

Estudo Técnico Preliminar 4/2020

1. Informações Básicas

Número do processo: 00170.003838/2019-11

2. Descrição da necessidade

O presente documento tem por finalidade atualizar os estudos formalizados entre os meses de fevereiro e maio do corrente ano e descrever a necessidade da contratação de serviços de comunicação digital, compreendendo monitoramento e desenvolvimento de soluções, nos termos a seguir:

A Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM, vinculada ao Ministério das Comunicações, por meio da Medida Provisória nº 980/2020, conforme competência estabelecida no Decreto nº 9.980, de 20 de agosto de 2019, é o órgão competente para:

- I - formular e implementar a política de comunicação e de divulgação social e de programas informativos do Poder Executivo federal;
- II - coordenar e acompanhar a comunicação interministerial e as ações de informação e difusão das políticas do Governo federal;
- III - articular-se com instituições do Poder Executivo federal, quando da divulgação de políticas, programas e ações do Governo federal e em eventos, solenidades e viagens dos quais o Presidente da República e outras autoridades de interesse da Presidência da República participem;
- IV - coordenar, normatizar, supervisionar e controlar a publicidade e os patrocínios dos órgãos e das entidades da administração pública federal, direta e indireta, e das sociedades sob o controle da União;
- V - relacionar-se com os meios de comunicação e as entidades dos setores de comunicação e exercer as atividades de relacionamento público-social;
- VI - solicitar ao Ministro de Estado a convocação de redes obrigatórias de rádio e de televisão;
- VII - coordenar e consolidar a comunicação governamental nos canais próprios de comunicação;
- VIII - relacionar-se com a imprensa regional, nacional e internacional;
- IX - coordenar as ações de comunicação da República Federativa do Brasil no exterior e na realização de eventos institucionais da Presidência da República com representações e autoridades nacionais e estrangeiras, em articulação com os demais intervenientes;
- X - organizar e desenvolver sistemas de informação e de pesquisa de opinião pública; e
- XI - apoiar os órgãos integrantes da Presidência da República no relacionamento com a imprensa.

Parágrafo único. A Secretaria Especial de Comunicação Social auxiliará o Ministro de Estado nas atividades de supervisão ministerial da EBC.

O referido Decreto dispõe, em seu art. 33, sobre a atribuição do Departamento de Conteúdo e Gestão de Canais - DECAD, que é a área técnica da SECOM responsável por:

- I - implementar políticas e diretrizes de comunicação digital para o Poder Executivo federal;
- II - supervisionar as ações de comunicação digital no âmbito do SICOM;
- III - orientar e supervisionar o uso das marcas, das assinaturas e dos elementos visuais do Governo federal nos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

IV - gerenciar os canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

V - definir as diretrizes editoriais e orientar a produção de conteúdo para os canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

VI - estabelecer formas de interação com o cidadão por meio dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

VII - articular com os órgãos e entidades da administração pública federal a gestão e a manutenção de conteúdos disponibilizados nos canais digitais da administração pública federal direta;

VIII - articular, promover e realizar parcerias e acordos de cooperação técnica com órgãos e entidades públicos e privados para aprimoramento dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

IX - coordenar o planejamento, a produção, a edição e a publicação de conteúdos para canais próprios de comunicação digital nos portais e nas redes mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social e acompanhar a elaboração de ações de comunicação digital de seu interesse no âmbito do SICOM;

X - promover o alinhamento das estratégias de informação nos canais próprios de comunicação digital por meio da articulação com os órgãos da administração pública federal;

XI - acompanhar a criação de novos endereços eletrônicos no âmbito do Poder Executivo federal relacionados com as políticas e os programas do Governo federal em parceria com o Ministério da Economia;

XII - supervisionar as condições de funcionamento dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;

XIII - registrar imagens, em vídeo, dos eventos e das viagens presidenciais e dos assuntos de governo para atender à sociedade e à imprensa;

XIV - divulgar, por meio dos canais próprios de comunicação digital da Presidência da República, ou diretamente em veículos de comunicação e de divulgação, os registros feitos em vídeo; e

XV - manter acervo de imagens oficiais do Presidente da República, em articulação com a Diretoria de Documentação Histórica do Gabinete Pessoal do Presidente da República.

Vale citar, ainda, o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único “gov.br”, em seu art. 4º estabeleceu a SECOM como órgão responsável pela coordenação da consolidação de portais governamentais na internet, sob o domínio “gov.br”. Trata-se do mais relevante instrumento digital do Governo, que pretende reunir 3.300 serviços públicos e deve gerar uma economia de R\$ 6 bilhões com a redução de custos para o governo e o cidadão.

Neste contexto de competências, a SECOM necessita da execução de diversos serviços que unidos convergem para a finalidade última que é a disseminação de informações de interesse público. Dentre esses serviços, e no âmbito da ferramenta comunicação digital, encontram-se o monitoramento de redes e o desenvolvimento de soluções, voltados à atender as demandas do meio on-line do Governo Federal.

Registra-se os normativos que disciplinarão a pretensa contratação, são eles:

- Lei 10.520/2002, que institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto nº 10.024/2019, que regulamenta a licitação na modalidade pregão na forma eletrônica;
- Lei nº 8.666/1993, que institui normas para licitação e contratos da Administração Pública;
- Decreto nº 6.555/2008, que dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo federal;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 3/2017, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisas de preços;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, que dispõe sobre regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob regime de execução indireta.

Em decorrência da ampliação do acesso da população à internet, o cidadão cada vez mais consome conteúdo e serviços colocados à disposição pelos meios digitais, fazendo com que as estratégias de comunicação tradicionais passem a utilizar plataformas e tecnologias digitais para desenvolver, além de outras, as atribuições acima elencadas, tornando a estratégia de governo mais completa e efetiva.

O crescimento do número de pessoas que consomem informações pelos meios digitais é demonstrado na pesquisa do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) pelo qual, em 2018, 70% da população brasileira teve acesso à internet, sendo o celular o principal meio de acesso (97%).

Ainda, de acordo com a pesquisa, o acesso a internet exclusivamente pelo celular é feito por 56% da população brasileira. Este percentual é maior nas famílias com renda entre 1 e 2 salários mínimos, onde o acesso exclusivo por celular é de 63%. A íntegra da pesquisa está disponível neste endereço eletrônico http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM.

