

# Serviço Disponibilizado:

# CIGA Simples

## Descrição do objeto

O serviço disponibiliza ao contratante dados oriundos das declarações encaminhadas a receita Federal do Brasil pelos contribuintes optantes pelo Simples Nacional, de forma indexada e com diversas ferramentas de filtro e análise, tendo como finalidade subsidiar e agilizar a análise dos mesmos por parte do município.

## Detalhamento do serviço

O sistema analisa, consolida e disponibiliza os dados declarados à RFB pelos MEIs, Microempresas de Pequeno Porte e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo regime tributário Simples Nacional. A base de dados de informações é constantemente atualizada, permitindo a emissão de relatórios gerenciais para comparação com o cadastro de contribuintes municipais.

Apresenta ainda informações completas e acessíveis da DASD e DEFIS, além de possibilitar o acompanhamento de pagamentos e mapeamento de períodos sem declaração.

O sistema ainda permite acesso ao sistema da nota fiscal eletrônica conjugada (NFe-C), nos termos do Convênio de Cooperação Técnica e Delegação de Encargos ESTADO / FECAM N° 001/2010, permitindo o controle dos contribuintes e a geração de informações estratégicas relevantes para a orientação da fiscalização a ser exercida pelo fisco municipal, bem como para a orientação dos procedimentos a serem realizados no âmbito do Simples Nacional.

O sistema permite ainda a consulta das *notas conjugadas* emitidas pelo estado em cota única (ISS + ICMS).

Compete ao usuário a análise crítica destes dados a fim de subsidiar seu trabalho no âmbito fiscal municipal, sendo responsabilidade do CIGA a disponibilização, o suporte técnico a dúvidas operacionais ou a eventuais problemas técnicos bem como às demais atividades necessárias à consecução da prestação do serviço.

Entende-se por disponibilização:

1. O download, o processamento e a disponibilização dos dados declarados pelos contribuintes optantes pelo regime tributário do Simples Nacional, oriundos da RFB, a partir do recebimento do cadastro do primeiro usuário pelo município, com periodicidade

semanal, desde que os mesmos estejam disponibilizados pela Receita Federal.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que seja preenchido o Termo de Cadastro (termo individual para cada usuário) e encaminhá-lo via e-mail, assinado de maneira digital ( certificado ou GOVBR).
2. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema ou ausência de dados atualizados por mais de 07 (sete) dias, desde que tenham sido disponibilizados pela RFB;
2. Ocorrência de erro de sistema ou inconsistência nos relatórios gerados pelo mesmo.

Entende-se por demais atividades:

1. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

## **Acordo de Nível de Serviço - SLA**

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do CIGA Simples ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA Simples nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema CIGA Simples com disponibilização dados dos contribuintes disponibilizados pela RFB ao município em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um

percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;

2. Importação, processamento, aplicação de filtros e disponibilização dos dados declarados pelos contribuintes optantes pelo regime tributário do Simples Nacional no formato de tabela e/ou relatório, desde que disponibilizados pela Receita Federal do Brasil, dos municípios contratantes, com periodicidade semanal e defasagem máxima de 07 (sete) dias úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, assim como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
5. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 4:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema	24 horas úteis	100%
Importação e disponibilização dos dados RFB	07 dias úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de usuários	48 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%

Suporte operacional	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	99%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%

---

Revisão #5  
Criado 20 agosto 2019 15:57:07 por Ricardo  
Atualizado 9 janeiro 2025 21:34:32 por Marcello André