação para recuperação de dívidas na esfera administrativa;
- f. Melhoria nas ações de acionamento e cobrança, possibilitando maior assertividade;
- g. Garantir que as regras de recuperação de dívidas sejam previamente estabelecidas, parametrizadas e utilizadas no decorrer do processamento;
- h. Estratificação dos contribuintes segundo perfis econômicos e tributários, permitindo adequar os procedimentos de cobrança;
- i. Acionamento assertivo, utilizando recuperação de dívidas de modo inteligente, de acordo com o perfil do contribuinte, considerando o percentual de propensão a pagamento;
- j. Agilização do processo de cobrança dos débitos tributários e não tributários, reduzindo a inadimplência.

A contratação contribuirá, ainda, para:

- a. melhorar a qualidade do cadastro de pessoas físicas e jurídicas da SEF/DF;
- b. implementar controles que dotarão a Secretaria de práticas de governança; e
- c. melhor gestão do macroprocesso “Recuperação de Tributos e Taxas”.

2.2 – Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a presente contratação:

- a. Garantir a adequada segmentação de perfil de acordo com a propensão ao pagamento, possibilitando acionar corretamente o contribuinte responsável pelo débito;
- b. Possibilitar a gestão do processo de recuperação de dívidas, assim como a utilização de mecanismos mais modernos para essa finalidade;
- c. Melhorar a gestão do atendimento nos diversos canais de relacionamento, possibilitando novas soluções;
- d. Melhorar os processos operacionais, por viabilizar o uso de novas tecnologias, garantindo uma comunicação mais efetiva e ágil com o contribuinte, a custos razoáveis;
- e. Realizar estudos que considerem a segmentação dos contribuintes por perfil e/ou ramo de atividade, tanto para fins econômicos quanto para melhor gestão dos processos de trabalho da SEF/DF;
- f. Realizar ações de cobrança de acordo com perfil do contribuinte; e
- g. Garantir a assertividade da comunicação com o contribuinte.

3 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A solução de TI a ser adquirida está alinhada às decisões estratégicas contempladas nos seguintes documentos:

- a. *Planejamento Estratégico – Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal 2016/2018*

Objetivo Estratégico 07 (OE07) – Aprimorar a gestão do crédito tributário.

- b. *Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI/SEF-DF 2016-2017*

INFRA-37 – Ferramenta para higienização da base cadastral de contribuintes da SEF/DF (*Data Quality*)

Considerando a aderência estratégica, a aquisição foi autorizada pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC/SEF-DF por meio do DOD nº 19/2017.

4 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

Serviços que Compõem a Solução

Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão observar o disposto na sequência apresentada na Tabela 1:

Tabela 1 –Descrição dos serviços que compõem da solução

Sequência	Serviço	Descrição
S1	Tratamento, padronização e higienização de dados.	<p>As etapas descritas abaixo propiciam corrigir desvios e padronizar a questão estrutural da base de dados de contribuintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Higienização de dados: exclusão de caracteres especiais que não têm nenhum significado lógico no campo. <p>Exemplos: #·1 < .:;,"</p> <ul style="list-style-type: none"> Validação de números de CPF e CNPJ. Validação de nomes de acordo com o CPF. Tratamento de endereços, mantendo o layout adotado pela SEF/DF no retorno das informações: <ul style="list-style-type: none"> Endereço: 70 posições (campo alfanumérico) Bairro: 21 posições (campo alfanumérico) Município: 19 posições (campo alfanumérico) CEP: 8 posições (campo alfanumérico) UF: 2 posições (campo alfanumérico). Tratamento de telefones: atualização de prefixo DDD [2 dígitos (campo alfanumérico)], inclusão de novo dígito em celulares e validação estrutural dos números. Validação de endereços de e-mail: será realizada a validação estrutural dos endereços de e-mail.
S2	Confirmação/Enriquecimento de dados via <i>batch/WebService</i> .	<p>O processo de enriquecimento de banco de dados tem como objetivo de atualizar, complementar e adicionar novas informações ao banco de dados de contribuintes através do envio da base de dados da SEF/DF via edi-7.</p>

Sequência	Serviço	Descrição
S3	Segmentação de contribuintes.	Verificar e informar a propensão de pagamento de 435.000 contribuintes (350.000 pessoas físicas e 85.000 pessoas jurídicas), relativamente a débitos comerciais e públicos, estratificando-os de acordo com o perfil correspondente.
S4	Cobrança de dívida ativa.	Cobrança de dívida ativa, ajuizada ou não, realizada via disparos de e-mail, mensagens do tipo SMS e cartas de notificação para os contribuintes com maior propensão de pagamento e cujos dados de contato estejam validados. Considera-se uma expectativa de 174.000 <i>e-mail's</i> e 174.000 SMS (40% de 435.000 contribuintes citados no subitem S3), e de 105.000 cartas para pessoas físicas e 25.500 cartas para pessoas jurídicas (30% de 435.000 contribuintes PF e PJ citados no subitem S3).
S5	Capacitação de servidores.	Treinamento de 30 (trinta) servidores para realizarem cobrança de débitos tributários ou não.

