

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**I - DO OBJETO:**

1.1. Prestação de serviços de busca, coleta, agregação e análise de dados em formato de texto, com vistas à obtenção de cenários versados pelos cidadãos, de modo a contribuir com a inteligência institucional na identificação, em tempo real, de riscos, sinistros e tendências, que devam ser enfrentadas pela força estatal.

**II – DA JUSTIFICATIVA:**

2.1. Com essas ações, pretende-se que o Governo do Estado tenha ao seu alcance ferramentas tecnológicas contemporâneas, que permitam o acompanhamento e o monitoramento de áreas e situações sensíveis, evitando descontinuidade na prestação dos serviços públicos, além de auxiliar em eventuais intervenções por parte das forças de segurança, para garantir a segurança da população e das instituições.

2.2. Em verdade, busca-se um mecanismo de monitoramento dos serviços públicos que preze pela eficiência e pela rapidez na análise, bem como de eventuais distúrbios sociais.

2.3. Pretende-se que o monitoramento das ações administrativas esteja atualizado com as discussões travadas no principal foro de manifestação pública atual (as redes sociais) e que seja adequado ao dinamismo dos fatos e eventos de interesse à Administração.

2.4. Igualmente, almeja-se o ganho de qualidade nas ações de acompanhamento e de coleta de dados através da utilização de tecnologia específica, a qual permitirá a maior tempestividade da ação e a maior precisão dos dados. Com isso, não apenas os fundamentos do planejamento e da execução dos serviços públicos serão desenvolvidos, como também o próprio atendimento das exigências de auditoria interna e externa.

2.5. Ainda, pretende-se digitalizar o monitoramento das manifestações públicas em ambientes virtuais, como forma de desenvolvimento do cenário de Transformação Digital das ações da Administração, neste projeto voltadas para o acompanhamento da efetividade dos serviços públicos, especialmente tutelados pela estrutura do CICC.

2.6. Na mesma toada, busca-se conferir o devido peso às percepções e demandas dos usuários de serviço público, a por meio de análise de manifestações públicas e

diretas, em tempo real, a fim de que as demandas da população sejam consideradas no acompanhamento das ações do CICC.

- 2.7. O Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro tem como razão de ser o exercício do poder político-administrativo, o qual envolve a gestão dos interesses públicos através das inúmeras funções institucionais capazes de outorgar à sociedade as prestações positivas e negativas decorrentes da ordem constitucional em vigor.
- 2.8. Através da formulação de políticas públicas, atividades de controle e de polícia judiciária e administrativa, bem como de ordenação econômica e social, o Estado atua na satisfação dos variados interesses públicos primários e secundários, razão pela qual a elaboração de planejamentos cada vez mais detalhados exige bases de conhecimento mais fidedignas.
- 2.9. De fato, a constante profissionalização das funções administrativas e o elevado nível do controle externo impõem à Administração a necessidade de adoção de formas inovadoras de execução das suas atividades. Neste sentido, o recurso à tecnologia da informação e comunicação revela-se caminho certo para a evolução do serviço público.
- 2.10. Realmente, os avanços tecnológicos e o maciço uso das redes de comunicação conferem a tônica da sociedade, cuja velocidade das relações não prescinde de meios ágeis de tratamento de dados e de produção de informações e conteúdos interconectados, mediados por plataformas capazes de suprir os interessados de todos os elementos necessários à satisfação dos seus interesses.
- 2.11. Neste contexto, novos paradigmas de produção e de prestação de serviços emergem, pautados em investimentos constantes em tecnologia e em novas formas de marketing, capazes de satisfazer a demanda cada vez mais exigente dos clientes nos diferentes segmentos da atividade econômica.
- 2.12. A Transformação Digital, nesse contexto, visa, dentre outros aspectos, tornar a comunicação mais rápida e assertiva, automatizar processos, diminuir a burocratização, melhorar a interação com os clientes por meio de canais mais instantâneos e facilitar análise de desempenho.
- 2.13. A conexão das instituições com seu público-alvo ora enfrenta os desafios do tratamento da grande quantidade de dados e da diversificação das interações humanas e de mercado, cuja realidade impõe a inovação das formas de entrega dos produtos e serviços aos destinatários, bem como o monitoramento da atividade correlata.
- 2.14. No âmbito da Administração Pública não é diferente. Isto porque através do fornecimento de serviços públicos são atendidos os mais variados interesses individuais e coletivos, os quais exigem o estabelecimento de relações de comunicação que atinjam de forma tempestiva e acessível todos os cidadãos.
- 2.15. Não sem motivo, foi editada a Lei RJ 9.128/2020, que dispõe sobre a Transformação Digital dos Serviços Públicos, a qual estabelece, no art. 3º, que:

**“Art. 3º** A Transformação Digital dos Serviços Públicos terá como finalidade principal a mudança no padrão de prestação de serviços pela administração pública estadual, tendo como foco a melhoria do atendimento e da qualidade de vida do cidadão, de modo que suas demandas ao serviço público estadual sejam respondidas com clareza, celeridade e alto padrão de qualidade. Parágrafo único. São finalidades da Transformação Digital dos Serviços Públicos:

I - desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Poder Público com a sociedade, mediante serviços à distância, sempre acessíveis mediante plataforma de telefonia móvel, inclusive de telemedicina, mais acessíveis à população e mais eficazes;

II - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, com as cautelas de autenticação, o acesso às informações e aos dados públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

III - simplificar as solicitações e o acompanhamento de serviços públicos em geral, com o foco na participação do usuário e no autosserviço;

IV - dar transparência à execução e permitir o monitoramento célere da qualidade dos serviços públicos, mediante adoção de aplicativo que permita avaliação continuada pelos usuários e de sistema informatizado de ouvidorias, que promova a interlocução célere, frequente e gratuita com a Administração Pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

V - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados sensíveis, em ambiente seguro, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei de Proteção de Dados Pessoais, e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198, da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional, e na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001;

VI - estimular a participação da sociedade na formulação, implementação e avaliação prévia de políticas públicas em meio digital;

VII - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a demanda de serviços públicos, preferencialmente por meio digital, sem a necessidade de solicitação presencial; e

VIII - estimular a pesquisa utilizando dados referentes aos serviços públicos, que serão disponibilizados em formato aberto, interoperável, livremente exportável e passível de processamento por máquina.”

