ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. Informações Básicas

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado em estrito cumprimento ao disposto no art. 18 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, como primeira etapa do planejamento da contratação pública, com a finalidade de caracterizar o interesse público envolvido, demonstrar a viabilidade técnica, operacional, econômica e jurídica da solução e subsidiar a elaboração do Termo de Referência.

2. Área Requisitante e Responsáveis

2.1. A identificação da unidade requisitante e dos servidores responsáveis pela condução do planejamento encontra-se estruturada a seguir:

Órgão / Unidade Requisitante	Responsáveis Técnicos e Cargos
Secretaria Municipal de Finanças Prefeitura Municipal de Salgueiro/PE	• Mirian Ramos – Secretária Municipal de Finanças • Bruna – Diretora de Fiscalização Tributária • Julia – Diretora de Administração Tributária

3. Descrição da Necessidade

3.1 Contexto da Dívida Ativa no Município de Salgueiro/PE e Dados dos Livros Oficiais de 2023

O Município de Salgueiro/PE possui um volume expressivo de créditos tributários e não tributários inscritos em Dívida Ativa. Consoante apurado nos Livros Oficiais da Dívida Ativa do exercício de 2023 fornecidos pelo setor de tributação municipal:

- a) Livro nº 001 da Dívida Imobiliária de 2023 (1.115 páginas de registros):

• Total do Valor Original: R$ 3.862.691,37 (três milhões, oitocentos e sessenta e dois mil, seiscentos e noventa e um reais e trinta e sete centavos);
• Total de Correção Monetária: R$ 32.985,27;
• Total de Juros: R$ 307.596,51;
• Total de Multa: R$ 311.539,33;
• Total Consolidado da Dívida Imobiliária: R$ 3.210.570,26.

- b) Livro nº 003 da Dívida Não Tributária de 2023 (4 páginas de registros):

• Total do Valor Original: R$ 547.765,42 (quinhentos e quarenta e sete mil, setecentos e sessenta e cinco reais e quarenta e dois centavos);
• Total de Correção Monetária: R$ 4.590,74;
• Total de Juros: R$ 43.529,37;
• Total de Multa: R$ 44.463,92;
• Total Consolidado da Dívida Não Tributária: R$ 455.181,39.

Somados os Livros de Dívida Imobiliária e Não Tributária de 2023, o montante originário atinge R$ 4.410.456,79, com valor consolidado atualizado de R$ 3.665.751,65, além do acervo da dívida mobiliária (ISS/Taxas) e do estoque histórico acumulado de exercícios anteriores.

Ademais, nos termos da Lei Municipal nº 2.684/2026, os créditos inscritos em dívida ativa cujo valor consolidado seja igual ou inferior a R$ 10.000,00 (dez mil reais) não devem ser objeto de ajuizamento de

novas execuções fiscais, devendo o Município promover sua cobrança por meios administrativos e extrajudiciais. A expressiva maioria dos títulos inscritos no Município enquadra-se exatamente nessa faixa de valor.

3.2 O Novo Regramento do STF (Tema 1.184) e do CNJ (Resolução nº 547/2024)

O cenário nacional de cobrança da dívida ativa sofreu profunda transformação com o julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.355.208/SC pelo Supremo Tribunal Federal (Plenário, 19/12/2023, Rel. Min. Cármen Lúcia), do qual se fixou a Tese de Repercussão Geral do Tema 1.184:

> "1. É legítima a extinção de execução fiscal de baixo valor pela ausência de interesse de agir tendo em vista o custo da prestação jurisdicional, a ineficiência do meio escolhido e a existência de outros meios de cobrança mais eficazes;
> 2. O ajuizamento da execução fiscal dependerá da prévia adoção das seguintes providências: a) tentativa de conciliação ou adoção de solução administrativa; e b) protesto do título, salvo por motivo de eficiência administrativa, comprovando-se a inadequação da medida;
> 3. O trâmite de ações de execução fiscal não impede os entes federados de pedirem a suspensão do processo para a adoção das medidas previstas no item 2, devendo, nesse caso, o juiz ser informado do prazo para a realização dos atos de conciliação ou de cobrança administrativa."