5 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 – Considerações Gerais

Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, deve-se considerar a seguinte volumetria para pessoas físicas (PF) e pessoas jurídicas (PJ):

Tabela 2–Volumetria (PF e PJ)

Investimentos	Volumetria
Tratamento – Base de Dados	1.650.000 PF e 350.000 PJ
Tratamento – Dívida Ativa	350.000 PF e 85.000 PJ

Investimentos	Volumetria
<p>Confirmação e enriquecimento – PF</p> <p>Nome, data de nascimento, endereço, telefone, CPF, renda, renda familiar, estado civil, identificação de parentes próximos (pais, cônjuge, filhos etc.), <i>e-mails</i> (ativos e válidos) e marcação de sócios de empresas.</p>	1.650.000 PF
<p>Confirmação e enriquecimento – PJ</p> <p>Razão Social, nome de fantasia, data de abertura, endereço, telefone, CNPJ, CNAE, <i>status</i> do CNPJ na Receita Federal (para segmentação do acionamento) e capital social.</p>	350.000 PJ
<p>Cobrança de ponta a ponta</p> <p>Construção e configuração de réguas de relacionamento, acionamento de devedores e transmissão de conhecimento (capacitação dos servidores que atuarão no processo).</p>	350.000 PF e 85.000 PJ
<p>Cobrança de ponta a ponta – segmentação PF</p> <p>Mitigação de risco e probabilidade de recuperação de dívidas para suportar segmentação.</p>	350.000 PF
<p>Cobrança de ponta a ponta – segmentação PJ</p> <p>Marcação de optante do Simples Nacional, faturamento, mitigação de risco, indicadores de movimentação no mercado.</p>	85.000 PJ
<p>Disparos de SMS – PF e PJ</p>	Até 174.000
<p>Disparos de <i>e-mail</i> – PF e PJ</p>	Até 174.000
<p>Carta de Notificação – PF (com ou sem Documento de Arrecadação – DAR)</p> <p>A decisão da quantidade de envio de comunicação simples ou com o DAR dependerá da estratégia adotada após o processo de segmentação.</p>	105.000 PF
<p>Carta de Notificação – PJ (com ou sem Documento de Arrecadação – DAR)</p> <p>A decisão da quantidade de envio de comunicação simples ou com o DAR dependerá da estratégia adotada após o processo de segmentação.</p>	25.500 PJ
<p>Capacitação</p>	30 servidores

Observações:

- é possível o nome estar incompleto, ter abreviação ou estar vazio;
- é possível o CPJ/CNPJ estar errado ou vazio.

5.2 – Especificações Técnicas da Solução de TI

a. Especificação detalhada dos requisitos para execução do serviço

Os serviços objeto deste Termo de Referência e os produtos a serem entregues estão apresentados na tabela seguinte:

Tabela 3 – Especificação e produtos

Priorização	Especificação do Serviço	Produtos
1	Higienização da base de dados da SEF/DF	Validação e correção dos dados cadastrais de 2.000.000 de contribuintes, sendo 1.650.000 do tipo pessoa física (CPF, nome, endereço completo e telefone) e 350.000 do tipo jurídica (CNPJ, razão social, endereço completo e telefone).
2	Enriquecimento da base de dados da SEF/DF	Acrescentar informações inexistentes na base de dados da SEF/DF para o cadastro das pessoas citadas no subitem S1, incluindo até 8 endereços/telefones e indicação da ordem para o melhor contato. Relativamente a pessoa física, informar endereços de <i>e-mail</i> (ativos e válidos), estado civil, renda, renda familiar, identificação de parentes próximos, marcação de sociedade em empresas. Relativamente a pessoa jurídica, informar adicionalmente a situação do CNPJ na Receita Federal, para segmentação do acionamento, e capital social.
3	Segmentação de contribuintes	Verificar e informar a propensão de pagamento de 435.000 contribuintes (350.000 pessoas físicas e 85.000 pessoas jurídicas), relativamente a débitos comerciais e públicos, estratificando-os de acordo com o perfil correspondente.
4	Cobrança da dívida ativa	Cobrança de dívida ativa, ajuizada ou não, realizada via disparos de <i>e-mail</i> , mensagens do tipo SMS e cartas de notificação para os contribuintes com maior propensão de pagamento e cujos dados de contato estejam validados. Considera-se uma expectativa de 174.000 <i>e-mail's</i> e 174.000 SMS (40% de 435.000 contribuintes citados no subitem S3), e de 130.500 cartas (30% de 435.000 contribuintes citados no subitem S3, sendo 105.000 para pessoas físicas e 25.500 para pessoas jurídicas).
5	Capacitação de servidores	Treinar 30 servidores para realizarem cobrança de débitos tributários ou não.

