TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA GOVSEC

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") regulam a relação entre o **INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA E PREVIDÊNCIA (IPEP)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 27.531.527/0001-07, com sede em Barueri/SP, doravante denominado **"IPEP"**, e o ente público que contrata e utiliza a plataforma **GOVSec**, doravante denominado **"CONTRATANTE"** ou **"ENTE PÚBLICO"**.

O objeto deste instrumento é o regramento da utilização da plataforma de gestão, cobrança e comunicação denominada **"GOVSec"**, fornecida na modalidade *Software as a Service* (SaaS), hospedada e operada pelo IPEP.

Ao contratar e utilizar a plataforma GOVSec, o ente público declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes termos, sem prejuízo das condições específicas pactuadas no respectivo instrumento contratual administrativo (contrato, ata de registro de preços ou termo de adesão decorrente de procedimento licitatório).

Sumário

1. Conceitos Importantes 2
2. Natureza e Eficácia dos Termos 2
3. Objeto e Descrição da Plataforma GOVSec 3
4. Modelo de Prestação do Serviço 3
5. Requisitos Técnicos e Canais de Comunicação 4
6. Uso do WhatsApp Business e Política da Meta 4
7. Papéis e Responsabilidades quanto à Proteção de Dados Pessoais (LGPD) 5
8. Propriedade Intelectual 6
9. Obrigações das Partes 7
10. Suporte Técnico e Nível de Serviço (SLA) 7
11. Contratação, Vigência e Pagamento 8
12. Responsabilidades e Limitações 8
13. Disposições Gerais 8
14. Foro e Legislação Aplicável 9

1. Conceitos Importantes

Para facilitar a leitura e interpretação deste documento, adotam-se as seguintes definições:

IPEP: Instituto de Pesquisa Econômica e Previdência, desenvolvedor, proprietário e operador da plataforma GOVSec, responsável pela hospedagem, disponibilização e manutenção do serviço.

GOVSec: Plataforma tecnológica de propriedade exclusiva do IPEP, destinada à gestão, organização, cobrança e comunicação relativa a créditos públicos, incluindo, mas não se limitando a, dívida ativa tributária e não tributária, tributos correntes e demais obrigações pecuniárias devidas ao ENTE PÚBLICO.

Ente Público (Contratante): Prefeitura, secretaria municipal ou estadual, autarquia, fundação pública, empresa pública ou Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) que contrata o uso da plataforma GOVSec, mediante processo licitatório ou instrumento de contratação pública compatível.

Contribuinte / Devedor: Pessoa física ou jurídica titular de débito, tributo ou obrigação junto ao Ente Público, destinatária das comunicações realizadas por meio da plataforma.

Instância (Tenant): Ambiente individual e segregado dentro da plataforma GOVSec, configurado com a identidade visual (White-Label) e os dados de cada Ente Público contratante.

Usuário: Servidor, agente público ou pessoa autorizada pelo Ente Público a acessar e operar o painel da plataforma (procuradores, atendentes, gestores fiscais, supervisores).

Canal Oficial de Mensageria: Conexão realizada exclusivamente por meio da API Oficial do WhatsApp Business (WhatsApp Business Platform/Cloud API), fornecida pela Meta Platforms, Inc.

BSP (Business Solution Provider): Entidade responsável tecnicamente pela conta comercial (WABA) utilizada para envio das mensagens, que poderá ser o IPEP ou o próprio Ente Público, conforme definido na contratação (Cláusula 6.2).

2. Natureza e Eficácia dos Termos

2.1. A contratação da plataforma GOVSec pelo Ente Público decorre, via de regra, de processo licitatório ou instrumento equivalente de contratação pública, regido pela Lei nº 14.133/2021, prevalecendo as condições específicas do edital, termo de referência e contrato administrativo sobre estes Termos.

2.2. Estes Termos aplicam-se de forma subsidiária e complementar ao instrumento contratual firmado, disciplinando o uso técnico e operacional da plataforma, e servem também como declaração pública de práticas de proteção de dados e de conformidade com as políticas de mensageria comercial da Meta/WhatsApp.

2.3. O início de utilização da plataforma pelos Usuários do Ente Público implica a aceitação destes Termos no que não conflitar com o contrato administrativo vigente.

2.4. O IPEP poderá atualizar estes Termos a qualquer momento, mediante publicação da versão vigente em seu site oficial, sem que isso implique alteração das condições comerciais e de SLA já pactuadas em contrato administrativo em vigor.

3. Objeto e Descrição da Plataforma GOVSec

3.1. O GOVSec é uma plataforma de gestão fiscal que integra bases cadastrais do Ente Público (Secretarias de Finanças, Fazenda, Tributos e Procuradoria) para permitir:

a) organização e gestão de créditos públicos (dívida ativa tributária e não tributária, tributos correntes e demais obrigações pecuniárias);

b) comunicação com contribuintes/devedores, incluindo avisos, notificações, lembretes e envio de links de pagamento; e

c) acompanhamento de campanhas de cobrança amigável, conciliatória e extrajudicial.