2.16. No Rio de Janeiro, são diversos os serviços prestados à população. No particular, o CICC, instituído pelo Decreto 44.698/2014, se embasou na necessidade de integrar os serviços de atendimento de emergências dos órgãos (agências) do Poder Público da cidade do Rio de Janeiro, Estado e União, no tocante às áreas de segurança pública e defesa social e de proteção e defesa civil; na necessidade de operacionalizar uma central de videomonitoramento e sensores; na realização de eventos de repercussão mundial no Estado do Rio de Janeiro; na possibilidade de ocorrência de situações de crises, emergenciais e/ou calamitosas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro; e no interesse de disponibilizar ambiente dotado de

soluções tecnológicas e instalações que privilegiem a integração dos órgãos (agências) do Poder Público da cidade do Rio de Janeiro, Estado e União, no tocante às áreas de segurança pública e defesa social e de proteção e defesa civil.

- 2.17. Constitui-se polo concentrador das ações de defesa civil e social tanto no atendimento às demandas de rotina da região metropolitana do Rio de Janeiro quanto nas situações de excepcionalidade, tais como grandes eventos, desastres e eventos de defesa social de alto risco.
- 2.18. Como se verifica, o CICC figura como elemento fundamental da política pública de integração das chamadas agências participantes, na tarefa de atuar como centro de atendimento de emergência e centro de gestão de ocorrências e eventos de considerável vulto, com estrutura que tem por finalidade a resposta a crises de atribuição dos seus componentes, tais como secretarias de polícia, defesa civil e Prefeitura.
- 2.19. Para que a referida ação concentrada e integrada possa ser executada com eficiência, necessário que as rotinas e operações administrativas estejam embasadas em previsões, estatísticas e fatos devidamente verificados, o que determina a adoção de mecanismos de monitoramento eficazes.
- 2.20. Deveras, esse monitoramento é tarefa necessária para a concretização de entregas de bens e serviços à população caracterizados pela efetividade, a qual se refere à capacidade de se promover os resultados pretendidos. Isso porque consiste em uma atividade que perpassa os processos de implementação, execução e gestão das ações de governo, devendo ser uma prática contínua e cumulativa. Em outras palavras, o monitoramento deve ser compreendido como uma atividade regular do Estado, sendo capaz de produzir, como afirma Cardoso Júnior (2015)[\[1\]](#), (1) conhecimento aprofundado das realidades e (2) informações e indicadores úteis ao gerenciamento das ações de governo.
- 2.21. As informações geradas a partir desse processo são centrais para orientar a tomada de decisão acerca do aprimoramento da ação pública. Como sintetizam Jannuzzi et al. (2009)[\[2\]](#), o monitoramento tem o propósito de subsidiar os gestores com informações mais simples e tempestivas sobre a operação e os efeitos de um programa, resumidas em painéis ou sistemas de indicadores de monitoramento. Dessa forma, envolve um conjunto de atividades relacionadas a diferentes etapas do ciclo de políticas públicas e tem como foco sistematizar informações acerca dessas políticas. Em outros termos, monitorar é acompanhar sistematicamente o desenvolvimento de ações visando produzir informações estratégicas para a gestão, que possibilitem a melhor tomada de decisão.
- 2.22. Diante desse contexto, resta claro que as atividades de monitoramento são essenciais para a administração pública, que necessita, cada vez mais, de informações ágeis e rápidas para orientar o processo decisório.
- 2.23. Neste contexto, é possível perceber que o disseminado acesso à internet e às plataformas de conexão em rede implicou a troca de instância de debates entre os cidadãos, que passaram a se posicionar compartilhando temas de seu interesse no ambiente digital. Processo semelhante é observado no comportamento de

organizações, instituições e autoridades, que também passaram a mobilizar o ambiente digital para a apresentação de seus posicionamentos.

2.24. Tal característica permite a identificação da percepção que têm os cidadãos de suas próprias carências e problemas, bem como o levantamento em tempo real de situações de risco à coletividade os quais desfiem as atribuições do CICC. Em outras palavras, é preciso saber onde e de que forma atuar para garantir melhores resultados.

2.25. Por oportuno, frise-se que a coleta de dados junto ao ambiente virtual é um mecanismo que mira o conhecimento da realidade vivenciada pelos cidadãos, os quais reproduzem em rede as suas experiências factuais e as suas demandas prementes. O respectivo monitoramento, portanto, é conveniente e plenamente compatível com a necessidade de obtenção de dados para o desempenho das principais competências do CICC, a saber (art. 8º, do Decreto 44.698/14):

I - coordenar e orientar o atendimento às chamadas de emergência ou urgência e os despachos de ocorrências/eventos.

II - promover e fomentar a gestão integrada de recursos materiais e humanos, necessários ao atendimento emergencial, gerenciamento de crises e demandas de defesa civil e social.

III - centralizar e integrar as ações relativas às operações coordenadas que exijam a atuação dos órgãos integrantes do CICC.

IV - coordenar as operações diárias dos órgãos que atuam na Defesa Civil e Social no Estado do Rio de Janeiro.

V - fornecer o acesso a informações e recursos necessários para o adequado atendimento a situações emergenciais e de urgência.

VI - gerenciar o perfeito funcionamento dos recursos tecnológicos disponíveis, permitindo o atendimento imediato às situações de crises e urgências.

VII - possibilitar a gerência de crises e a implementação de operações coordenadas integradas.

VIII - monitorar permanentemente as condições climáticas, contribuindo para a melhor tomada das decisões por parte dos gestores.

2.26. Diante dessas atribuições, é fundamental para o CICC contar com um monitoramento de redes sociais apto a captar, em tempo real, informações e percepções dos cidadãos acerca de diferentes políticas públicas correlatas e de diferentes fatos que demandem atuação estatal, o que irá agilizar substancialmente a atuação das agências envolvidas.

2.27. Não bastasse, o próprio conceito da população acerca da execução das políticas públicas revela-se de grande importância, pois a partir das referências lançadas publicamente nas redes sociais, é possível mapear em tempo oportuno a demanda por bens e serviços, o que se mostra estratégico para uma estrutura complexa como o CICC.