b. Projeto de Implementação

A contratada deverá:

- Possuir um processo rígido de atualização e de segurança da base de dados comprovados. Deverá fornecer nota e classificação dos dados de endereço e telefone para pessoas físicas e jurídicas.
- Apresentar atestados/certidões/declarações (como contratos, por exemplo), que comprovem a execução dos serviços anteriormente com quantidade de consultas mensais mínimas de 2.000.000 para pessoa física e 40.000 para pessoa jurídica.
- Possuir serviço de segmentação para identificar o CPF em função de renda, geografia, demografia, padrões comportamentais e estilo de vida utilizando dados próprios, garantindo a licitude das fontes por meio de declaração.

Os dados da contratada deverão ser 100% tratados e padronizados, continuamente, por meio de filtros de qualidade essenciais para o processo, sendo indispensáveis, por meio de declaração:

- Filtro de menores de idade;
- Filtro do tipo “Lista de bloqueio de recebimento de ligações (PROCON)”.

Assim, deve-se garantir na entrega dos produtos a exclusão de informações inconsistentes que possam comprometer o resultado das ações a serem realizadas pela SEF/DF.

A contratada deve possuir atestado de capacidade técnica, referente a processamento pontual em base de dados acima de 3.000.000 de registros, devendo ser apresentado no ato de habilitação.

Não é permitida a terceirização e/ou consórcio do serviço a ser prestado.

A contratada deverá comprovar, por meio de declaração, possuir infraestrutura tecnológica própria, *data center*, bem como equipe técnica de profissionais especializada em qualidade de dados.

A contratada deverá comprovar, por meio de declaração, a propriedade de banco de dados, soluções e serviços.

c. Implantação

A contratada deverá apresentar cronograma de execução dos serviços especificados no item 4 – Descrição da Solução de TI, para fins de avaliação da contratante.

A execução dos serviços será iniciada somente com a aprovação do cronograma pela contratada.

Os produtos entregues pela contratada serão avaliados, analisados (análise da qualidade) e testados pela contratante. Serão considerados implantados os produtos com Termo de Aceite emitido pela contratada.

A análise da qualidade dos dados será efetuada por meio de amostragem. Os Relatórios de Fiscalização ou os aceites nas Notas Fiscais/Faturas de cobrança não serão considerados, em nenhuma hipótese, documentos comprobatórios de garantia de qualidade.

d. Garantia e manutenção

A contratada garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

Considera-se em garantia técnica todos os serviços e os produtos que tiverem a entrega aceita pela SEF/DF. A garantia começa vigorar a partir da data da efetiva aceitação do serviço pela SEF/DF.

No período de garantia, a contratada deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições percebidas nos dados e serviços entregues, qualquer outra que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos.

Os defeitos poderão ser apurados pela SEF/DF, ainda que os serviços que trataram das entregas que os geraram tenham sido faturados e pagos.

Em nenhuma hipótese haverá pagamento para manutenções em garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

e. Capacitação

A capacitação tem o objetivo de treinar os servidores da contratante, atuantes no processo, nos produtos decorrentes dos serviços objeto deste Termo de Referência.

A contratante será responsável pelo fornecimento das instalações e equipamentos necessários à capacitação.

A capacitação ocorrerá em data a ser definida pela contratante, tendo por base a data aprovada no cronograma de execução apresentado, e deve ser solicitada à contratada com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes.

A capacitação e os materiais didáticos devem ser apresentados em língua portuguesa, sendo o material fornecido em formato digital e impresso para todos os participantes. Ao final da capacitação, a contratada deverá entregar certificado de participação a cada participante.

A capacitação deverá ser presencial e não poderá ser meramente expositiva, devendo contemplar também o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso.