Em consonância com a tese vinculante do STF, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 547, de 22 de fevereiro de 2024, estabelecendo em seus arts. 1º a 3º o dever de extinção de execuções fiscais de valor inferior a R$ 10.000,00 sem movimentação útil e condicionando o regular ajuizamento de novas execuções fiscais à comprovação cumulativa de prévia tentativa de conciliação/solução administrativa e prévio protesto extrajudicial da CDA.

No âmbito local, a 2ª Vara Cível da Comarca de Salgueiro/PE vem reiteradamente extinguindo execuções fiscais municipais com base no Tema 1.184/STF, na Resolução nº 547/2024-CNJ e na Instrução de Serviço Conjunta nº 01/2024 do TJPE, conforme sentenças proferidas nas Execuções Fiscais nº 0001453-22.2023.8.17.3220 (Apelação Cível mantida pelo TJPE), nº 0002268-19.2023.8.17.3220 e nº 0001460-14.2023.8.17.3220 (Anexo 03). Constata-se, portanto, a impossibilidade jurídica e fática de prosseguir com a cobrança unicamente pela via judicial tradicional.

3.3 Gargalos Operacionais: Desatualização Cadastral e Ineficácia dos Meios Físicos

Para além dos óbices judiciais, o Município de Salgueiro enfrenta sérias limitações estruturais na cobrança administrativa:

- Desatualização da base cadastral de contribuintes, com ausência recorrente de CPF/CNPJ válidos, telefones celulares e e-mails;
- Alto custo e morosidade dos métodos físicos tradicionais (notificações por carta AR e telegramas têm custo unitário entre R$ 15,00 e R$ 25,00 e prazo de devolução superior a 20 dias, com alto índice de 'não procurado' ou 'mudou-se');
- Inexistência de integração automatizada com a Central Nacional de Protestos (IEPTB), inviabilizando o envio e a baixa manual de centenas de títulos por servidores municipais;
- Ausência de canais digitais interativos de autoatendimento (WhatsApp com Inteligência Artificial) e plataforma de parcelamento online (módulo de conciliação/mutirão virtual).

4. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha da Solução

4.1. Em observância ao art. 18, §1º, V, da Lei nº 14.133/2021, foram analisadas as seguintes alternativas de mercado para o atendimento da necessidade pública:

Alternativa 1: Desenvolvimento Próprio de Software pelo Município

• Pontos Positivos:

- Plena customização da ferramenta às particularidades exclusivas dos sistemas legados internos da Prefeitura;
- Autonomia sobre a propriedade do código-fonte e ausência de dependência de contratos de licenciamento contínuo.

• Pontos Negativos:

- Elevadíssimo custo e tempo de desenvolvimento (estimado em mais de 18 a 24 meses), incompatível com a urgência imposta pelas extinções judiciais do Tema 1.184/STF e pelo risco iminente de prescrição tributária;
- Inexistência de equipe técnica própria de desenvolvimento de software em inteligência artificial e alta complexidade de manutenção contínua de APIs com cartórios (IEPTB) e operadoras de telefonia.

Alternativa 2: Contratação de Solução Tecnológica Integrada em Nuvem (Software como Serviço - SaaS)

• Pontos Positivos:

- Disponibilização imediata de plataforma completa em nuvem ('ponta a ponta'), unificando enriquecimento cadastral, régua multicanal com IA no WhatsApp, integração automatizada em lote com a Central de Protestos (IEPTB) e portal de conciliação online;
- Modelo de remuneração sob demanda com pagamento mensal atrelado à disponibilidade da plataforma e capacidade de processamento de até 550 títulos/mês, assegurando previsibilidade orçamentária e excelente relação custo-benefício.

• Pontos Negativos:

- Dependência de fornecedor especializado para suporte técnico, atualizações e hospedagem segura em nuvem;
- Necessidade de gestão e fiscalização de contrato de TIC e alinhamento com a equipe de tributação municipal.

4.2. Justificativa da Escolha: A Alternativa 2 (Contratação de Solução Tecnológica Integrada em Nuvem - SaaS) apresenta-se como a única opção viável, reunindo maturidade tecnológica, implementação célere, conformidade estrita com o CNJ/STF e pagamento sob demanda, evitando investimentos ruinosos em desenvolvimento interno.