2.28. A necessidade da contratação exsurge, portanto, da demanda por fontes cada vez mais fidedignas de conteúdos atinentes à cobertura e efetividade dos serviços públicos. Para tanto, nada mais adequado do que a coleta diretamente da fonte, qual seja, os cidadãos. Outrossim, a exigência de planejamento e eficiência nas ações administrativas corrobora o anseio pela escuta da sociedade, cujas comunicações

ganham ampla expressividade no ambiente das mídias digitais, sobre as quais debruçam-se as novas ferramentas de coleta e análise de dados.

[1] CARDOSO JÚNIOR, José Celso. Monitoramento estratégico de políticas públicas: requisitos tecnopolíticos, proposta metodológica e implicações práticas para a alta administração pública brasileira. Texto para discussão 2040, IPEA, 2015.

[2] JANNUZZI, Paulo. M. et al. Estruturação de Sistemas de Monitoramento e Especificação de Pesquisas de Avaliação: os problemas dos programas públicos são. In: ENAP. (Org.). Cadernos Reflexões para a Ibero-américa: Avaliação de Programas Sociais. 1.ed. Brasília: ENAP, 2009, v. 1, p. 101-138.

### III – OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

3.1. É objeto da presente licitação, a aquisição de serviços de implantação de solução de software, com a finalidade de se obter serviços de busca, coleta, agregação e análise de dados públicos, obtidos em monitoramento de redes sociais, buscadores de internet, perfis oficiais, sites e blogs. origem: pessoa jurídica, forma fornecimento: mês

<b>MATERIAL (Especificação Técnica)</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
Monitoramento	MÊS	12
Relatórios Mensais	MÊS	12
Relatórios Semanais	SEMANAS	48*
Relatórios Sob Demanda	DEMANDA	12-60**

\* Relatórios semanais estimados. Em meses com 5 semanas, serão 5 relatórios.

\*\* Possibilidade de 1 a 5 relatórios sob demanda por mês, sem prejuízo da eventual consulta direta à plataforma/serviço pela Administração.

### IV – DESCRIÇÃO DO OBJETO:

4.1. Prestação de serviços de busca, coleta, agregação e análise de dados em formato de texto, com vistas à obtenção de cenários versados pelos cidadãos, de modo a contribuir com a inteligência institucional na identificação, em tempo real, de riscos, sinistros e tendências, que devam ser enfrentadas pela força estatal.

4.2. A solução é concebida para a utilização de dados disponíveis de modo público em mídias digitais, o que permitirá o monitoramento de temas de relevante interesse público e contribuir com a elaboração de ações eficazes e o melhor planejamento das ações atinentes ao Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), da Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM), principal destinatário da contratação.

- 4.3. Trata-se de serviço comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme art. 1º, da Lei 10.520/02 e art. 29, da Lei 14.133/21.
- 4.4. O objeto será executado mediante o pagamento pela execução mensal do objeto, com entrega dos relatórios periódicos e sob demanda previstos.
- 4.5. O regime de execução é o de empreitada por preço unitário, conforme art. 6º, inciso VIII, alínea *b*, da Lei 8.666/93, e art. 6º, inciso XXVIII, da Lei 14.133/21.
- 4.6. Identificação do item no SIGA: 2-48-243, Código do item: 0243.001.0096, ID: 181484

SERVICOS DE IMPLANTACAO DE SOLUCAO DE SOFTWARE.  
DESCRIÇÃO: SERVIÇOS DE BUSCA, COLETA, AGREGAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS PÚBLICOS, OBTIDOS EM MONITORAMENTO DE REDES SOCIAIS, BUSCADORES DE INTERNET, PERFIS OFICIAIS, SITES E BLOGS. ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: MÊS

- 4.7. A presente demanda será regida pelos ditames da Lei 8.666/93 e pela Lei 10.520/02, conforme faculdade prevista no art. 191 da Lei 14.133/21, em que pese a referência de artigos da nova legislação ao longo do TR, o que se fez para fins meramente didáticos e de contextualização teórica do processo de licitação.
- 4.8. A Ordem de Fornecimento de Serviço (OFS) deverá ser emitida para a implantação inicial e para o início das operações continuadas.
- 4.9. A execução mensal compõe-se do trabalho fixo e contínuo de monitoramento das mídias digitais especificadas neste TR, com a respectiva produção dos relatórios periódicos e sob demanda previstos.
- 4.10. A contratada deverá monitorar e analisar as menções aos seguintes órgãos, agentes e gestores públicos, sem prejuízo de outros atores ou cenários que estejam alinhados com o objeto desta contratação:
- 4.10.1. Governo do Estado.
  - 4.10.2. Secretarias de Estado.
  - 4.10.3. Concessionárias de Serviço Público Estadual.
  - 4.10.4. Gestores Públicos responsáveis pelas Secretarias.
  - 4.10.5. Autoridades e servidores do poder executivo estadual.
- 4.11. O Software utilizado pela contratada para a prestação do serviço deverá permitir o monitoramento e análise, no mínimo, nas seguintes ferramentas e mídias sociais, cumulativamente:
- 4.11.1. Blogs.
  - 4.11.2. Fóruns públicos de discussão.
  - 4.11.3. Podcasts.
  - 4.11.4. Instagram.
  - 4.11.5. Twitter.
  - 4.11.6. Facebook.

- 4.11.7. Youtube.
- 4.11.8. Tik Tok.
- 4.11.9. Wikipedia.

4.12. O Software utilizado pela contratada para a prestação do serviço deverá permitir o monitoramento e a análise, no mínimo, nos seguintes buscadores de internet:

- 4.12.1. Google.
- 4.12.2. Bing.
- 4.12.3. Yahoo!.
- 4.12.4. Ask.
- 4.12.5. MSN Search.

4.13. Quaisquer umas das ferramentas ou das mídias sociais listadas poderão ser substituídas, a qualquer tempo, conforme avaliação da Administração, caso caiam em desuso ou sejam descontinuadas.

4.14. Além das redes sociais citadas, qualquer perfil oficial do Estado deverá ser continuamente integrado ao objeto de monitoramento, sem limitação.