O conteúdo programático da capacitação deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

- Conceito, Modalidades e Mitigantes do Risco.
- Tipos de Riscos: Qualificação, C's de crédito.
- Cadastro: Importância, Checagem das informações, como elaborar, onde buscar as informações.
- Recuperação de Atrasos de Impostos e Tributos, e a inadimplência hoje.
- Por que o contribuinte não paga?
- O perfil do contribuinte mau pagador.
- Política e Régua de Cobrança por tipo de TRIBUTOS.
- A negociação aplicada à inadimplência: negociação por carta, telefone, negociação pessoal.
- Fator tempo e custo.
- Fator moral e as limitações do Código de Defesa do Consumidor.
- A recomposição e reestruturação amigável x prazo comercial.
- Porque cobrar? Como cobrar. Identificar soluções jurídicas para recuperação de atrasos.
- Desenvolvimento de estratégias destinadas ao recebimento com menor custo.
- Protesto e negativação em cadastros de restrição do mercado.
- Atitudes que não devem ser tomadas por um cobrador
- Características do cobrador eficiente.
- Políticas de cobrança e procedimentos de cobrança.
- Classificação dos atrasados.
- Relação entre prazo e atrasos nos pagamentos.
- Negociar a dívida de forma amigável sem envolver a via judicial.
- Importância de entender o operacional.

A contratada deverá apresentar proposta de capacitação a ser avaliada e, se necessário, alterada pela contratante para atender aos objetivos da capacitação no uso da solução.

A preparação do ambiente de capacitação deverá ser realizada em conjunto pelas equipes da contratante e da contratada, de forma a garantir a correta configuração e disponibilidade do ambiente de treinamento.

A capacitação será avaliada através de questionário de satisfação preenchido pelos participantes, sendo que o grau de satisfação mínimo será de 70%. Caso não atinja esse percentual, o curso deverá ser ministrado novamente sem ônus à contratante.

Serão treinados 30 (trinta) servidores para realizarem cobrança de débitos tributários ou não, com carga horária de 20 horas-aula.

f. Experiência profissional da equipe

A empresa a ser contratada deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade compatível em características e quantidades com o objeto da solução a ser adquirida, por intermédio da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado identificada pelo responsável com telefone e endereço.

Para a capacitação, o perfil exigido para o instrutor (nível curricular) deverá atender os seguintes requisitos:

- Área de Formação: Administração de Empresas;
- Pós Graduação em Administração Financeira ou áreas relacionadas;
- Experiência profissional na área de cobrança superior a 15 anos; e
- Experiência em treinamentos comprovada superior a 5 anos.

g. Formação da equipe

A empresa contratada, no ato da assinatura do contrato, comprovará e declarará ter a sua disposição em seu quadro de funcionários um ou mais pessoas de nível superior com experiência em gestão nesse tipo de implantação da solução de forma a se responsabilizar pela entrega final do que for contratado, bem como pela realização da capacitação.

A contratada deverá disponibilizar, para execução do objeto deste Termo de Referência, equipe com a seguinte composição:

- Preposto

Formação: Representante da empresa contratada, apto a realizar interface junto à SEF/DF para o bom andamento e cumprimento integral do objeto e com formação compatível com as atividades técnicas pertinentes para atendimento do objeto.

Atribuições: Representar a empresa contratada na execução do Contrato.

- Equipe de execução da solução

Formação: Profissionais da empresa contratada com experiência na higienização de base de dados, enriquecimento de base de dados, segmentação de contribuintes e cobrança da dívida ativa.

Atribuições: Desenvolver os serviços objeto deste Termo de Referência, de acordo com as especificações.

- Instrutor

Formação: Graduação em Administração de Empresas, pós-graduado em Administração Financeira ou áreas relacionadas, com experiência profissional na área de cobrança superior a 15 anos e experiência em treinamentos comprovada superior a 5 anos.

Atribuições: ministrar treinamento de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

h. Metodologia de trabalho

Os serviços deverão ser desenvolvidos de acordo com o cronograma de execução aprovado pela contratada e serão avaliados com base nas métricas e metas estabelecidas no item 10 deste Termo de Referência.

i. Segurança da informação

A contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SEF/DF a tais documentos, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.

A contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da SEF/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

A contratada:

- Deverá manter e proteger, independentemente do término de vigência do contrato, a condição de confidencialidade de qualquer informação considerada dessa natureza pela SEF-DF.
- É integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgá-las, reproduzi-las ou utilizá-las.
- Compromete a guardar, por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, por tempo indeterminado, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- A contratada deverá assinar o termo de confidencialidade corporativo e seus funcionários o termo de confidencialidade, conforme disposto pela Política de Segurança de Informação da SEF/DF – PSI.

j. Outros requisitos

- A empresa contratada se obriga a não subcontratar, total ou parcialmente o fornecimento do objeto deste Termo de Referência.
- É vedada a participação de consórcio, uma vez que o objeto a ser adquirido não é considerado de alta complexidade ou vulto. Vale reforçar, que a Administração possui o poder discricionário em admitir, ou não, a participação em consórcio conforme disposto no art. 33 da Lei Federal n.º 8.666/93.