A mudança da forma de acesso à informação pela população brasileira também é demonstrada no relatório das empresas de marketing digital *We Are Social* do Reino Unido e *Hootsuite* dos Estados Unidos, pelos quais o número de usuários de redes sociais no Brasil aumentou 10 milhões em 2019 com relação a 2018, totalizando mais de 140 milhões de usuários ativos. O relatório está disponível no endereço <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>.

Atualmente a SECOM, para o cumprimento de sua missão institucional, planeja e desenvolve soluções de comunicação digital, de modo a aprimorar a disseminação de informações em seus canais próprios de comunicação.

Dada a relevância da comunicação digital, nos dias atuais, a Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações (SECOM), com vistas ao atingimento dos objetivos de comunicação, demanda serviços de desenvolvimento de plataformas/tecnologias digitais, que permitem tornar os conteúdos de governo e de interesse público acessíveis à sociedade, bem como realiza o monitoramento de suas redes de modo a compreender os anseios e a percepção dos cidadãos de um modo geral. Esses serviços, contribuem sobremaneira para que os esforços do governo sejam cada vez mais eficazes.

Sabe-se que os meios digitais disponíveis simplificam a relação do cidadão com o Estado, representando ferramenta essencial para a publicidade de atos do governo federal com agilidade e assertividade, pois permitem que os cidadãos tenham acesso às informações de orientação, às políticas públicas, bem como à prestação de contas por meio de divulgação transparente e acessível em diversos formatos e meios.

Dada a constante evolução do meio digital, e a contínua mudança da forma como a população se comporta diante desses novos formatos e canais, torna-se imprescindível que a execução de serviços voltados à atender as demandas digitais seja prestado por meio de empresas com expertise adequada ao porte da SECOM e que estas possuam ferramentas hábeis a desenvolver as atividades com excelência.

Para atender a toda essa demanda, a SECOM utiliza a prestação de serviços por meio de execução indireta, na qual as empresas contratadas prestam serviços de desenvolvimento de soluções de comunicação digital. É por meio de contratação de empresas de mercado que a SECOM mantém seus canais digitais ativos e consegue mensurar a percepção da sociedade.

Fazendo um apanhado acerca dos certames anteriores, a SECOM evoluiu positivamente no tocante ao modo de execução e contratação desses serviços. No ano de 2009, a SECOM realizou licitação na modalidade concorrência do tipo técnica e preço, cuja execução era realizada no modelo 'homem-hora' e os serviços prestados eram remunerados de acordo com a quantidade de horas/atividade necessárias para a sua conclusão. Desde aquela época até o dias de hoje várias discussões foram travadas acerca desse modelo de execução, sobremaneira jurisprudências do Tribunal de Contas da União - TCU, a saber Acórdão nº 2362/2015 - Plenário.

Em 2014, a SECOM promoveu outra licitação de mesmo objeto. De igual modo, a licitação foi processada na modalidade concorrência, porém sendo esta do tipo melhor técnica. A essa altura a SECOM já havia amadurecido vários conceitos em torno do tema comunicação e embasado suas contratações por meio de estudos. A prestação dos serviços foi realizada por meio de duas empresas vencedoras do certame, que eram remuneradas efetivamente pelos serviços prestados e não pela quantidade de horas e mão-de-obra necessárias para o atendimento das demandas.

Ressalta-se que após o amadurecimento pela SECOM de várias questões acerca do desenvolvimento dos serviços de comunicação digital, a futura contratação ocorrerá de modo diverso das demais, nas quais eram concentrados todos os serviços necessários ao atendimento do órgão. Desta feita, a SECOM pretende, ao máximo, dividir os serviços, à vista da evolução do mercado neste aspecto.

Acerca da última contratação, ocorrida em 2014 e encerrada em março de 2020, vale destacar alguns pontos que foram pontuados durante a execução contratual, de modo a serem aprimorados para a futura contratação:

- i) prestação de serviços por mais de uma empresa;

ii) tabela de produtos e serviços que não correspondia à evolução tecnológica com o passar dos anos, tendo em vista a expansão do mercado digital;

iii) possibilidade de incorporar produtos e serviços não existentes na tabela, por meio de pesquisa de mercado, muito criticado pelo órgão de controle interno e debatido por vezes pelo controle externo;

iv) descrição e requisitos existentes na tabela de produtos e serviços que permitiam interpretação subjetiva, o que dificultava o entendimento não só durante a abertura da demanda, mas também, no momento da entrega e do ateste final; e

v) prazos estipulados na tabela de produtos e serviços que frequentemente não atendiam às necessidades de uma comunicação célere, como é a natureza dos serviços digitais.

Além de tais dificuldades, pode-se destacar ainda como evolução no modelo de execução:

Não exigência de perfis profissionais alocados em Brasília:

No decorrer da gestão dos Contratos nº 02 e 03/2015 houve a necessidade de perfis específicos estarem fisicamente alocados em Brasília, a exemplo: desenvolvedores de *plone*. A falta desse perfil alocado na cidade resultou atrasos e ocorrências, a qual podemos citar o lançamento da 2ª Versão da Identidade de Governo - IDG.

Dependência da área de tecnologia para solicitar serviços que envolvem tecnologia da informação:

Parte dos serviços então demandados abrangia tecnologia de informação e comunicação (TIC), que necessitam de ateste pela área de tecnologia da Presidência da República - DITEC, tendo em vista a necessidade de análise dos "pontos de função", envolvidos na solução.

Atestes:

Tal dificuldade estava diretamente ligada à fase da gestão contratual, cuja forma de comprovação da entrega dos produtos /serviços para ateste não se mostrava a mais assertiva possível, já que as agências utilizavam ferramentas como CD para gravação das comprovações. A fim de otimizar tal procedimento, vale levar em consideração a disponibilização dos documentos comprobatórios por meio de link a de repositório em nuvens, que passaram a ser descarregados em repositório próprio utilização de espaço interno para armazenamento e disponibilização das entregas para uso da área técnica da SECOM.