3.2. O escopo de uso não se limita à dívida ativa, podendo o Ente Público utilizar o GOVSec para comunicação e cobrança relativas a quaisquer tributos, taxas, contribuições ou obrigações pecuniárias de sua competência, conforme parametrização contratada.

3.3. A plataforma não substitui, e não se confunde com, atos privativos de procurador ou autoridade fazendária; o GOVSec é ferramenta de apoio tecnológico, cabendo ao Ente Público a decisão final sobre atos de cobrança, negociação e eventual ajuizamento.

4. Modelo de Prestação do Serviço

4.1. **Modelo SaaS:** O GOVSec é fornecido como serviço (*Software as a Service*), com infraestrutura, hospedagem e manutenção técnica de responsabilidade integral do IPEP. O Ente Público não hospeda o software em servidor próprio.

4.2. **Multi-tenant:** A plataforma poderá ser utilizada simultaneamente por múltiplos entes públicos, cada qual em instância própria e logicamente segregada, sem compartilhamento de dados entre Entes Públicos distintos.

4.3. **White-Label:** Cada instância poderá ser personalizada com identidade visual do respectivo Ente Público (nome, logotipo, cores), sem que isso represente cessão de titularidade sobre a tecnologia subjacente, que permanece de propriedade exclusiva do IPEP.

4.4. **Uso exclusivo do Ente Público:** A licença de acesso concedida ao Ente Público destina-se ao uso próprio (gestão de seus créditos e comunicação com seus contribuintes), sendo vedada a sublicença ou revenda de acesso a terceiros não vinculados ao Ente Público contratante.

4.5. **Operação da cobrança:** Conforme definido no instrumento contratual, a operação das

campanhas de cobrança poderá ocorrer em uma das seguintes modalidades, ou combinação delas:

a) **Operação pelo Ente Público:** os Usuários do próprio Ente Público acessam a plataforma e conduzem diretamente as campanhas, o acompanhamento e o atendimento aos contribuintes; ou

b) **Operação assistida/terceirizada pelo IPEP:** o IPEP, mediante autorização expressa e previsão contratual, executa em nome e por conta do Ente Público as atividades operacionais de disparo de comunicações e acompanhamento, atuando estritamente sob as instruções e finalidades definidas pelo Ente Público.

5. Requisitos Técnicos e Canais de Comunicação

5.1. O acesso ao GOVSec ocorre via navegador web, não sendo necessária instalação local de software ou infraestrutura própria do Ente Público.

5.2. Recomenda-se aos Usuários navegador atualizado e conexão de internet estável para o uso adequado do painel administrativo.

5.3. A comunicação com contribuintes é realizada exclusivamente por meio de canais oficiais e homologados, incluindo:

a) API Oficial do WhatsApp Business (WhatsApp Business Platform);

b) SMS, e-mail e outros canais complementares, quando contratados.

5.4. **Não uso de APIs não oficiais:** o GOVSec não utiliza bibliotecas ou conexões não homologadas de simulação do WhatsApp Web (tais como integrações não oficiais tipo WWebJS, Baileys ou similares) para envio de mensagens a contribuintes, garantindo maior estabilidade, segurança e conformidade com as políticas da Meta.

6. Uso do WhatsApp Business e Política da Meta

6.1. **Conformidade com a Política Comercial do WhatsApp:** O IPEP declara que a plataforma GOVSec opera em estrita conformidade com a Política de Comércio e Política de Uso Comercial do WhatsApp Business (https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/) e com os Termos de Serviço da WhatsApp Business Platform (https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/).

6.2. **Titularidade da conta comercial (WABA):** A conta comercial do WhatsApp (WhatsApp Business Account) utilizada para envio de mensagens poderá ser:

a) de titularidade do próprio Ente Público, com o IPEP atuando exclusivamente como provedor de tecnologia (Tech Provider) integrado à conta; ou

b) de titularidade do IPEP, atuando como Business Solution Provider (BSP), em nome e por conta do Ente Público, mediante autorização e vinculação formal do número a ser utilizado.

A modalidade aplicável será definida no instrumento contratual e/ou no processo de configuração/onboarding do Ente Público junto à Meta.

6.3. **Natureza das mensagens:** As comunicações enviadas por meio do GOVSec classificam-se, predominantemente, como notificações transacionais e de utilidade (*utility*), tais como avisos de débito, lembretes de vencimento, confirmação de pagamento e envio de linhas digitáveis/links de pagamento, respeitadas as categorias e templates de mensagem previamente aprovados pela Meta.