5.3 – Demais requisitos aplicáveis

a. Requisitos Legais, normas e padrões

A propriedade intelectual dos produtos e de toda e qualquer documentação, dados, relatórios, entre outros, gerados em razão da prestação de serviços deverá ser cedida à SEF/DF em caráter definitivo durante a vigência do contrato, sem qualquer tipo de restrição de uso e sem ônus para a SEF/DF.

Os produtos decorrentes do objeto deste Termo de Referência não poderão ser revendidos ou cedidos a terceiros, salvo com autorização por escrito da SEF/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

b. Requisitos Temporais

Os serviços serão desenvolvidos em até 12 (doze) meses, tendo 120 (cento e vinte) dias de garantia, contados da entrega do produto final.

c. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Os documentos relacionados à solução deverão ser em língua portuguesa.

6 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da contratante:

- a. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter em registro todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.
- b. Analisar e verificar se os Níveis Mínimos de Serviços contratados foram alcançados.
- c. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.
- d. Atestar a Fatura de Pagamento encaminhada pela contratada e enviar, juntamente com as Ordens de Serviço, à área administrativa para providências.
- e. Permitir o acesso dos profissionais da contratada ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.
- f. Proporcionar todas as condições necessárias para que a contratada possa cumprir o objeto desta contratação.
- g. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que forem executados em desacordo com as obrigações assumidas pela contratada.
- h. Emitir, nas condições estabelecidas no documento contratual, o Termo de Encerramento do Contrato.
- i. Notificar à contratada eventuais irregularidades no cumprimento das obrigações contratuais.
- j. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à contratada, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.
- k. Encaminhar lista dos servidores públicos que participarão da capacitação.
- l. Realizar a Avaliação da capacitação e verificar se atingiu a média satisfatória, adotando as providências necessárias para esses casos.
- m. Informar à empresa qualquer alteração ocorrida, em especial, no que se refere a quais servidores participarão do treinamento.

7 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da contratada:

- a. Apresentar mensalmente relatório de execução dos serviços.
- b. Manter completo todo o quadro de pessoal, efetuando as substituições imediatas em períodos de férias, licenças médicas, afastamento *etc.*
- c. Manter seu quadro de pessoal devidamente treinado, com qualificações específicas para cada tipo de serviço.
- d. Substituir empregados, atendendo às conveniências da SEF/DF.
- e. Prestar informações aos usuários, de acordo com as orientações da SEF/DF.
- f. Informar à SEF/DF todas as irregularidades encontradas durante a execução dos serviços.
- g. Manter representante preposto junto à SEF/DF para acompanhamento dos serviços.
- h. Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, observando as definições técnicas deste Termo de Referência, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas.
- i. Manter-se, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo.
- j. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para quaisquer efeitos.
- k. Submeter à aprovação da contratante qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.
- l. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até 25% do seu valor inicial.
- m. Comunicar à contratante, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de início dos serviços, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.
- n. Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para o contrato.
- o. Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço nas condições pactuadas.

- p. Cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível estadia dos seus profissionais nas instalações da contratante.
- q. Responder pelos danos de qualquer natureza que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou à contratante, em razão de acidentes, ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa de seus empregados.
- r. Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências da contratante referente ao objeto contratado observando as normas de segurança (interna e de conduta).
- s. Atender às solicitações emitidas pela gestão do contrato quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação.
- t. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

8 – PROCESSO LICITATÓRIO

8.1 – Modelo Sugerido para Licitação

Para contratação do serviço objeto deste Termo de Referência sugere-se como modelo para licitação a modalidade Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço.

9 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 – Rotinas de Execução

a. Prazos

Para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como para subsidiar a elaboração do cronograma de execução, deverão ser observados os seguintes prazos:

- Execução simultânea dos serviços S1, S2 e S3 – 90 (noventa) dias
- Execução do serviço S4, após entrega e aprovação dos serviços S1, S2 e S3 – 90 (noventa) dias
- Execução do serviço S5, após entrega e aprovação do serviço S4 – 60 (sessenta) dias

b. Horários

A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverá ser realizada durante o horário comercial até sua conclusão e recebimento do termo de aceite.

c. Locais de entrega

Os produtos objeto dos serviços especificados neste Termo de Referência deverão ser entregues no Edifício Sede da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, situado no Setor Bancário Norte, Quadra 02, Edifício Vale do Rio Doce ou em local a ser definido pela contratante e comunicado à contratada.

d. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

A quantidade mínima dos produtos a serem entregues deverá observar as seguintes métricas e metas:

- Métrica: 100% da base cadastral higienizada, enriquecida e segmentada de acordo com o perfil de contribuintes

Meta: até 2.000.000 pessoas (1.650.000 PF e 350.000 PJ)

- Métrica: 100% de débitos inscritos em dívida ativa

Meta: até 350.000 PF e 85.000 PJ

- Métrica: 100% da cobrança de dívida ativa realizada

Meta: até 174.000 e-mail's, 174.000 SMS e 130.500 cartas

- Métrica: 100% de servidores da cobrança de débitos tributários treinados

Meta: 30 servidores

e. Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração

Deverão ser observados os mecanismos de comunicação especificados no quadro seguinte:

Função de comunicação	Descrição
1. Quaisquer questões administrativas durante a execução do contrato, de cunho mais formal	<ul style="list-style-type: none"> • Documento: Ofício • Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA • Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA • Meio: Correio ou Entrega Pessoal • Frequência: Eventual
2. Questões administrativas cotidianas durante a execução do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Documento: Mensagem Eletrônica • Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA • Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA • Meio: Internet • Frequência: Eventual
3. Apresentação dos serviços prestados com vistas à sua avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • Documento: Relatório de serviços prestados • Emissor: CONTRATADA • Destinatário: CONTRATANTE • Meio: Correio ou Entrega Pessoal e Internet • Frequência: Mensal
4. Apresentação dos serviços prestados com vistas à sua quitação	<ul style="list-style-type: none"> • Documento: Nota Fiscal, NFE e DANFE • Emissor: CONTRATADA • Destinatário: CONTRATANTE • Meio: Correio ou Entrega Pessoal ou Internet • Frequência: Eventual

f. Forma de Pagamento em Função dos Resultados

Os serviços serão medidos de acordo com a classificação de serviços a seguir:

S1 – Tratamento, padronização e higienização de dados

O valor cobrado deverá corresponder à linha tratada.

BASE DE DADOS	VOLUMETRIA
Tratamento, padronização e higienização de dados	PF e PJ (quantidade total)
Base de contribuintes (PF e PJ)	2.000.000
DÍVIDA ATIVA – base de inadimplentes	435.000

S2 – Enriquecimento de dados

1

Os históricos apresentados no item anterior têm por objetivo a simples referência para auxiliar na formação de preços.

Não há garantia de continuidade das proporções apresentadas nas tabelas anteriores no decorrer da execução do contrato, em função das mudanças de estratégias e prioridades da SEF/DF.

S3 – Segmentação de contribuintes

Entrega da estratificação dos contribuintes (435.000 contribuintes, sendo 350.000 pessoas físicas e 85.000 pessoas jurídicas), de acordo com o perfil correspondente.

S4 – Cobrança da dívida ativa

Cobrança de dívida ativa, ajuizada ou não, realizada por meio de disparos de mensagens de e-mails (174.000 *e-mails*), SMS (174.000 mensagens) e cartas de notificação (130.500 cartas) para os contribuintes.

S5 – Capacitação de servidores

1

Trinta servidores treinados em cobrança de débitos tributários ou não.

10 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Id	Etapa	Método de avaliação

1	Termo de Aceite	Será disponibilizado após a conferência do funcionamento integral da solução e a entrega das notas fiscais de serviços.
---	-----------------	---

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE

Métrica 1

Indicador de Qualidade	Base cadastral higienizada, enriquecida e segmentada de acordo com o perfil do contribuinte
Mínimo aceitável	100%
Métrica	Em conformidade com as especificações técnicas exigidas no Edital
Meta	Até 2.000.000 pessoas (1.650.000 PF e 350.000 PJ)
Ferramentas	Vistoria
Periodicidade Aferição	Após o término do serviço

Métrica 2

Indicador de Qualidade	Débitos inscritos em dívida ativa
Mínimo aceitável	100%
Métrica	Em conformidade com as especificações técnicas exigidas no Edital
Meta	Até 350.000 PF e 85.000 PJ
Ferramentas	Vistoria
Periodicidade Aferição	Após o término do serviço

Métrica 3	
Indicador de Qualidade	Cobrança de dívida ativa realizada
Mínimo aceitável	100%
Métrica	Em conformidade com as especificações técnicas exigidas no Edital
Meta	Até 174.000 <i>e-mail's</i> , 174.000 SMS e 130.500 cartas
Ferramentas	Vistoria
Periodicidade Aferição	Após o término do serviço

Métrica 4	
Indicador de Qualidade	Servidores da cobrança de débitos tributários treinados
Mínimo aceitável	100%
Métrica	Em conformidade com as especificações técnicas exigidas no Edital
Meta	30 servidores
Ferramentas	Folha de frequência e certificado emitido
Periodicidade Aferição	Após o término do serviço

10.1 – Metodologias / Formas de avaliação da qualidade e adequação da solução às especificações funcionais e tecnológicas

A SEF/DF designará comissão técnica para avaliação a adequação da solução apresentada pela contratada às especificações contidas no contrato a ser firmado.