A partir de tais constatações e diante da celebração de uma contratação emergencial para atendimento de demandas digitais pontuais e emergentes, a SECOM, desde o início de 2019, vem estudando alternativas para atendimento de suas demandas relativas à estratégia de comunicação digital do Governo. Vale ressaltar que diante das mudanças de gestão ocorridas no órgão, durante o ano de referência, o estudo teve que ser revisitado várias vezes, a fim de atender ao "novo modelo de comunicação digital de Governo".

Isto é demonstrado na reformulação dos estudos técnicos preliminares realizados no início do corrente ano. A gestão SECOM, por diversos motivos, entendeu pelo enquadramento dos serviços de comunicação digital no conceito de comum e pela viabilidade de adoção da modalidade licitatória pregão.

Contudo, frente às inúmeras dificuldades vivenciadas com a atual contratação (de caráter emergencial), e levando em consideração o sucesso na execução dos contratos pretéritos, chegou à conclusão, ainda em tempo, de que os serviços de planejamento, produção de conteúdo e moderação não podem ser executados prescindindo da técnica que requerem. Assim, a SECOM, por meio de sua área técnica, revisitou os estudos anteriormente efetuados e realizou ajustes de modo a esclarecer tais mudanças.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Secretaria Especial de Comunicação Social - SECOM/ Secretaria de Imprensa - SIP / Departamento de Conteúdo e Gestão de Canais - DECAD	Andrea Lopes Vasconcelos Cartaxo - SIAPE: 3086099 / Bruno Tetsuo Koressawa - SIAPE: 2211653 / Karolline Soares da Silva - SIAPE: 1325627

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Para atendimento das necessidades da SECOM e para atuação efetiva na comunicação integrada do Governo Federal - na ferramenta comunicação digital - será necessária a contratação de empresa(s) para execução de serviços de monitoramento de redes e desenvolvimento de soluções de comunicação digital, com plena capacidade de atendimento ao objeto da presente contratação, que tem como objetivo final e principal: informar os cidadãos sobre as ações e políticas públicas do Poder Executivo Federal.

Assim, constam abaixo, os requisitos básicos que as interessadas no certame devem possuir para atendimento das demandas da SECOM:

- ser capaz de operacionalizar e executar os serviços, bem como entregar os produtos demandados, conforme estabelecido pela SECOM;
- possuir nível especializado na prestação de serviços de monitoramento de redes sociais, desenvolvimento e execução de soluções de comunicação digital, possuir experiência comprovada em ações de comunicação digital e atuar no mercado nacional;
- ser capaz de manter equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência na execução dos serviços que serão descritos no Termo de Referência, bem como observar as diretrizes estabelecidas em documentos correlatos;
- ter capacidade comprovada para a realização de análises e diagnósticos a partir do monitoramento das mídias sociais analisadas, colaborando para o estabelecimento de estratégia de atuação em comunicação digital;
- ter a capacidade de elaborar escopos funcionais, escopo técnico de TI, diagnósticos de TI, programar em CMS variados, criação de banco de dados e demais atividades inerentes à Tecnologia da Informação, no caso de prestação de serviços de desenvolvimento de soluções de comunicação digital;
- ter experiência comprovada em monitoramento e análise de perfis em redes sociais, realizando o acompanhamento sistemático de assuntos de interesse, preferencialmente voltados ao Governo Federal, analisando os dados coletados e disponibilizando as informações em painéis customizáveis e relatórios, no caso de prestação de serviços de monitoramento.

Essas e outras características serão detalhadas no Termo de Referência da licitação a ser realizada, sempre zelando para que o certame possua o maior número de interessados, possibilitando encontrar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

Na prestação dos serviços de comunicação digital, as licitantes vencedoras deverão respeitar as normas e princípios ambientais, trabalhando sempre para minimizar ou mitigar efeitos de possíveis danos ao meio ambiente. Para tanto, a empresa deve se valer de tecnologias e materiais ecologicamente corretos e que prezem a sustentabilidade.

Além disso, as licitantes vencedoras deverão observar, no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade ambiental, contidos na Instrução Normativa nº 01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atual Ministério da Economia, e no Decreto nº 7.746/2012 e adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios, no que couber.

5. Levantamento de Mercado

A presente contratação envolve a execução de produtos e serviços constantes em larga escala no mercado de agências digitais e de empresas especializadas em soluções de tecnologia. apesar desta realidade, frisa-se que as empresas a serem contratadas devem ser especializadas na execução do objeto, conforme especificação e requisitos estabelecidos para a contratação.

De acordo com o descrito no item 1 deste estudo, a SECOM na execução de serviços de comunicação digital passou por experiência em diversas formas de contratação: a primeira no modelo 'homem-hora' e a segunda 'por demanda' - com mais de uma contratada e com a possibilidade de alterações de produto e serviços, desde que estes não desconfigurassem o objeto contratual.

É sabido que o mercado da comunicação digital se encontra em constante evolução e que novas ferramentas e tecnologias são desenvolvidas a todo o momento. Portanto, a oferta de mercado é ampla, não sendo os requisitos definidos tecnicamente impeditivo ou restritivo à ampla competição entre as licitante. Deste modo, entende-se que a quantidade de fornecedores no mercado não é restrita, dada a evolução nesta área.

A SECOM decidiu, por ter experiência em dois outros formatos de execução, optar por um modelo mais coeso e objetivo, garantindo maior assertividade na execução e maior segurança aos gestores e fiscais de contrato, de modo que as dificuldades enfrentadas sejam ultrapassadas.

Logo, entre o modelo de execução homem-hora e aquele por demanda - configurado por proposições criativa e técnica das empresas contratadas e/ou por produtos e serviços outros não estabelecidos previamente devido a natureza das demandas - a SECOM optou por descrever objetivamente uma lista de produtos e serviços robusto e detalhado, de modo que ela própria possa ser capaz de definir com exatidão os serviços a serem prestados, na medida e proporção da necessidade a ser satisfeita. Assim, as empresas contratadas serão demandadas e orientada para a execução dos serviços por meio de um *briefing* que conterá todas as atividades a serem desenvolvidas, ao passo que a gestão e fiscalização contratual poderá cobrar de forma objetiva o cumprimento do que fora estabelecido.