4.15. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento crítico de mídias sociais de forma a acompanhar o engajamento em torno de temas estratégicos (inclusive relacionados a políticas públicas).

4.16. Poderão, no curso do contrato, além das inicialmente listadas, serem inseridas até dez mídias sociais detectadas como estratégicas para o CICC.

4.17. A CONTRATADA deverá monitorar Aplicativos de Redes Sociais, Sites, Blogs, Fóruns e Podcasts.

4.18. A atividade deverá ser ininterrupta durante a vigência contratual, sem qualquer tipo de descontinuidade em quaisquer dias ou horários.

4.19. Durante a execução do contrato, não haverá limites de mensagens, citações ou perfis monitorados.

4.20. A substituição deverá ser feita pela CONTRATADA imediatamente após a solicitação, sem custos extras para a Administração.

4.21. O monitoramento das citações aos órgãos, aos agentes e às autoridades deverá ser realizado 24 horas por dia, sete dias por semana.

4.22. O acompanhamento deverá mostrar a evolução da imagem da Administração Pública, no que tange aos serviços e políticas afetos às áreas de atuação do CICC, da Governadoria e dos órgãos e autoridades vinculadas, além de indicar os assuntos mais relevantes abordados pelos usuários das redes, classificando os registros como positivo, negativo ou neutro.

4.23. Os relatórios deverão ter a seguinte periodicidade:

- 4.23.1. Mensal, que deverá ser quantitativo e qualitativo onde deverão constar as menções separadas por semanas.

- 4.23.2 Semanal, onde deverão constar as menções separadas por dias.
- 4.23.3. Sob demanda, por solicitação da Administração (de um a cinco relatórios por mês).

4.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a comissão de fiscalização, através de sistema, acesso aos relatórios com as seguintes características:

- 4.24.1. DASHBOARD, com tabelas e gráficos mostrando os temas em destaque, citações aos órgãos e aos agentes monitorados, análise de sentimento das citações, abrangência de posts e citações e outros perfis, além de outras informações que venham a ser consideradas estratégicas para a Administração.
- 4.24.2. Alertas imediatos à comissão de fiscalização sobre temas de grande potencial de repercussão.
- 4.24.3. Os temas classificados como de grande potencial de repercussão deverão ser encaminhados à fiscalização 24 horas por dia, sete dias por semana, por e-mail e aplicativo de mensagens.
- 4.24.4. Relatórios analíticos semanais, quantitativos e qualitativos, resumindo as cinco principais referências de assuntos daquela semana, das mensagens divulgadas em redes sociais sobre os assuntos que envolvam os órgãos e agentes acompanhados.
- 4.24.5. Relatórios analíticos mensais, quantitativos e qualitativos, das mensagens divulgadas em redes sociais sobre os assuntos que envolvam os órgãos e agentes acompanhados, detalhando todos os assuntos citados nos relatórios semanais do mês de referência.
- 4.24.6. Relatórios analíticos por demanda, quantitativos e qualitativos, das mensagens divulgadas em redes sociais sobre os assuntos que envolvam os órgãos e agentes acompanhados.
- 4.24.7. Disponibilizar APIs para conexão de dados às ferramentas já utilizadas pela Administração Pública.

4.25. Os relatórios disponibilizados precisarão conter, minimamente, os seguintes dados:

- 4.25.1. Avaliação do impacto das postagens realizadas nas quais os órgãos, agentes e autoridades do Estado figurem como assunto principal, com análise de abrangência, vitalidade e favorabilidade.
- 4.25.2. Avaliação das citações aos órgãos, agentes públicos e autoridades do Estado, com análise de abrangência, vitalidade e favorabilidade.
- 4.25.3. Indicação dos principais temas debatidos nas redes sociais e ações organizadas na internet, nas quais os órgãos, agentes e autoridades do Estado figurem como assunto principal.
- 4.25.4. Identificação dos principais formadores de opinião nas redes sociais que debaterem assuntos de interesse estratégico para a Administração, mais especificamente aqueles temas vinculados à prestação dos serviços públicos e à segurança dos agentes e das autoridades.
- 4.25.5. Identificação das postagens que mais repercutiram nas redes sociais naquele período, nas quais os órgãos, agentes e autoridades do Estado figurem como assunto principal.
- 4.25.6. Identificação das origens das postagens, ainda que a postagem inicial não tenha sido realizada pela pessoa responsável por retransmitir e promover a viralização do seu conteúdo.

4.25.7. Avaliação geral do impacto da mobilização digital em torno dos assuntos vitais e estratégicos para a Administração Estadual.

4.26. Os relatórios deverão ser disponibilizados digitalmente nos mais diversos formatos, tais como: PDF; HTML; XLS e CSV.

4.27. Caso conveniente e necessário, a CONTRATADA poderá se valer da estrutura física disponibilizada no item 8.3., sem ônus adicional ao contrato e sem implicação de dedicação exclusiva de mão de obra.

4.28. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade, a integridade dos dados e a eventual correção de informações, mesmo quando o tráfego de dados for submetido a condições de grande concorrência e volume.

4.29. A CONTRATADA deverá garantir o armazenamento de todo o histórico dos termos e citações monitoradas pelo sistema, pro meio da manutenção de um banco de dados.

4.30. Ao final do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar à Administração toda e qualquer informação que esteja em sua posse.

4.31. O conteúdo do banco de dados será integralmente repassado à CONTRATANTE ao final do contrato, o qual terá sua exclusiva propriedade, assim como de todos os relatórios produzidos.

4.32. Os parâmetros a serem observados para as mídias sociais serão, no mínimo, os seguintes:

4.32.1. Facebook:

- Ø Citação, menções e alcance;
- Ø Interações;
- Ø Engajamento;
- Ø Número de respostas;
- Ø Usuários constantes;
- Ø Posts de usuários;
- Ø Tipos de posts;
- Ø Perfil do público por sexo, faixa etária e origem;
- Ø Curtidas e seguidores que eventualmente o usuário tenha ganhado ou perdido.

4.32.2. Youtube:

- Ø Total de visualizações;
- Ø Tempo total visto;
- Ø Crescimento do tempo total visto;
- Ø Relação entre like e dislike;
- Ø Crescimento absoluto de like e dislike;
- Ø Quantidade de inscritos;
- Ø Crescimento ou decréscimo de inscritos.