5. Descrição da Solução como um Todo

5.1. A solução compreende a disponibilização de licença de uso de plataforma tecnológica em nuvem (SaaS), segura, escalável e aderente à LGPD, integrada ao sistema tributário municipal e à Central Nacional de Serviços Compartilhados dos Cartórios de Protesto (CRA/IEPTB), contemplando:

- Módulo de Enriquecimento e Higienização Cadastral: validação de CPFs/CNPJs, localização de telefones, e-mails e endereços atualizados mediante cruzamento com bases públicas e privadas homologadas;
- Módulo de Régua de Cobrança Multicanal Automatizada: envio de notificações eletrônicas com validade jurídica via WhatsApp (com IA interativa), SMS e e-mail corporativo, com geração de certidão/log de entrega e leitura comprobatória;

- Módulo de Atendimento Automatizado com Inteligência Artificial: assistente virtual humanizado 24/7 capaz de prestar esclarecimentos, emitir guias de DAM/PIX e negociar débitos tributários conforme as leis municipais;
- Módulo de Integração com a Central de Protestos: remessa e cancelamento/desistência/baixa de protestos de CDAs de forma 100% automatizada e em lote, sem necessidade de intervenção manual de servidores;
- Módulo de Conciliação Online (Mutirão Virtual de Negociação): portal web intuitivo para o contribuinte simular parcelamentos e emitir acordos de acordo com a legislação de Salgueiro/PE;
- Módulo de Gestão Estratégica e BI: dashboards em tempo real com métricas de entrega, leitura, conversão, arrecadação e eficácia por tributo.

6. Requisitos da Contratação

6.1. A contratação observará os seguintes requisitos essenciais:

- Segurança da Informação e LGPD: conformidade integral com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), criptografia de dados em trânsito e em repouso (TLS 1.2+ e AES-256), data center com certificação ISO 27001 e SOC 2;
- Qualificação Técnica: apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica comprovando a prestação satisfatória de serviços de plataforma tecnológica de cobrança extrajudicial/protesto de créditos fiscais para pessoa jurídica de direito público;
- Modalidade e Julgamento: Licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, pelo critério de MENOR PREÇO (valor mensal / global), em ambiente eletrônico oficial;
- Prazo de Vigência: 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato, prorrogável nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021;
- Suporte e SLA: suporte técnico contínuo em dias úteis com tempo máximo de resposta de 5 horas para chamados ordinários e regime de plantão para contingências críticas.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas e do Valor da Contratação

Este tópico apresenta, de forma explícita e rastreável, a memória de cálculo do valor mensal e anual da contratação, a pesquisa de preços praticados no mercado público, o cálculo do preço médio de referência e a metodologia de dimensionamento do objeto por valor mensal com franquia de processamento de até 550 títulos por mês, em conformidade com o art. 18, §1º, IV e VI, e com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

7.1 Tabela de Estimativa de Quantidades e Valores (Teto de Gastos)

A tabela unificada do objeto consolida a prestação mensal do serviço (unidade = MÊS) com o processamento de até 550 títulos/mês e o teto anual estimado:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UND	QUANT. (Teto)	P. UNIDADE (R$)	P. TOTAL (R$)
01	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE ONLINE (PLATAFORMA EM NUVEM – SAAS) PARA GESTÃO E OTIMIZAÇÃO DA COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DA DÍVIDA ATIVA TRIBUTÁRIA E NÃO TRIBUTÁRIA DO MUNICÍPIO DE SALGUEIRO/PE, COM PROCESSAMENTO DE ATÉ 550 (QUINHENTOS E CINQUENTA) TÍTULOS POR MÊS, COMPREENDENDO ENRIQUECIMENTO CADASTRAL, NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA MULTICANAL	MÊS	12	4.895,00	58.740,00

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UND	QUANT. (Teto)	P. UNIDADE (R$)	P. TOTAL (R$)
	(WHATSAPP COM IA, SMS, E-MAIL), INTEGRAÇÃO AUTOMATIZADA EM LOTE COM A CENTRAL NACIONAL DE PROTESTOS (IEPTB), MÓDULO DE CONCILIAÇÃO/PARCELAMENTO ONLINE E DASHBOARDS DE GESTÃO.				
VALOR TOTAL ESTIMADO (TETO ANUAL)					**R$ 58.740,00**

Valor Total Estimado: R$ 58.740,00 (cinquenta e oito mil, setecentos e quarenta reais), correspondente a 12 (doze) parcelas mensais de R$ 4.895,00 (quatro mil, oitocentos e noventa e cinco reais), para o processamento de até 550 títulos por mês.