Este modo de operacionalizar a execução é completamente factível às empresas atuantes no mercado. Para tanto, terão que executar os seguinte serviços, que por sua vez, são de conhecimento e vêm sendo executado e aperfeiçoado pelo próprio mercado:

1. Monitoramento
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2.1 Baixa Complexidade
1.2.2 Média Complexidade
1.2.3 Alta Complexidade
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4. Relatório de audiência de portal/site
1.4.1 Baixa Complexidade
1.4.2 Média Complexidade
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital
1.5.1 Baixa Complexidade
1.5.2 Média Complexidade
1.5.3 Alta Complexidade
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas

1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real
1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital
1.9.1 Baixa Complexidade
1.9.2 Média Complexidade
1.9.3 Alta Complexidade
1.10. Análise de influenciadores digitais

1. Tecnologia da Informação
1.1 Deploy
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais
1.3 Base de dados
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side
1.6 Criação de Webservice
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side
1.8 Visual Business Intelligence
1.9 Suporte técnico (tecnologia)
1.10 Release para atualização de propriedade digital

1.11 Diagnóstico de TI
1.12 Escopo Técnico de TI
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.15 Criação de Persona Virtual
1.16 Inteligência Artificial

6. Descrição da solução como um todo

Para a prestação dos serviços de comunicação digital, a empresa contratada deverá capacidade operacional qualificada, comporta por perfis profissionais adequados, infraestrutura necessária de equipamentos e suprimentos, constituída de microcomputadores, softwares, ferramentas tecnológicas e demais recursos, de forma a garantir a perfeita execução dos produtos e serviços abaixo descritos:

Item 1 - Monitoramento
1. Monitoramento
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2.1 Baixa Complexidade
1.2.2 Média Complexidade
1.2.3 Alta Complexidade
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4. Relatório de audiência de portal/site
1.4.1 Baixa Complexidade

1.4.2 Média Complexidade
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital
1.5.1 Baixa Complexidade
1.5.2 Média Complexidade
1.5.3 Alta Complexidade
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real
1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital
1.9.1 Baixa Complexidade
1.9.2 Média Complexidade
1.9.3 Alta Complexidade
1.10. Análise de influenciadores digitais

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital
1. Tecnologia da Informação
1.1 Deploy
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais
1.3 Base de dados
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade

1.3.3 Alta Complexidade
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side
1.6 Criação de Webservice
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side
1.8 Visual Business Intelligence
1.9 Suporte técnico (tecnologia)
1.10 Release para atualização de propriedade digital
1.11 Diagnóstico de TI
1.12 Escopo Técnico de TI
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.15 Criação de Persona Virtual
1.16 Inteligência Artificial

Importante ressaltar que os produtos e serviços descritos nas tabelas acima constituem a descrição da necessidade como um todo. As especificações técnicas, descritivos, detalhamento das complexidades e outros requisitos necessários à plena execução encontram-se pormenorizados nos documentos Tabela de Produtos e Serviços - Item 1 e Item 2 (Anexos II e III).

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A definição da quantidade e tipos dos produtos e serviços a serem contratados é diretamente relacionada aos objetivos de comunicação e ao atendimento das ações de comunicação digital planejadas.

Para estimar as quantidades de produtos e serviços de comunicação digital - necessários nos primeiros 12 meses de vigência contratual - foi realizado levantamento do quantitativo executado nos anos de 2017, 2018 e 2019 pela SECOM para a prestação do serviço e calculada a média anual, conforme detalhado a seguir:

Ano	Item 1: Monitoramento	Item 2: Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital
2017	107	3.069

2018	92	2.227
2019	79	283
Total por item	278	5.579
Média/ano por item	119	2.391

Fonte: Sistema de Execução Contratual - SEC/SECOM

Cabe ressaltar que, para o cálculo da média do ano de 2019 foram considerados somente quatro meses - setembro, outubro, novembro e dezembro, devido às seguintes razões: *i)* reestruturações decorrentes de mudanças na gestão e o longo processo de transição sofrido pela SECOM; *ii)* mudanças na estratégia da comunicação de governo; e *iii)* limitações orçamentárias, que represaram as demandas de serviços de comunicação. Para os anos de 2017 e 2018 foram considerados os doze meses do ano. O cálculo se deu da seguinte forma: o total por item foi dividido pelos 28 meses em questão (12 meses de 2017 e 2018, mais 4 meses de 2019), o resultado da divisão foi multiplicado por doze, para, então se chegar a estimativa anual (Média/ano por item).

Destaca-se que o histórico dos últimos contratos de comunicação digital da SECOM foi, também, importante para definir os rumos da nova contratação. Contudo, tendo em vista as rápidas mudanças no mercado digital, ficou evidente que não haveria possibilidade de aplicar de maneira uniforme uma quantificação para todos os produtos. Em outras palavras, produtos muito executados em 2017 deixaram de ser executados em 2018, devido a diversos aspectos que influenciaram mudanças constantes no cenário vivido à época.

Com o advento do Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único “gov.br”, as modificações da atuação do ambiente digital e a forma como as pessoas consomem conteúdo nas plataformas digitais e os utiliza, surgiu a necessidade da SECOM por novos serviços e outros, antigamente utilizados em grande escala, foram caindo em desuso. Logo, para estimar a quantidade de cada produto e serviço da nova contratação, foi levado em consideração a série histórica, a expertise da SECOM, acumulada com a experiência na gestão dos contratos e na necessidade advinda da nova forma de atuação no ambiente digital.