4.32.3. Twitter:

- Ø Retweets;
- Ø Menções;
- Ø Favoritos;

- Ø Evolução dos seguidores;
- Ø Perfil do público por sexo, faixa etária e origem;
- Ø Evolução na base de fãs;
- Ø Curtidas e seguidores que eventualmente o usuário tenha ganhado ou perdido;
- Ø Pontuação de engajamento da publicação.

4.32.4. Instagram:

- Ø As fotos publicadas;
- Ø Seguidores;
- Ø Curtidas;
- Ø Comentários;
- Ø Impressões das publicações;
- Ø Quantidade de visualizações, em se tratando de vídeo.

4.32.5. TikTok:

- Ø Total de visualizações;
- Ø Quantidade total de seguidores;
- Ø Público alvo alcançado;
- Ø Comentários.

4.32.6. Wikipedia

- Ø Total de visualizações.

4.33. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem prestados, a CONTRATADA deverá executá-los de acordo com as rotinas previstas nas especificações contidas neste Termo de Referência, obedecendo aos prazos estabelecidos e com qualidade, sob a supervisão do CONTRATANTE, de forma a identificar eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar o serviço, sendo aplicado o seguinte controle de qualidade:

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO	MEDIÇÃO	INDICADOR	GLOSA
Disponibilidade total do serviço (mínimo 99,5% de monitoramento contínuo)	Apuração das horas indisponíveis (HI) em face das horas totais do mês (HM). Verificação amostral da evolução do monitoramento a partir de consultas diretas à ferramenta	$(HM-HI)/HM \times 100$	10% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo do mínimo, com cálculo pro rata
Descumprimento de um dos parâmetros especificados para o monitoramento das redes TR, especialmente s constantes do item 1.17	Apuração sobre a falta de conteúdo ou de elemento de incidência do monitoramento em quaisquer dos relatórios ou consultas diretas	elemento descrito	2% do valor mensal para cada parâmetro não pesquisado
Falta de relatório analítico periódico, em razão de morosidade, incapacidade ou inadequação técnica do serviço	Apuração de cada relatório previsto, o qual não fora gerado	unidade	10% do valor mensal do contrato, por cada relatório não disponibilizado
Falta de relatório analítico sob demanda, em razão de morosidade, incapacidade ou inadequação técnica do serviço	Apuração de cada relatório solicitado, o qual não fora gerado	unidade	5% do valor mensal do contrato, por cada relatório não disponibilizado

Falta de comunicação de temas de grande potencial de repercussão	Apuração de situação de crise ou de grande repercussão que não fora objeto de oportuna identificação e comunicação em alerta 24h ou em tempestivo relatório analítico	Situação de repercussão	10% do valor mensal do contrato, para cada falta de identificação e comunicação tempestiva
Atraso na implantação dos serviços, conforme cronograma	Apuração dos dias de atraso	cronograma	1% sobre o valor total do contrato, por dia de atraso do cronograma
Deixar de ministrar treinamento para consultas diretas pela Fiscalização (demanda deve gerar cronograma para atendimento)	Apuração de omissão após demanda de capacitação	cronograma	1% sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso do cronograma
Desatender ou dificultar o atendimento das solicitações ou ações de gestão e fiscalização do contrato, sem prejuízo da penalidade pela falha decorrente	Apuração de cada descumprimento	unidade	5% do valor mensal do contrato por cada descumprimento
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, sem prejuízo de penalidade pela falha decorrente	Apuração de cada omissão	unidade	5% do valor mensal do contrato por cada omissão

4.34. As deduções pelo descumprimento do NMS acima poderão ser cumulativas e incidirão sobre o faturamento devido, podendo ser efetuadas glosas para a sua execução.

4.35. As glosas serão precedidas de notificação da CONTRATADA para o exercício do contraditório e manifestação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, para justificativa ou solução imediata.

4.36. A superação da justificativa pela comissão de gestão e fiscalização do contrato implicará da imposição da glosa, sendo que durante o tempo necessário à análise da questão o prazo de pagamento ficará suspenso.

## **V – DOS PRAZOS:**

5.1. O prazo de vigência do contrato será de doze meses, contados a partir da assinatura pelas partes, desde que posterior à data de publicação do extrato do instrumento no Diário Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada no contrato.

5.2. Se houver interesse da Administração, o prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93 e art. 106 da Lei 14.133/21, desde que a proposta da CONTRATADA permaneça mais vantajosa.

## **VI – DA ESTIMATIVA DO VALOR:**

- 6.1. O custo meramente estimado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) não configura preço de referência para a licitação, tendo sido elaborado como esforço inicial de entendimento da demanda, a partir do qual as regras e cautelas da pesquisa ampla em sede processual oportuna deverão incidir e prevalecer sobre o presente estudo.
- 6.2. De fato, no momento da pesquisa ampla de preços ao mercado, será imprescindível extrair cotações que se refiram ao objeto concretamente delineado, a fim de se buscar panorama fidedigno que permita análise comparativa com outras contratações em curso, não sendo óbice à conclusão de alteração do valor proposto.
- 6.3. O custo estabelecido em ETP, portanto, traz um guia estimativo inicial, que orienta a conclusão administrativa acerca da viabilidade técnico-econômica da demanda, mas que não limita ou condiciona a pesquisa mercadológica que balizará o processo licitatório, nem impede ajustes futuros no planejamento, se forem necessários.
- 6.4. Inobstante, o custo total da solução deverá representar o valor da solução considerada em sua integralidade.
- 6.5. Na planilha de custos dos proponentes, entretanto, deverão estar pormenorizados os valores estimados que componham as etapas, os materiais, as tecnologias e a mão de obra de cada uma das parcelas da contratação.
- 6.6. Após a pesquisa ampla de preços que orientará o certame, deverá ser registrada a seguinte estimativa do custo estimado:

OBJETO	QTD	R\$ Unitário	R\$ Mensal	TOTAL
SERVICOS DE IMPLANTACAO DE SOLUCAO DE SOFTWARE. DESCRIÇÃO: SERVIÇOS DE BUSCA, COLETA, AGREGAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS PÚBLICOS, OBTIDOS EM MONITORAMENTO DE REDES SOCIAIS, BUSCADORES DE INTERNET, PERFIS OFICIAIS, SITES E BLOGS. ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: MÊS	12			