6.4. **Atendimento bidirecional:** Além do envio de notificações, a plataforma permite que o contribuinte responda às mensagens recebidas, viabilizando atendimento e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao débito. Esse atendimento é conduzido, em regra, por Usuários do Ente Público, podendo o IPEP prestar apoio operacional complementar quando contratado (Cláusula 4.5, "b").

6.5. **Opt-in e consentimento:** Cabe ao Ente Público assegurar que o envio de comunicações via WhatsApp aos contribuintes observe as bases legais aplicáveis do tratamento de dados (Cláusula 7) e as regras de opt-in exigidas pela Meta para o início de conversas, sendo o IPEP responsável por disponibilizar na plataforma os mecanismos técnicos necessários (registro de consentimento/base legal, opt-out e templates aprovados).

6.6. **Direito de exclusão (opt-out):** Todo contribuinte tem o direito de solicitar, a qualquer momento, o descadastramento do canal de comunicação, devendo o Ente Público, com apoio técnico do IPEP, processar tal solicitação em prazo razoável.

6.7. **Boas práticas e qualidade da conta:** O Ente Público compromete-se a utilizar o canal exclusivamente para as finalidades de cobrança, notificação e atendimento relacionadas aos seus créditos, abstendo-se de qualquer uso que configure spam, mensagens não solicitadas fora das políticas da Meta ou conteúdo que viole a legislação brasileira, sob pena de suspensão preventiva do canal para preservação da qualidade e da integridade da conta comercial.

6.8. **Alterações promovidas por terceiros:** O IPEP não se responsabiliza por indisponibilidades, alterações de política, revisões de compliance, bloqueios ou banimentos aplicados unilateralmente pela Meta/WhatsApp, comprometendo-se, contudo, a adotar as medidas técnicas cabíveis para restabelecimento do canal e a comunicar o Ente Público tempestivamente.

7. Papéis e Responsabilidades quanto à Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

7.1. **Definição de papéis:** Para os fins da Lei nº 13.709/2018 (LGPD):

a) o **Ente Público** atua como **Controlador** dos dados pessoais dos contribuintes/devedores tratados por meio do GOVSec, cabendo-lhe definir as finalidades e os meios do tratamento, observados os princípios da Administração Pública (Lei nº 13.709/2018, arts. 23 a 30) e da

Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), no que aplicável;

b) o **IPEP** atua como **Operador**, realizando o tratamento de dados pessoais em nome e sob as instruções do Ente Público, para as finalidades estritamente vinculadas à prestação do serviço GOVSec (gestão de créditos públicos, cobrança e comunicação).

7.2. **Hipótese de operação assistida:** Nos casos em que o IPEP, mediante autorização contratual (Cláusula 4.5, "b"), execute diretamente as atividades operacionais de cobrança em nome do Ente Público, o IPEP permanece na qualidade de Operador, atuando estritamente conforme as instruções, finalidades e limites definidos pelo Ente Público Controlador, não lhe sendo atribuída autonomia decisória sobre as finalidades do tratamento.

7.3. **Dados tratados:** O tratamento realizado por meio do GOVSec pode abranger, entre outros: nome, CPF/CNPJ, telefone, endereço, número de inscrição em dívida ativa, natureza e valor do débito, histórico de pagamentos e negociações, e demais dados cadastrais necessários à cobrança e comunicação, sempre limitados à finalidade contratada.

7.4. **Medidas de segurança:** O IPEP adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação compatíveis com a natureza dos dados tratados, incluindo controles de acesso, criptografia em trânsito e demais boas práticas de mercado, comprometendo-se a comunicar ao Ente Público, sem demora injustificada, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

7.5. **Retenção e eliminação:** Os dados pessoais serão mantidos pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades contratadas e das obrigações legais aplicáveis ao Ente Público (incluindo prazos prescricionais de créditos públicos), sendo eliminados ou anonimizados ao término desse prazo, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

7.6. **Direitos dos titulares:** Cabe ao Ente Público, na qualidade de Controlador, o atendimento às solicitações dos titulares de dados quanto ao exercício de seus direitos previstos no art. 18 da LGPD, prestando o IPEP o apoio técnico necessário para viabilizar tal atendimento.

7.7. **Encarregado de Dados (DPO):** As partes deverão indicar, cada qual, seu respectivo Encarregado de Dados (DPO), para fins de comunicação sobre o tratamento de dados pessoais realizado no âmbito deste instrumento.

8. Propriedade Intelectual

8.1. O software GOVSec, seu código-fonte, arquitetura, banco de dados, marca, logotipos, documentação e APIs são de propriedade intelectual exclusiva do IPEP.

8.2. A contratação do serviço não transfere ao Ente Público qualquer direito de propriedade ou titularidade sobre o software, mas tão somente o direito de uso, não exclusivo e intransferível, pelo prazo de vigência contratual.