A comissão técnica será responsável pela emissão do Termo de Aceite.

O Termo de Aceite consiste na análise técnica e minuciosa dos serviços, com a conferência das características e qualidade conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Será feito em até 10 (dez) dias úteis contados da entrega dos produtos.

10.2 – Procedimentos para emissão de Nota Fiscal

Após termo de recebimento definitivo poderá ser emitida nota fiscal para ateste referentes à solução prevista neste Termo de Referência.

O pagamento será realizado de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Distrito Federal.

O pagamento à empresa contratada será efetuado após o recebimento da solução e a emissão do Termo de Aceite pela SEF/DF.

Para efeito de pagamento, a SEF/DF consultará a regularidade da empresa junto ao SICAF. Se constar documentos vencidos ou não estando à mesma cadastrada no Sistema, deverá apresentar os seguintes documentos:

- Prova de Regularidade com a Fazenda Federal por meio de Certidão de Débitos relativo aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, que já contempla a regularidade junto à Previdência Social, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil.
- Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/1990);
- Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;
- Prova de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa que poderá ser obtida no [site www.tst.jus.br/certidão](http://www.tst.jus.br/certidão).
- Consulta ao CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas que poderá ser obtida no [site www.portaldatransparencia.com.br/seis](http://www.portaldatransparencia.com.br/seis).

10.3 – Procedimentos para aplicação das sanções

10.3.1. Sanções em caso de atraso na execução ou de inexecução total ou parcial do contrato:

Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições estabelecidas no Contrato serão aplicadas as penalidades previstas no Decreto 26.851/2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal e alterações posteriores, que regulamentam a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais Lei n.º 8.666/93 e 10.520/2002.

11 – ESTIMATIVA DE PREÇO

O valor total estimado para a contratação do serviço é de R\$ 2.453.125,00 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta e três mil, cento e vinte e cinco reais), tomando por base as propostas obtidas do mercado.

SERVIÇOS		VOLUMETRIA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTA (R\$)
S	ESPECIFICAÇÃO			

1	Higienização (base de dados da SEF/DF)	2.000.000	0,06	120.000
2	Enriquecimento (base de dados da SEF/DF)	2.000.000	0,79	1.580.000
3	Segmentação de contribuintes	435.000	0,25	108.750
4	Cobrança de dívida ativa	4.1) 174.000 e-mail's	0,09	15.660
		4.2) 174.000 SMS	0,1125	19.575
		4.3) 130.500 cartas	4,18	545.490
5	Capacitação	30 servidores	2.121,66	63.650
			TOTAL	R\$ 2.453.125

12 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Id	Fonte (Programa/Ação)	Valor
1	Programa de Apoio à Gestão e Integração dos Fiscos no Brasil – PROFISCO	R\$ 2.453.125,00
Total		R\$ 2.453.125,00

13 – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

REGIME DE EXECUÇÃO	<input type="checkbox"/> Empreitada	<input checked="" type="checkbox"/> Preço Global	<input type="checkbox"/> Preço Unitário
---------------------------	-------------------------------------	--	---

ADJUDICAÇÃO DO OBJETO	<input checked="" type="checkbox"/> Global	<input type="checkbox"/> Por Lote	<input type="checkbox"/> Por Item
------------------------------	--	-----------------------------------	-----------------------------------

Justificativa:

O preço global se deve ao fato da unicidade pela necessidade de entrega, instalação/configuração das licenças, suporte técnico e treinamento aos servidores desta Secretaria, coordenados e estreitamente ligados entre si, conforme previsto no Termo de Referência, o que impossibilita a contratação com múltiplos parceiros sem incorrer em prejuízo para o conjunto.

13.1 – Qualificação Técnica

Para fins de comprovação de qualificação técnica, a CONTRATADA deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Termo de Referência, indicação do aparelhamento técnico adequado e disponível, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, mediante apresentação do seguinte:

I - Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste TR, mediante atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que a licitante prestou ou está prestando serviços de qualificação e tratamento de bancos de dados com os seguintes serviços:

- a) Segmentação;
- b) Estratégia;
- c) Estruturação e execução de ações de recuperação de dívidas públicas;
- d) Capacitação de servidores.