## **VII – DO PAGAMENTO:**

- 7.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, a parcela mensal do serviço e o correspondente valor contratado, diretamente na conta corrente da agência de titularidade da CONTRATADA, junto à instituição financeira credenciada pelo Estado, sendo necessária a entrega da documentação de regularidade, assim como a nota fiscal atestada pela CONTRATANTE.
- 7.2. O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento.
- 7.3. O pagamento só será realizado após o aceite definitivo que deverá constar do respectivo processo.
- 7.4. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do serviço, devidamente atestado pelos agentes competentes.
- 7.5. O valor mensal de pagamentos deve corresponder ao monitoramento contínuo das redes sociais especificadas e à entrega dos relatórios analíticos.
- 7.6. O valor referente aos relatórios sob demanda só será pago a partir de solicitação e conclusão dos respectivos serviços eventuais.
- 7.7. A CONTRATADA deverá fornecer, até o quinto dia útil do mês subsequente, as notas fiscais e o Relatório Mensal de Serviços do mês anterior.
- 7.8. O atraso na entrega dos documentos de cobrança implicará a prorrogação do prazo de pagamento, proporcionalmente aos dias de atraso.
- 7.9. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias corridos ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da reapresentação da documentação correta.
- 7.10. O período de prestação dos serviços a ser faturado começará sempre no primeiro dia de cada mês e terminará no último dia do mesmo mês, salvo no primeiro e no último mês de contrato, quando se admitirá o faturamento proporcional aos dias executados.
- 7.11. (Achei que a data estava contraditória com o item 15.7).
- 7.12. Do valor a ser pago poderão acontecer descontos, de acordo com os critérios estabelecidos no NMS.
- 7.13. O índice de incidência nos atrasos de pagamento a constar na minuta de contrato será aquele referente à inflação IPCA-IBGE.
- 7.14. Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

- 7.14.1. Nota fiscal contendo o número do contrato e o período a que se refere à execução dos serviços;
- 7.14.2. Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos perante a Receita Estadual do Rio de Janeiro. (<http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz>).
- 7.14.3. Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos tributários e/ou não tributários inscritos na dívida ativa do Estado do Rio de Janeiro. (<https://pge.rj.gov.br/divida-ativa/certidao-de-regularidade-fiscal>).
- 7.14.4. Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa perante a Fazenda Nacional. (<https://www.gov.br/pt-br/categorias/financ>).
- 7.15. A empresa fará jus ao reajuste decorrido 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir, conforme previsto no art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/93.
- 7.16. Uma vez decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, o contrato, mediante solicitação da CONTRATADA, será reajustado pelo ICTI (índice de custo da tecnologia da informação), calculado pelo IPEA, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual.
- 7.17. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.18. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.19. A CONTRATADA prestará garantia fixada em favor da CONTRATANTE no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do art. 56, § 2º, da Lei nº 8.666/93, e art. 98 da Lei 14.133/21, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas na Lei.
- 7.20. O contrato deverá ser executado, fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.
- 7.21. O objeto do contrato será recebido de acordo com a forma prevista pelo Art. 73 da Lei nº 8666/93.
- 7.22. Provisoriamente, após parecer circunstanciado, que deverá ser elaborado pela comissão de fiscalização, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a implantação inicial dos serviços.
- 7.23. Definitivamente, mediante parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo anterior, após constatação do cumprimento integral das condições estabelecidas, no prazo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento provisório.

- 7.24. Os recebimentos provisório e definitivo aqui descritos referem-se aos requisitos de implantação do contrato.
- 7.25. As prestações mensais dos serviços serão atestadas pelos Termos de Aceite Técnico (exarados nos respectivos relatórios de faturamento), à vista dos Relatórios Mensais apresentados pela contratada, nos quais a mesma informará os serviços e a quantidade executada no período.
- 7.26. Caso seja observada qualquer desconformidade no objeto durante o período do recebimento, a CONTRATADA será comunicada por e-mail, ofício ou aplicativo de mensagens para que sejam realizados os devidos ajustes.
- 7.27. Os serviços que não estiverem dentro das especificações exigidas neste Termo de Referência serão rejeitados pela comissão de fiscalização, integralmente ou em parte, e deverão ser refeitos e reapresentados para nova análise no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cabendo à CONTRATADA arcar com todos os custos decorrentes de qualquer ajuste.
- 7.28. O recebimento dos serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios de qualidade ou disparidades com as especificações contidas neste termo de referência, mesmo se verificados posteriormente.
- 7.29. São prazos gerais do processo de contratação, até a efetiva aceitação do objeto:

#	EVENTO	PRAZO
E1	Publicação do contrato	0
E2	Reunião inaugural	E1+05 dias úteis
E3	Ordem de Fornecimento de Serviço (OFS)	E2+10 dias úteis
E4	Implantação do serviço	E3+30 dias corridos
E5	Recebimento provisório	E4+05 dias úteis
E6	Recebimento definitivo	E5+30 dias corridos

### **VIII – DA REUNIÃO INAUGURAL E DA ORDEM DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO:**

- 8.1. Em até 05 (cinco) dias úteis a contar da publicação do contrato, será realizada reunião inaugural entre a contratante e a contratada, para fins de alinhamento acerca da disponibilização do serviço e de outros aspectos que se façam necessários à execução do contrato, tais como o Relatório Mensal para faturamento, formato dos relatórios analíticos, modo de acesso da ferramenta de pesquisa para fins de fiscalização e acompanhamento.
- 8.2. Em até 10 (dez) dias úteis a contar da reunião inaugural, será expedida Ordem de Fornecimento de Serviço (OFS), a partir da qual deverá ser observado o prazo de implantação de 30 (trinta) dias.