Diante das competências e atribuições, identificou-se como necessidade os seguintes serviços nas quantidades e nos seguintes níveis expressos nas tabelas abaixo:

Tabela 1 - Serviços de Monitoramento

1. Monitoramento	
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais	1.098
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais	
12.2.1 Baixa Complexidade	732
12.2.2 Média Complexidade	52
12.2.3 Alta Complexidade	12
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários	
1.3.1 Baixa Complexidade	732
1.3.2 Média Complexidade	52

1.3.3 Alta Complexidade	12
1.4. Relatório de audiência de portal/site	
1.4.1 Baixa Complexidade	52
1.4.2 Média Complexidade	12
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital	
1.5.1 Baixa Complexidade	40
1.5.2 Média Complexidade	82
1.5.3 Alta Complexidade	30
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas	12
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus	12
1.8. Desenvolvimento e manutenção de <i>dashboard</i> de dados em tempo real	12
1.9. Análise <i>Business Intelligence</i> - BI de propriedade digital	
1.9.1 Baixa Complexidade	366
1.9.2 Média Complexidade	52
1.9.3 Alta Complexidade	12
1.10. Análise de influenciadores digitais	12

Tabela 2 - Serviços de Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital

1. Tecnologia da Informação
1.1 <i>Deploy</i>
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais

1.3 Base de dados

1.3.1 Baixa Complexidade

1.3.2 Média Complexidade

1.3.3 Alta Complexidade

1.4 Performance e segurança - Teste de Performance

1.5 Desenvolvimento de Interface server-side

1.6 Criação de *Webservice*

1.7 *Front-end* Desenvolvimento de interface *client side*

1.8 *Visual Business Intelligence*

1.9 Suporte técnico (tecnologia)

1.10 Release para atualização de propriedade digital

1.11 Diagnóstico de TI

1.12 Escopo Técnico de TI

1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (*chatbot*)

1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (*chatbot*)

1.15 Criação de Persona Virtual

1.16 Inteligência Artificial

Importante ressaltar que os produtos e serviços são acionados mediante demanda, frente às necessidades do órgão. Logo, os quantitativos apresentados são estimados.

8. Estimativa do Valor da Contratação

A fim de obter os preços referenciais para a futura licitação, esta Equipe de Planejamento da Contratação utilizou os parâmetros estabelecidos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 5/2014.

Cabe ressaltar que diante das alterações no curso da presente contratação, foi realizada nova pesquisa com fornecedores de modo a refletir o contexto reformulado com apenas 2 itens. Frisamos que os valores de referência obtidos em contratações permaneceram como parâmetro a ser utilizado.

A consulta ao Painel de Preços foi o primeiro parâmetro utilizado. Contudo, por questões de especificidades técnicas pormenorizadas no Despacho DECAD (1870507) não foi possível utilizar o parâmetro constante do inciso I do art. 2º do da IN SLTI/MP nº 5/2014.

Dessa forma, para o inciso II do mesmo Normativo, conforme acima mencionado, mantivemos as referências de contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos no últimos 180 dias, sendo encontrados, neste exercício, contratos do Banco da Amazônia – BASA (1862813), Contrato nº 2019/095, e do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1862811), Contrato nº 12/2017, sendo possível aproveitar diversos serviços dos Contratos BASA e EMBRATUR que se assemelham satisfatoriamente aos requeridos pela SECOM na presente contratação. Os demais produtos e serviços que não mostraram compatibilidade, seja pelos componentes do descritivo, seja pelo resultado do serviços não foram utilizados.

No tocante ao parâmetro do inciso III, esta área não utilizou pesquisa pública na mídia especializada, tendo vista ser os produtos e serviços requeridos pela SECOM serem bastante específicos.

Assim, tendo em vista o exposto no inciso IV, foi realizada novamente pesquisa com fornecedores, para que fosse possível reanalisar/ratificar aos valores de referência, conforme encontra-se pormenorizado no Despacho DECAD/SIP/SECOM (1983454).

A partir das informações apuradas, utilizamos a seguinte metodologia para a formação dos valores máximos de referência:

Para os produtos e serviços dos quais tínhamos referências do inciso II e IV, realizou-se a média dos valores, desprezando os valores considerados inexequíveis ou exorbitantes. Isto porque, os valores encontrados durante a pesquisa de mercado apresentaram-se de maneira muito heterogênea (em alguns casos, por exemplo, encontrou-se os valores de R\$ 600,00 e R\$ 25.000,00 para o mesmo serviço, sendo o primeiro demasiadamente baixo e o outro exorbitante, à vista dos demais valores apresentados).

Para os produtos e serviços com apenas referências do inciso IV, foi utilizado, conforme orientações, preferencialmente o menor preço ofertado pelos fornecedores de mercado, excetuando-se nas situações na qual o menor preço se mostrou excessivamente baixo, frente aos demais valores apresentados.

Para os produtos que apresentaram grupos de valores muito discrepantes ou valores muito diferentes dos que habitualmente a SECOM executa, foram arbitrados os valores mais próximos exequibilidade, optando-se pela média aritmética ou segundo menor valor encontrado. Por exemplo, com relação aos produtos 1.2.1, 1.3.1, 1.9.1 e 1.10 do Item 1 - Monitoramento e 1.3, 1.4, 1.8, 1.13, 1.14 e 1.15 do Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital foram desprezados os menores valores apresentados, levando em consideração os atributos técnicos e a complexidade de desenvolvimento de cada um dos serviços. Deste modo, a partir de uma análise crítica, adotou-se como referência o segundo menor valor, após a exclusão dos considerados excessivamente baixos. Já para os produtos 1.1 e 1.16 do Item 2, foi utilizada a média.

A desconsideração dos valores excessivamente baixos ou excessivamente elevados mencionados nos itens "a" e "b", deu-se do entendimento do §2º, do inciso IV, do artigo 2º da IN SLTI/MP nº 5/2014:

§2º Serão utilizados, como metodologia para obtenção do preço de referência para a contratação, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros adotados neste artigo, desconsiderados os valores inexequíveis e os excessivamente elevados. **(Alterado pela Instrução Normativa nº 3, de 20 de abril de 2017)**

O processo de formação dos valores máximos de referência para esta contratação encontra-se detalhado no Processo nº 00170.000410/2020-51 e no Despacho DECAD/SIP/SECOM (1870507) e a ratificação dos preços, bem como o novo Mapa Comparativo, no Processo nº 00170.001320/2020-87, nos documentos Despacho DECAD/SIP/SECOM (1983454) e Mapa Comparativo de Preços (1983330).