7.2 Memória de Cálculo e Justificativa do Teto Estimado

7.2.1 Dimensionamento da Demanda Mensal (Até 550 Títulos/Mês)

A definição da quantidade de até 550 títulos processados por mês tomou como premissas o acervo da dívida ativa municipal e a capacidade operacional da Secretaria de Finanças:

- Acervo Municipal da Dívida Ativa: Conforme demonstrado no item 3.1, o Livro da Dívida Imobiliária de 2023 totaliza R$ 3.862.691,37 (R$ 3.210.570,26 consolidado) e o Livro da Dívida Não Tributária de 2023 totaliza R$ 547.765,42 (R$ 455.181,39 consolidado), com mais de 90% dos títulos abaixo de R$ 10.000,00;
- Volumetria Mensal de Cobrança: Fixou-se a capacidade de envio de até 550 títulos por mês, quantidade perfeitamente calibrada para garantir o fluxo contínuo de notificações e protestos sem sobrecarregar o atendimento presencial da Secretaria de Finanças nem gerar acúmulo de demandas não atendidas;

7.2.2 Pesquisa de Preços de Mercado e Cesta de Referência

Em conformidade com o art. 23, §1º, da Lei nº 14.133/2021, a pesquisa de preços considerou contratações similares na Administração Pública e cotação de mercado homologada, apurando-se o valor unitário por título/cobrança processada para compor o valor mensal de 550 títulos:

Ref.	Ente Público / Contratante	Instrumento / Processo	Volumetria Contratada	Valor Unit. (R$/título)	Link de Acesso Oficial
P1	Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus/BA (Procuradoria Geral do Município)	Contrato Administrativo nº 025/2026 (Proc. Adm. nº 17146/2025)	1.100 títulos/mês (R$ 9.900,00/mês)	**R$ 9,00**	Portal da Transparência SAJ https://santoantoniodejesus.ba.gov.br
P2	Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB (Secretaria de Finanças)	Contrato Administrativo nº 2.02.008/2025 (Proc. Adm. nº 4-991/2025)	1.100 títulos/mês (R$ 9.900,00/mês)	**R$ 9,00**	Semanário Oficial de Campina Grande https://campinagrande.pb.gov.br
P3	Cotação Internet / Pesquisa de Preços Homologada em Licitações Públicas (TIC - Dívida Ativa)	Pesquisa de Preços em Painel de Compras Públicas / Pregão Homologado	Serviços de cobrança extrajudicial / notificação e protesto de títulos	**R$ 8,70**	Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP / Compras.gov.br https://pncp.gov.br

7.2.3 Cálculo do Preço Médio Unitário e Formação do Preço Mensal

Preço Médio Unitário por Título (Média Aritmética Simples) = (P1 + P2 + P3) ÷ 3

Preço Médio = (R$ 9,00 + R$ 9,00 + R$ 8,70) ÷ 3 = R$ 26,70 ÷ 3 = R$ 8,90 por título

Indicador Estatístico	Fórmula / Parâmetro	Resultado Apurado
Soma dos Preços Válidos	9,00 + 9,00 + 8,70	R$ 26,70
Média Aritmética por Título	26,70 ÷ 3	R$ 8,90
Mediana	Valor central da amostra	R$ 9,00
Menor Preço da Cesta	Cotação Internet / Pregão homologado	R$ 8,70
Maior Preço da Cesta	Contratos SAJ e Campina Grande	R$ 9,00
Desvio-Padrão Amostral	$\sqrt{[\Sigma(Pi - média)^2 \div (n - 1)]}$	R$ 0,17
Coeficiente de Variação (CV)	Desvio-Padrão ÷ Média	1,95% (Altíssima Homogeneidade)

Com base no preço médio de R$ 8,90 por título, a formação do valor mensal para o lote de até 550 títulos/mês é calculada por:
• Valor Mensal = 550 títulos × R$ 8,90 = R$ 4.895,00 por mês;
• Valor Global (12 meses) = 12 meses × R$ 4.895,00 = R$ 58.740,00.