8.3. Pertencem ao Ente Público:

a) a identidade visual (White-Label) aplicada à sua instância da plataforma;

b) a base de dados de seus contribuintes, históricos de comunicação e informações inseridas na plataforma;

c) os critérios de política fiscal e as condições de negociação/parcelamento por ele definidos.

8.4. É vedado ao Ente Público realizar engenharia reversa, descompilação, cópia ou distribuição não autorizada do software.

9. Obrigações das Partes

9.1. **Obrigações do IPEP:**

a) disponibilizar a plataforma GOVSec em condições adequadas de funcionamento, segurança e disponibilidade;

b) manter a hospedagem, infraestrutura e atualizações de correção/segurança do sistema;

c) prestar suporte técnico conforme SLA contratado (Cláusula 10);

d) atuar em conformidade com a LGPD e com a política de mensageria da Meta/WhatsApp.

9.2. **Obrigações do Ente Público:**

a) fornecer dados corretos e atualizados para configuração da plataforma e das campanhas de cobrança;

b) gerir seus Usuários, credenciais de acesso e permissões internas;

c) assegurar a base legal adequada para o tratamento e envio de comunicações aos contribuintes;

d) utilizar o canal de mensageria exclusivamente para as finalidades previstas neste Termo e no contrato administrativo.

10. Suporte Técnico e Nível de Serviço (SLA)

10.1. O IPEP prestará suporte técnico relativo ao funcionamento da plataforma GOVSec, por meio de canal oficial a ser indicado no processo de onboarding.

10.2. As condições específicas de nível de serviço (prazos de resposta, disponibilidade mínima, horários de atendimento e demais indicadores) serão aquelas definidas no Termo de Referência, Edital ou Contrato Administrativo firmado com cada Ente Público, prevalecendo tais condições sobre parâmetros genéricos eventualmente aqui mencionados.

10.3. Na ausência de SLA específico pactuado, aplica-se, subsidiariamente, o atendimento em dias úteis, em horário comercial, com prazo de resposta inicial de até 3 (três) dias úteis

contados da abertura do chamado.

10.4. Não integram o suporte técnico padrão: customizações específicas de fluxo de negócio, integrações com sistemas de terceiros não previstas em contrato, e problemas decorrentes de uso indevido da plataforma pelo Ente Público.

11. Contratação, Vigência e Pagamento

11.1. A contratação da plataforma GOVSec pelo Ente Público decorre de processo licitatório, dispensa, inexigibilidade ou instrumento equivalente, nos termos da legislação de licitações e contratos administrativos aplicável.

11.2. Valores, forma de pagamento, prazo de vigência e condições de renovação são aqueles estabelecidos no respectivo instrumento contratual/edital, não se aplicando a este Termo cláusulas de cobrança recorrente por cartão de crédito ou renovação automática típicas de contratações privadas.

11.3. Ao término da vigência contratual, sem prorrogação ou nova contratação, o acesso à plataforma será suspenso, ressalvado o direito do Ente Público de solicitar a exportação de seus dados dentro do prazo e condições previstos em contrato.

12. Responsabilidades e Limitações

12.1. O IPEP não se responsabiliza por indisponibilidades ou falhas decorrentes de fatores externos, incluindo instabilidades de internet, falhas de infraestrutura de terceiros ou alterações unilaterais de política por parte da Meta/WhatsApp.

12.2. O IPEP não se responsabiliza pela correção jurídica dos atos de cobrança conduzidos pelo Ente Público, cabendo a este a validação técnico-jurídica das ações realizadas por meio da plataforma.

12.3. Eventual indisponibilidade de serviços de terceiros integrados (Meta/WhatsApp, gateways de pagamento, provedores de SMS) não gera, por si só, direito a indenização, ressalvado o disposto no SLA contratual quanto a créditos ou compensações quando aplicável.

13. Disposições Gerais

13.1. O IPEP poderá atualizar estes Termos a qualquer momento, mediante publicação em seu site oficial e comunicação ao Ente Público quando a alteração impactar direitos ou obrigações essenciais.

13.2. A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de cláusula não implica novação ou renúncia de direitos.

13.3. Este instrumento não gera qualquer vínculo empregatício, societário ou de subordinação entre as partes ou entre seus respectivos prepostos.

13.4. Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida por autoridade competente, as demais disposições permanecerão em pleno vigor.

14. Foro e Legislação Aplicável

14.1. Este instrumento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e legislação correlata de propriedade intelectual e software.

14.2. Fica eleito o foro da Comarca de Barueri/SP para dirimir eventuais controvérsias decorrentes destes Termos, sem prejuízo do foro privilegiado a que faça jus a Administração Pública contratante, nos termos da legislação processual aplicável.

Início Vigência: 06 de junho de 2026

Atualização: Anual ou sempre que for necessário.