Após aplicação das metodologias estabelecidas pela IN-SLTI/MP nº 5/2014, e conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Preços (1983330), chegou-se ao valor estimado da futura contratação que perfaz um **valor global de R\$ 8.723.047,09 (oito milhões, setecentos e vinte e três mil quarenta e sete reais e nove centavos)**, assim divididos:

Item 1 - Monitoramento: estimado em R\$ 6.287.433,26 (seis milhões, duzentos e oitenta e sete mil quatrocentos e trinta e três reais e vinte e seis centavos); e

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital: estimado em R\$ 2.435.613,83 (dois milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil seiscentos e treze reais e oitenta e três centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

As últimas licitações da SECOM, para contratação de serviços de comunicação digital, foram processadas na modalidade concorrência, nos tipos técnica e preço e melhor técnica. Frisa-se que os certames ocorreram nos anos de 2008 e 2014, época que o mercado digital ainda não dispunha de recursos tão sofisticados como nos dias atuais. A escolha da modalidade concorrência nas últimas licitações justificava-se à vista dos tipos de serviços solicitados pela SECOM e do alto grau de exigência solicitado na execução dos mesmos.

Ocorre que a atual realidade é bem diferente. Produtos e serviços de comunicação digital que não eram encontrados no mercado com a qualidade exigida, hoje os encontramos com facilidade. Assim, diferentemente das contratações anteriores, a SECOM entendeu que os serviços de comunicação digital, em sua maioria, enquadrariam-se no conceito de serviços comuns trazido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Deste modo, considerou-se viável que a atual contratação seja processada por licitação na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, dispensando, então, a operacionalização e os custos atrelados a uma contratação na modalidade concorrência. Este entendimento decorre e pode ser justificado pelos avanços de mercado, bem como pela realização de contratações recentes nessa modalidade, com objeto similar realizadas por outros órgãos da Administração Pública, já citados no decorrer deste documento.

Sobre tal entendimento, vale tecer algumas considerações a respeito da complexidade de serviços e do conceito de comunicação integrada. A primeira está diretamente atrelada, neste contexto, à natureza dos serviços de comunicação digital. Afirmar que os produtos e serviços enquadram-se no conceito de 'comuns' não afasta a complexidade e o alto grau de qualidade esperado pela SECOM na execução. Tal entendimento decorre de jurisprudências, em especial do Tribunal de Contas da União, que afirma no Acórdão-Plenário 1074/2017 o seguinte:

(...) Apesar dessas considerações, é essencial destacar que o conceito de serviço comum não está ligado a sua complexidade.(...) Em nenhum momento, usaram-se os termos 'complexidade' ou 'simplicidade'; o conceito de comum é que possa ser definido objetivamente e ter padrões de desempenho e qualidade especificados como foram os serviços constantes deste edital. (Voto do Acórdão 1287/2008-Plenário, Relator Ministro André de Carvalho)

11. O administrador público, ao analisar se o objeto do pregão enquadra-se no conceito de bem ou serviço comum, deverá considerar dois fatores: os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital? As especificações estabelecidas são usuais no mercado? Se esses dois requisitos forem atendidos o bem ou serviço poderá ser licitado na modalidade pregão.

12. A verificação do nível de especificidade do objeto constitui um ótimo recurso a ser utilizado pelo administrador público na identificação de um bem de natureza comum. Isso não significa que somente os bens pouco sofisticados poderão ser objeto do pregão, ao contrário, objetos complexos podem também ser enquadrados como comuns. (Relatório do Acórdão 313/2004-Plenário, Relator Ministro Benjamim Zymler).

33. Existe ampla jurisprudência desta Corte de Contas indicando que sempre que o objeto da licitação puder ser caracterizado como bens e serviços comuns, independentemente de sua complexidade, é obrigatória a adoção do pregão como modalidade da licitação, preferencialmente em sua forma eletrônica, a exemplo dos Acórdãos 2368/2010, 1597/2010, ambos do Plenário. (grifos nossos)

Além de optar pela modalidade pregão e entender ser ela adequada e possível para contratação do objeto - no tocante à natureza dos serviços constantes do objeto - optou-se também por dividi-lo em parcelas como determina o § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93. Na divisão dos itens, buscou-se primeiramente segregar os serviços, para, posteriormente, agrupá-los à vista da similitude entre eles, ou seja, aqueles serviços cuja dinâmica de execução seja aproximada e que pode ser realizada por uma empresa específica - não acarretando prejuízos de natureza técnica à SECOM - irão compor o mesmo item na licitação.

Assim, os itens da licitação foram definidos da seguinte maneira:

Item 1 - Monitoramento.

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital.

Já no tocante ao conceito de comunicação integrada adotado pela SECOM em suas contratações, a escolha da modalidade de licitação e o parcelamento em itens em nada prejudica a uniformidade da ferramenta de comunicação de maneira isolada ou combinada com as demais, pois, quando da segregação dos produtos e serviços em itens, foi levada em consideração a aproximação e similitude entre eles e as possíveis estratégias de comunicação nas quais estes se inserem. Assim, mesmo 'separados', os produtos e serviços pertencem a um mesmo objeto que serão devidamente combinados, a depender das especificidades de cada demanda.

Deste modo o conceito de "integração" ainda subsiste sem prejuízo à comunicação, pois, repisa-se, os serviços com aproximação e similitude entre si e, ainda, levando em consideração a dinâmica de execução, serão adjudicados a uma única empresa, que deverá manter a integridade e homogeneidade do item conforme as diretrizes de comunicação estabelecidas pela SECOM.

Certamente, a divisão da licitação em itens abrirá margem à probabilidade de mais de uma empresa vencedora no certame, contudo, tal realidade não prejudica a formatação da uniformidade de discursos e estratégias de comunicação de maneira integrada, pois a execução de determinado item com produtos e serviços que encontram similitude entre si ficarão a cargo da mesma empresa que, por sua vez, estará alinhada com a política de comunicação definida pela SECOM. Ademais, a gestão de mais de uma empresa na execução de um único objeto não se mostra como um obstáculo para SECOM, pois até 06.03.2020 eram geridas duas empresas para execução do objeto de comunicação digital.