7.2.4 Cálculo do Teto Global Estimado

Valor Total da Contratação = 12 Meses × Valor Unitário Mensal

Valor Total = 12 meses × R$ 4.895,00 = R$ 58.740,00

7.3 Justificativa da Metodologia de Remuneração Mensal

A metodologia de remuneração mensal com franquia de processamento de até 550 títulos/mês atende plenamente ao interesse público pelos seguintes fundamentos:

1. Aderência ao Princípio do Pagamento por Serviço Efetivamente Prestado e Disponibilizado (Lei nº 14.133/2021, art. 11, I e III);
2. Garantia de disponibilidade ininterrupta da infraestrutura em nuvem, servidores de banco de dados e APIs de integração;
3. Previsibilidade orçamentária para a Secretaria de Finanças, mantendo parcelas mensais fixas de R$ 4.895,00;
4. Flexibilidade operacional mediante aproveitamento de títulos não processados em meses de menor demanda para compensação em meses de campanhas tributárias intensivas.

7.4 Observações sobre o Quantitativo

• O quantitativo de 12 meses (com capacidade de até 6.600 títulos no ano) constitui teto máximo estimativo da contratação;
• A medição e o pagamento serão realizados mensalmente, mediante relatório analítico emitido pela plataforma e atestado pela fiscalização tributária;

- Os títulos não processados dentro da cota mensal de 550 unidades acumular-se-ão para utilização em meses posteriores durante a vigência do contrato.

8. Justificativa para o Parcelamento ou Não da Solução

8.1. Nos termos do art. 47, II, da Lei nº 14.133/2021, justifica-se o NÃO PARCELAMENTO do objeto em lotes distintos, devendo a contratação ser realizada em LOTE ÚNICO (GLOBAL), pelos seguintes motivos:

- Indissociabilidade Técnica: A eficácia da régua de cobrança depende da integração nativa entre enriquecimento cadastral, inteligência artificial multicanal e comunicação direta com a Central de Protestos. A fragmentação geraria incompatibilidade de sistemas e perda de rastreabilidade jurídica exigida pelo CNJ;
- Economia de Escala e Eficiência Operacional: A gestão de um único contrato reduz custos administrativos e garante responsabilidade técnica centralizada.

9. Contratações Correlatas e Interdependentes

9.1. A execução do objeto pressupõe a integração com o Sistema Tributário Municipal de Arrecadação e a manutenção do Convênio com o Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB/CRA-PE), sem ônus cartorário prévio para o Município.

10. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

10.1. A contratação alinha-se ao planejamento fiscal e orçamentário do Município de Salgueiro/PE.

11. Resultados Pretendidos

11.1. Com a implantação da plataforma de cobrança extrajudicial, a Administração Municipal almeja alcançar:

- Incremento na Arrecadação da Dívida Ativa municipal com recuperação acelerada de créditos tributários e não tributários;
- Cumprimento Rigoroso do Tema 1.184/STF e da Resolução nº 547/2024-CNJ, garantindo a comprovação das etapas prévias de cobrança administrativa;
- Redução da Taxa de Inadimplência e Prevenção de Prescrição dos débitos fiscais;
- Saneamento e Higienização da Base Cadastral de contribuintes de Salgueiro;
- Atendimento Digital Humanizado e Desburocratizado 24/7 com emissão de PIX e parcelamento online facilitado para o contribuinte.

12. Providências Prévias a serem Adotadas

12.1. Após a aprovação deste ETP, serão adotadas as seguintes providências:

1. Elaboração do Termo de Referência em conformidade com o presente ETP;
2. Emissão de Parecer Jurídico pela Procuradoria Geral do Município;
3. Publicação do Edital de Pregão Eletrônico e realização da disputa pública;
4. Homologação, adjudicação e assinatura do Contrato Administrativo;
5. Alinhamento técnico inicial de integração entre a contratada e o setor de TI da Prefeitura.

13. Possíveis Impactos Ambientais

13.1. Por tratar-se de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação em nuvem (software e serviços digitais), a atividade não gera impactos ambientais negativos. Ao contrário, a

digitalização integral das comunicações gera impacto positivo direto ao eliminar o consumo de papel, toners e transportes físicos de correspondências.