O (s) atestado (s) deverá (ao) conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.

II - Comprovação técnico-operacional deverá ser efetuada mediante a apresentação de atestado (s) do governo, ou privado, os quais deverão estar vinculados aos serviços e quantidades mínimas descritas a seguir:

- a) Execução de prestação de serviços de qualificação e tratamento de bancos de dados com quantidade de consultas mensais mínimas de 2.000.000 para pessoa física e 40.000 para pessoa jurídica;
- b) Processamento pontual em base de dados acima de 3.000.000 de registros;

III – Conter relação explícita da equipe técnica e declaração formal de sua disponibilidade de que disponibilizará durante a execução do contrato, profissionais qualificados para prestação dos serviços com os requisitos a seguir:

--

Id	Papel	Requisitos
1	Equipe de execução da solução	Experiência na higienização de base de dados, enriquecimento de base de dados, segmentação de contribuintes e cobrança da dívida ativa
2	Instrutor	Graduação em Administração de Empresas, pós-graduado em Administração Financeira ou áreas relacionadas, com experiência profissional na área de cobrança superior a 15 anos e experiência em treinamentos comprovada superior a 5 anos.

Deverão ser anexados juntos a esta relação cópia do diploma de graduação na respectiva área do profissional indicado, e da comprovação da sua experiência.

IV - Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata este termo de referência, sendo que:

a) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

V – Conter declaração de possuir infraestrutura tecnológica própria, data center, bem como equipe técnica de profissionais especializada em qualidade de dados.

VI – Conter declaração que possui a propriedade de banco de dados, soluções e serviços.

13.2 – Critérios de Seleção

a. Caracterização da Solução de TI

Prestação de serviços de qualificação e tratamento de banco de dados, segmentação, estratégia, estruturação e execução de ações de recuperação de dívidas públicas, capacitação de servidores atuantes no processo, de forma pontual, atendendo às especificações de base de dados da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal – SEF/DF.

b. Modalidade de Licitação

Pregão Eletrônico

c. Tipo de Licitação

Menor Preço

14. GARANTIA

A contratada garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis na forma da lei.

16 – RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
<p>_____</p> <p>Gilberto Aparecido Geraldo</p> <p>Matrícula: 46.204-7</p>	<p>_____</p> <p>Paulo Roberto Souza de Gomes Proença</p> <p>Matrícula: 46.232-2</p>	<p>_____</p> <p>Lécio Carvalho de Miranda</p> <p>Matrícula: 43.381-0</p>

17 – APROVAÇÃO

17.1 – Aprovação da Área Demandante

De acordo com a solicitação.

Roberto José Drummond de Andrade Müller

SUBSECRETARIA DA RECEITA

SUBSECRETÁRIO

17.2 – Aprovação Técnica

Aprovo as especificações técnicas deste Termo de Referência, haja vista a aprovação da demanda pelo CTIC, por meio do DOD nº 19/2017. Encaminhe-se o presente à Subsecretaria de Administração Geral para a devida aprovação deste documento, à luz do Decreto nº 37.667/2016, que rege a contratação de bens e serviços de TI no âmbito da Administração Direta e Indireta do DF.

Nélio Lacerda Wanderley

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO SUBSECRETÁRIO

17.3 – Aprovação do Termo de Referência

Aprovo o presente Termo de Referência, nos termos do inciso II, do art. 9º, do Decreto nº 5.450/2005.

Alessandra Freire de Mendonça

Subsecretaria de Administração Geral

Subsecretária Substituta



Documento assinado eletronicamente por **PAULO ROBERTO SOUZA DE PROENCA GOMES - Matr.0046232-2, Auditor(a)-Fiscal da Receita do Distrito Federal**, em 08/12/2017, às 14:15, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO APARECIDO GERALDO - Matr.0046204-7, Gerente de Análise de Negócios**, em 08/12/2017, às 14:32, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **NELIO LACERDA WANDERLEI - Matr.0025238-7, Subsecretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 08/12/2017, às 14:54, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO JOSÉ DRUMMOND DE ANDRADE MÜLLER - Matr. 0046206-3, Subsecretário(a) de Receita do Distrito Federal**, em 08/12/2017, às 17:53, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA FREIRE DE MENDONCA - Matr.0109006-2, Subsecretário(a) de Administração Geral - Substituto(a)**, em 12/12/2017, às 17:22, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador= 3860916 código CRC= 57228686.](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=3860916&codigo_CRC=57228686)

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SBN, QD 2, BLOCO A, ED. VALE DO RIO DOCE - CEP 70.040-909 - DF

3312-5000