Desta forma, o parcelamento do objeto mostrou-se técnica e economicamente viável, uma vez que não prejudicará a qualidade e uniformidade da execução contratual, proporcionando maior competitividade ao certame, ao passo que contemplará não apenas empresas do ramo da comunicação digital, mas outras que possuem expertise em um item específico, contribuindo, portanto, para seleção de fornecedores que melhor atendam à finalidade pretendida; e que conforme demonstrado pelo Mapa Comparativo de Preços (1983330), os valores encontrados para os 2 itens durante o processo de formação de preços para o certame se mostraram menor que o planejamento realizado pela SECOM para o ano de 2020 em seu Plano Anual de Contratações - PAC, no qual foi informado o valor de R\$ 29.490.226,49 (vinte e nove milhões, quatrocentos e noventa mil duzentos e vinte e seis reais e quarenta e nove centavos), para a contratação dos serviços voltados para Comunicação Digital, dos quais R\$ 8.723.047,09 (oito milhões, setecentos e vinte e três mil quarenta e sete reais e nove centavos) poderão ser destinados à contratação dos serviços específicos referentes a Monitoramento e Desenvolvimento de Soluções para Comunicação Digital. Assim, reforçamos a viabilidade técnica e econômica da proposta de parcelamento do objeto.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica, tendo em vista que as empresas contratadas devem ser capazes de executar o objeto pretendido.

Contudo, vale frisar que, há outra contratação em andamento, após o desbromamento dos itens desta contratação. O item que versava sobre a Produção de Conteúdo e Moderação está sendo tratado agora no Processo nº 00170.001343/2020-91.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A realização de ações integradas de comunicação digital, contemplando o desenvolvimento de soluções digitais e o monitoramento de redes, está relacionada à Estratégia de Governança Digital do Governo Federal (EGD) que tem como objetivo transformar o governo pelo uso de tecnologias digitais, promovendo a efetividade das políticas e a qualidade dos serviços públicos, reconquistando a confiança dos brasileiros.

A EGD, no seu eixo temático "Transformação Digital", preconiza que:

"O Estado brasileiro possui papel fundamental na transformação digital da economia e da sociedade, sobretudo por ser agente de sua própria transformação digital. A digitalização dos serviços públicos e do governo como um todo é importante para aumentar não apenas o nível de eficiência da atividade governamental, em termos de custos ou de maior racionalização, como também a efetividade em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação serviços à população. Existem áreas em que o Estado atua com grande protagonismo, como educação e saúde, no âmbito do Pacto Federativo."

Neste contexto, o Estado é foco de grandes aspirações e expectativas, as quais são cada vez maiores em razão da velocidade das transformações sociais, econômicas e tecnológicas da atualidade. Diante das mudanças velozes, o Estado não pode ficar indiferente. Assim, tecnologias digitais possuem um duplo papel em relação ao Estado: ao mesmo tempo em que potencializam ganhos de eficiência e novos e melhores serviços, ameaçam a capacidade de coordenação social do Estado, caso ele não acompanhe as demandas sociais que lhe são dirigidas.

No contexto da ferramenta comunicação digital, pode-se afirmar que a tecnologia deverá ser utilizada para: i) aumentar a transparência e controle social das atividades estatais; ii) ampliar a participação social na formulação das políticas públicas; e iii) prover mais e melhores serviços públicos digitais. Ao formular e implementar ações estruturadas nestas três grandes linhas, espera-se que o governo possa atender às expectativas quanto à sua atuação, preservando e fortalecendo seu papel como agente coordenador da sociedade e das transformações pelas quais ela deve passar.

A íntegra da Estratégia de Governança Digital do Governo Federal pode ser consultada no endereço eletrônico <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/eDigital.pdf>.

Além do alinhamento à EGD, a contratação de soluções de comunicação digital também está alinhada ao 'Brasil Mais Digital', projeto estratégico do Governo Federal, que tem o intuito de melhorar a forma de relacionamento do Governo Federal com a sociedade e, com isso, atender aos anseios do cidadão brasileiro. O projeto está estruturado em três frentes com grande potencial de impacto na vida das pessoas: a transformação digital de serviços públicos, a unificação dos canais do Governo e a implantação da Identidade Digital.

Destaca-se também a vinculação desta contratação ao Planejamento Estratégico da Secretaria de Governo da Presidência da República - SEGOV-PR, especificamente no tocante à relação entre sociedade e governo quando da comunicação das ações do governo de forma transparente, rápida e acessível. No Mapa Estratégico (2019-2022) da SEGOV-PR, ao qual a SECOM até o dia 11.06.2020 pertencia, identifica-se aderência da referida contratação aos seguintes resultados institucionais:

- Buscar a unicidade na comunicação do Governo Federal; e
- Ampliar o alcance da divulgação das pautas positivas do Governo Federal.

Por fim, informamos que os serviços a serem contratados foram previstos no Planejamento anual de Contratações - PAC 2020, no Sistema de Planejamento e Gerenciamento das Contratações (PGC-2020), do Ministério da Economia e descritos nos itens 30 e 55, conforme descrito no Documento (1591026), constante no link http://www.secom.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/pgc/relatorio_pgc_2020_secom

Os serviços de comunicação digital a serem contratados estão vinculados ao exercício da competência institucional da SECOM de *“formular e implementar a política de comunicação e de divulgação social e de programas informativos do Poder Executivo federal”*, nos termos do inciso I do art. 20 do Decreto nº 9.980/2019.

12. Resultados Pretendidos

A futura contratação permitirá à SECOM cumprir sua missão institucional no tocante à disseminação de políticas e programas do Poder Executivo federal, à definição de diretrizes de comunicação digital nos sítios e portais dos órgãos e entidades, bem como no atendimento de pautas prioritárias de governo na implementação da prestação de serviços públicos no meio digital.

13. Providências a serem Adotadas

Para esta contratação não há necessidade de adequação do ambiente da SECOM, tendo em vista que a contratada deverá, conforme relatado no item "descrição da solução como um todo" deste documento, possuir quantitativo de profissionais adequados, além de infraestrutura necessária de equipamentos e suprimentos, constituída de microcomputadores, softwares, ferramentas tecnológicas e demais recursos, de forma a garantir a perfeita execução dos produtos e serviços.

Em casos excepcionais, a SECOM poderá solicitar que os serviços sejam prestados nas dependências do órgão. Tais casos serão definidos no Termo de Referência.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica à vista da natureza do serviço.

Contudo, na prestação dos serviços de comunicação digital, as licitantes vencedoras deverão respeitar as normas e princípios ambientais, trabalhando sempre para minimizar ou mitigar efeitos de possíveis danos ao meio ambiente. Para tanto, a empresa deve se valer de tecnologias e materiais ecologicamente corretos e que prezem a sustentabilidade.