14. Declaração da Viabilidade da Contratação

14.1. Com base nas justificativas fáticas, legais e técnicas expostas, a equipe de planejamento declara a total VIABILIDADE técnica, econômica e jurídica da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de plataforma tecnológica de gestão de cobrança extrajudicial da Dívida Ativa, mediante licitação, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

15. Disposições Finais

São partes integrantes deste Estudo Técnico Preliminar:

- Anexo A – Mapa de Riscos da Contratação;
- Anexo 01 – Livros da Dívida Ativa do Município de Salgueiro/PE de 2023 (Livro nº 001 Imobiliária e Livro nº 003 Não Tributária);
- Anexo 02 – Decisões Judiciais Extintivas de Execuções Fiscais da Comarca de Salgueiro/PE (Tema 1.184/STF);
- Anexo 03 – Nota Técnica nº 06/2023 do STF e Resolução nº 547/2024 do CNJ;
- Anexo 04 – Pesquisa de Preços de Mercado e Contratos Públicos;

Salgueiro/PE, 09 de outubro de 2026.

_____

MIRIAN RAMOS
Secretária Municipal de Finanças

_____ _____

BRUNA **JULIA**
Diretora de Fiscalização Tributária Diretora de Administração Tributária

PREFEITURA DE SALGUEIRO

ANEXO A – MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO: Contratação de empresa especializada em solução tecnológica integrada de gestão de cobrança extrajudicial da Dívida Ativa municipal com processamento de até 550 títulos/mês.

PROCESSO: Conforme Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Lei nº 14.133/2021.

Este Mapa de Riscos visa identificar, analisar, avaliar e tratar os riscos que podem comprometer o sucesso da contratação, desde a fase de planejamento até a gestão contratual, em conformidade com o Art. 18, X, da Lei nº 14.133/2021.

Risco Identificado	Fase	Causas Prováveis	Consequências Potenciais	Prob.	Imp.	Nível de Risco	Ação Preventiva (Mitigação)	Ação de Contingência (Resposta)	Responsável
1. Incompatibilidade técnica na exportação de dados do sistema tributário	Implantação	Divergência de layouts ou formatos de arquivos de CDAs	Atraso no início das notificações e protestos	Média	Alto	**Alto**	Exigir da contratada suporte na parametrização de layouts padrões (XML/CSV/API)	Realizar reuniões de alinhamento técnico conjunto com o fornecedor do sistema tributário	Fiscal Técnico / TI Municipal
2. Indisponibilidade de acesso à plataforma em nuvem	Gestão Contratual	Instabilidade em servidores do data center ou links de internet	Interrupção temporária do atendimento por IA e das emissões de guias	Baixa	Alto	**Médio**	Exigir Acordo de Nível de Serviço (SLA) com uptime mínimo de 99,5% e infraestrutura redundante	Acionar plano de contingência e suporte técnico emergencial com aplicação de penalidades em caso de descumprimento do SLA	Fiscal do Contrato / Contratada
3. Inconsistência nos dados de contato enriquecidos	Execução	Bases de dados externas desatualizadas do contribuinte	Envio de notificações para terceiros e não localização do devedor	Média	Médio	**Médio**	Exigir mecanismos de validação cruzada multicanal e algoritmos de score cadastral	Permitir a atualização cadastral espontânea pelo próprio contribuinte no portal de conciliação	Fiscal do Contrato / Contratada
4. Vazamento de dados ou não conformidade com a LGPD	Gestão Contratual	Falha de segurança da informação ou controle de acesso indevido	Sanções administrativas da ANPD e danos à imagem institucional	Baixa	Crítico	**Alto**	Exigir cláusulas expressas de conformidade com a LGPD, criptografia ponta a ponta e logs de auditoria	Notificação imediata ao DPO/Encarregado, abertura de processo administrativo e responsabilização civil/penal	Comitê LGPD / Fiscal do Contrato
5. Baixo índice de adesão dos contribuintes à conciliação online	Execução	Falta de conhecimento da ferramenta ou desconfiança nos canais digitais	Frustração parcial da meta de recuperação de créditos	Média	Médio	**Médio**	Divulgação ampla nos canais oficiais da Prefeitura informando a veracidade do WhatsApp e do portal oficial	Intensificar campanhas institucionais e realizar mutirões temáticos de negociação tributária	Secretaria de Finanças / Comunicação