- 8.3. O prazo de início dos serviços admite uma prorrogação por igual período, desde que a CONTRATADA solicite formalmente à comissão de fiscalização essa prorrogação dentro do prazo inicial de cumprimento.
- 8.4. O pedido de prorrogação realizado dentro do prazo não exime a CONTRATADA das sanções legais, caso a autoridade competente responsável pela aplicação da sanção entenda, após análise do relatório emitido pela comissão de fiscalização, que os motivos do atraso decorreram por culpa da própria CONTRATADA.
- 8.5. Até o início efetivo dos serviços, não haverá qualquer pagamento devido à CONTRATADA.
- 8.6. Será exigida a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, sem prejuízo das demais regras previstas no artigo 30 da Lei n.º 8.666/93 (art. 67, inciso II e §§1º, 2º e 5º, da Lei 14.133/21), através da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 8.7. Para fins de habilitação, a licitante vencedora da etapa de lances deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de capacidade técnica emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação.
- 8.8. O atestado deverá comprovar prestação de serviços nas mesmas condições do presente TR, no percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado para o número de redes sociais indicado no item 8, sendo essa a parcela de maior relevância.
- 8.9. O(s) atestado(s) deve(m) conter: o nome, endereço e o telefone de contato do(s) órgão ou empresa atestadora ou qualquer outro meio com o qual a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s) e a razão social e dados de identificação da instituição emitente, como CNPJ, endereço e telefone.
- 8.10. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificação da veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica, caso em que a proponente deverá prestar todas as informações e encaminhar todos os documentos necessários para a comprovação.
- 8.11. Serão desclassificados os proponentes que não apresentarem comprovação da qualificação técnica.
- 8.12. Uma vez comprovado, após diligência realizada pela Administração, que o atestado emitido em favor da CONTRATADA é falso ou inverídico, a empresa será desclassificada e declarada inidônea.
- 8.13. Além do atestado, a empresa deverá apresentar um responsável que deverá assumir diretamente a execução dos serviços contratados, compondo a respectiva equipe técnica.

- 8.14. O responsável deverá possuir formação em qualquer área relacionada à Tecnologia da Informação.
- 8.15. Será exigida a comprovação da qualificação econômica através da apresentação de certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da proponente, nos termos do art. 31, inciso II, da Lei 8.666/93, e art. 69, inciso II, da Lei 14.133/21.
- 8.16. Considerando o porte da contratação e a necessidade de investimentos tecnológicos para atendimento de grande volume de demandas dos cidadãos fluminenses, a contratação deverá prever a apresentação de habilitação econômico-financeira, através da comprovação de patrimônio líquido mínimo de 02% (dois por cento) do valor estimado da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais (art. 31, §3º, da Lei 8.666/93 e 69, §4º da Lei 14.133/21).

## **IX – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 9.1. Atender a todas as condições descritas neste Termo de Referência e no futuro Contrato.
- 9.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato.
- 9.3. Prestar os serviços de acordo com os requisitos de qualidade, e especificações técnicas descritas.
- 9.4. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação.
- 9.5. Registrar as ocorrências havidas durante a execução contratual e dar ciência a CONTRATANTE, o quanto antes, de qualquer anormalidade que venha a prejudicar os serviços, apresentando relatório à CONTRATANTE, por escrito, especificando as causas das interrupções e as medidas adotadas a serem aplicadas com vistas a evitar a repetição da anormalidade.
- 9.6. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços.
- 9.7. A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE, em caráter definitivo, o direito de propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios e base de dados.
- 9.8. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços.
- 9.9. A CONTRATADA deverá manter 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 as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos.

- 9.10. 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.
- 9.11. A CONTRATADA deverá assinar termo de confidencialidade, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta.
- 9.12. Dar acesso aos fiscais e ao gestor à solução contratada para fins de acompanhamento em tempo real da execução, para a emissão de relatórios e coleta de informações, bem como para controle do cumprimento das obrigações pactuadas.
- 9.13. Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666/93 e art. 118 da Lei 14.133/21, um Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE.
- 9.14. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações trabalhistas, das quais são integralmente responsáveis, não havendo vínculo trabalhista entre a CONTRATANTE e os funcionários da CONTRATADA.
- 9.15. Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato.
- 9.16. Efetuar a correção de quaisquer falhas verificadas na execução do objeto, sem qualquer ônus adicional, de forma a cumprir todas as determinações da CONTRATANTE.
- 9.17. Dimensionar e adotar as providências técnicas, administrativas e logísticas necessárias ao cumprimento integral do contrato.
- 9.18. A CONTRATADA aceitará a qualquer tempo, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle, adotados pela Fiscalização da CONTRATANTE.
- 9.19. Ficarão às expensas da CONTRATADA os custos com as despesas de tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução dos serviços.
- 9.20. Executar os serviços em compatibilidade com os termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) e do Marco Civil (Lei 12.965/2014).
- 9.21. A CONTRATADA não poderá indicar profissionais para execução dos serviços com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança física, humana e/ou da informação, bem como a credibilidade do CONTRATANTE.

## **X – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 10.1. Realizar o pagamento devido à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.2. Fornecer documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente objeto.
- 10.3. Designar o Gestor e os Fiscais para realizar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
- 10.4. Receber provisória e definitivamente o objeto da aquisição, nas formas definidas neste Termo de Referência.
- 10.5. Exercer o monitoramento e fiscalização do cumprimento do objeto através de servidores especialmente designados para esse fim, na forma prevista no art. 67 da Lei nº 8.666/93, Decreto RJ nº 45.600/2016 e art. 117 da Lei 14.133/21, procedendo atesto das respectivas Notas Fiscais Eletrônicas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- 10.6. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas.
- 10.7. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais, dados e relatórios em desacordo com as respectivas especificações constantes do Termo de Referência.

## **XI– DAS PENALIDADES:**

- 11.1. A CONTRATADA poderá sofrer sanções administrativas em razão de sua conduta nas fases de licitação e de execução contratual, com base nas previsões constantes do edital e do contrato administrativo, para as quais ora se remete, fundamentadas no art. 87 da Lei 8.666/93 e 156 da Lei 14.133/21.
- 11.2. As competências e procedimentos de aplicação de sanções respeitarão, no que couber, as regras previstas no Decreto RJ 3.149/80, especialmente arts. 86 a 89.

## **XII – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

- 12.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual relativa ao exercício financeiro vigente:

**FONTE:**

**PROGRAMA DE TRABALHO:**

**NATUREZA DA DESPESA:**

### **XIII - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:**

- 13.1. A execução dos serviços se dará de modo contínuo e também sob demanda, conforme especificado neste TR, e deverá estar calcada em meios tecnológicos de monitoramento das redes sociais capazes de subsidiar a elaboração de relatórios analíticos e a tomada de decisões da Administração Pública.
- 13.2. A prestação de serviços não se utilizará de mão de obra dedicada e será realizada à distância, face o caráter tecnológico e de tratamento de dados da solução.
- 13.3. A CONTRATANTE disponibilizará ambiente de trabalho presencial aos colaboradores da CONTRATADA na sede do CICC, a fim de que as rotinas de execução possam ser realizadas presencialmente quando necessário ou conveniente, sem a imposição de obrigatoria dedicação exclusiva ou residente.
- 13.4. A solução deverá conter os requisitos mínimos ora previstos e atender aos respectivos referenciais de execução estabelecidos, os quais, em conjunto, representam a entrega do objeto demandado.
- 13.5. A cada ciclo mensal de execução, serão fiscalizadas as rotinas e a abrangência da pesquisa, da coleta e da sistematização de dados, os conteúdos dos documentos informativos, os quais deverão remeter aos elementos de pesquisa e aos objetivos colimados e os recebimentos dos alertas e das demais comunicações exigíveis, para fins de controle do fornecimento contratado.
- 13.6. A CONTRATADA deverá prestar treinamento ou capacitação mínima sobre o sistema de monitoramento para que operadores da CONTRATANTE possam, quando necessário, acessar a ferramenta e acompanhar, em tempo real, a execução do objeto e extrair informações e relatórios. Esse referido acesso não exime a CONTRATADA das obrigações de entregar plenamente o objeto do contrato.
- 13.7. O trabalho de capacitação ou treinamento deverá estar disponível ao longo da vigência contratual e será efetuado sob demanda, a ser realizado em dia e hora acordados entre as partes.
- 13.8. Executado o contrato, seu objeto será recebido pela comissão de fiscalização, na forma prevista pelo art. 73 da Lei nº 8.666/93.
- 13.9. Uma vez que a comissão de fiscalização do contrato ateste o recebimento do objeto, o gestor fará o encaminhamento dos autos para os procedimentos de pagamento.
- 13.10. Todos os dados brutos ou tratados obtidos pela empresa são de propriedade do CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados sempre que solicitados.
- 13.11. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá divulgar, fornecer, vender, ceder ou emprestar os dados obtidos, ainda que sejam coletados em ambientes públicos.
- 13.12. Constitui infração gravíssima por parte da empresa fornecer a terceiros quaisquer dados relacionados à execução do contrato.

- 13.13. O objeto será executado de acordo com o previsto por este Termo de Referência e ajustado conforme diretrizes traçadas na reunião inaugural.
- 13.14. Os relatórios produzidos poderão ser ajustados de acordo com a necessidade da Administração, após tratativas entre as partes.
- 13.15. A CONTRATADA deverá fornecer suporte por e-mail, telefone e/ou web conferência para sanar dúvidas ou eventuais problemas, da segunda à sexta das 9h às 18h, ressalvados os temas de grande potencial de repercussão, previstos nos itens 9.12.2 e 9.12.3 deste termo de referência.
- 13.16. A comissão de gestão e fiscalização será formada por no mínimo 04 (quatro) servidores (três fiscais e um gestor), devidamente designados para tal, a qual competirá zelar pela perfeita execução do objeto, em conformidade com a demanda a ser atendida, nos termos do parágrafo único do artigo 4º, combinados com os artigos 12 e 13 do Decreto RJ 45.600/2016.
- 13.17. Os servidores especialmente designados para formar a comissão de gestão e fiscalização, farão o acompanhamento da execução e realizarão anotações em registro próprio de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 13.18. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.
- 13.19. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.
- 13.20. A fiscalização de que trata este parágrafo não exclui, nem reduz a responsabilidade da empresa por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica.
- 13.21. As demandas em geral enviadas por e-mail deverão ser resolvidas dentro dos prazos concedidos pelo Fiscal/Gestor do Contrato ou, caso esse não seja estabelecido expressamente, em até 05 (cinco) dias corridos.

#### **XIV – RESULTADOS ESPERADOS:**

- 14.1. Permitir que o Centro Integrado de Comando e Controle amplie a sua base de conhecimento, para a realização cada vez mais precisa das ações de planejamento e execução.

- 14.2. Profissionalizar o monitoramento das ações executivas, com vistas à melhoria da eficiência dos serviços públicos, em especial aqueles promovidos de forma integrada pelo CICC.
- 14.3. Facilitar a análise de diferentes cenários, tais como: crises com reverberações no debate público (por meio da detecção da valência de menções e das principais narrativas) ou mesmo mudanças na agenda da opinião pública (por meio da identificação de temas e tópicos sendo buscados e discutidos em buscadores e trackings de opinião pública).
- 14.4. Extrair das redes sociais, blogs e repositórios de notícias as tendências de menções, às quais se deve atribuir valências positivas e negativas, e as narrativas associadas às menções para entender o volume e o debate no ambiente digital.
- 14.5. Ampliar, a partir das ferramentas disponibilizadas, o desenvolvimento das políticas públicas, visando produzir informações estratégicas para a gestão, que possibilitem a melhor tomada de decisão.
- 14.6. Mapear as tendências de busca na internet para dimensionar o interesse da população por determinados temas, bem como mapear discussões em ascensão ou em declínio no ambiente digital.

## **XV – DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 15.1. A fiscalização da CONTRATANTE não será motivo para exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA.
- 15.2. Na composição dos preços ofertados, deverão estar inclusos os impostos, contribuições, taxas, seguro, bem como todos os demais encargos incidentes.
- 15.3. Integram esse instrumento os seguintes anexos, os quais deverão ser preenchidos e assinados pela contratada, onde couber:
  - 1.3.1. ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
  - 1.3.2. ANEXO II – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS
  - 1.3.3. ANEXO III – MODELO DE ORDEM DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO (OFS)
  - 1.3.4. ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO/RECEBIMENTO
  - 1.3.5. ANEXO V – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.