Além disso, as licitantes vencedoras deverão observar, no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade ambiental, contidos na Instrução Normativa nº 01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atual Ministério da Economia, e no Decreto nº 7.746/2012 e adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios, no que couber.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, consoante o inciso XIII, art 7º da IN 40 de 22 de maio de 2020, da SEGES/ME.

Lista de Anexos

Atenção: alguns arquivos digitais enumerados abaixo podem ter sido anexados mesmo sem poderem ser impressos.

- Anexo I - Estudos Técnicos Preliminares_PREGÃO_COM.DIGITAL.pdf (289.34 KB)

**Anexo I - Estudos Técnicos Preliminares_PREGÃO_COM.
DIGITAL.pdf**

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Secretaria de Governo
Secretaria Especial de Comunicação Social
Secretaria de Imprensa
Departamento de Conteúdo e Gestão de Canais

Estudos Preliminares - Serviços nº 2/2020/DECAD/SIP/SECOM

Brasília, 13 de junho de 2020.

ESTUDOS PRELIMINARES

SERVIÇO SOB O REGIME DE EXECUÇÃO INDIRETA - INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MP Nº 5/2017

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

O presente documento tem por finalidade atualizar os estudos formalizados entre os meses de fevereiro e maio do corrente ano e descrever a necessidade da contratação de serviços de comunicação digital, compreendendo monitoramento e desenvolvimento de soluções, nos termos a seguir:

A Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM, vinculada ao Ministério das Comunicações, por meio da [Medida Provisória nº 980/2020](#), conforme competência estabelecida no [Decreto nº 9.980, de 20 de agosto de 2019](#), é o órgão competente para:

- I - formular e implementar a política de comunicação e de divulgação social e de programas informativos do Poder Executivo federal;
- II - coordenar e acompanhar a comunicação interministerial e as ações de informação e difusão das políticas do Governo federal;
- III - articular-se com instituições do Poder Executivo federal, quando da divulgação de políticas, programas e ações do Governo federal e em eventos, solenidades e viagens dos quais o Presidente da República e outras autoridades de interesse da Presidência da República participem;
- IV - coordenar, normatizar, supervisionar e controlar a publicidade e os patrocínios dos órgãos e das entidades da administração pública federal, direta e indireta, e das sociedades sob o controle da União;
- V - relacionar-se com os meios de comunicação e as entidades dos setores de comunicação e exercer as atividades de relacionamento público-social;
- VI - solicitar ao Ministro de Estado a convocação de redes obrigatórias de rádio e de televisão;
- VII - coordenar e consolidar a comunicação governamental nos canais próprios de comunicação;
- VIII - relacionar-se com a imprensa regional, nacional e internacional;
- IX - coordenar as ações de comunicação da República Federativa do Brasil no exterior e na realização de eventos institucionais da Presidência da República com representações e autoridades nacionais e estrangeiras, em articulação com os demais intervenientes;
- X - organizar e desenvolver sistemas de informação e de pesquisa de opinião pública; e
- XI - apoiar os órgãos integrantes da Presidência da República no relacionamento com a imprensa.

Parágrafo único. A Secretaria Especial de Comunicação Social auxiliará o Ministro de Estado nas atividades de supervisão ministerial da EBC.

O referido Decreto dispõe, em seu art. 33, sobre a atribuição do Departamento de Conteúdo e Gestão de Canais - DECAD, que é a área técnica da SECOM responsável por:

- I - implementar políticas e diretrizes de comunicação digital para o Poder Executivo federal;
- II - supervisionar as ações de comunicação digital no âmbito do SICOM;
- III - orientar e supervisionar o uso das marcas, das assinaturas e dos elementos visuais do Governo federal nos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- IV - gerenciar os canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- V - definir as diretrizes editoriais e orientar a produção de conteúdo para os canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- VI - estabelecer formas de interação com o cidadão por meio dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- VII - articular com os órgãos e entidades da administração pública federal a gestão e a manutenção de conteúdos disponibilizados nos canais digitais da administração pública federal direta;
- VIII - articular, promover e realizar parcerias e acordos de cooperação técnica com órgãos e entidades públicos e privados para aprimoramento dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- IX - coordenar o planejamento, a produção, a edição e a publicação de conteúdos para canais próprios de comunicação digital nos portais e nas redes mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social e acompanhar a elaboração de ações de comunicação digital de seu interesse no âmbito do SICOM;
- X - promover o alinhamento das estratégias de informação nos canais próprios de comunicação digital por meio da articulação com os órgãos da administração pública federal;
- XI - acompanhar a criação de novos endereços eletrônicos no âmbito do Poder Executivo federal relacionados com as políticas e os programas do Governo federal em parceria com o Ministério da Economia;
- XII - supervisionar as condições de funcionamento dos canais próprios de comunicação digital mantidos pela Secretaria Especial de Comunicação Social ou de seu interesse no âmbito do SICOM;
- XIII - registrar imagens, em vídeo, dos eventos e das viagens presidenciais e dos assuntos de governo para atender à sociedade e à imprensa;
- XIV - divulgar, por meio dos canais próprios de comunicação digital da Presidência da República, ou diretamente em veículos de comunicação e de divulgação, os registros feitos em vídeo; e
- XV - manter acervo de imagens oficiais do Presidente da República, em articulação com a Diretoria de Documentação Histórica do Gabinete Pessoal do Presidente da República.

Vale citar, ainda, o [Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019](#), que institui o portal único “gov.br”, em seu art. 4º estabeleceu a SECOM como órgão responsável pela coordenação da consolidação de portais governamentais na internet, sob o domínio “gov.br”. Trata-se do mais relevante instrumento digital do Governo, que pretende reunir 3.300 serviços públicos e deve gerar uma economia de R\$ 6 bilhões com a redução de custos para o governo e o cidadão.

Neste contexto de competências, a SECOM necessita da execução de diversos serviços que unidos convergem para a finalidade última que é a disseminação de informações de interesse público. Dentre esses serviços, e no âmbito da ferramenta comunicação digital, encontram-se o monitoramento de redes e o desenvolvimento de soluções, voltados à atender as demandas do meio on-line do Governo Federal.

Registra-se os normativos que disciplinarão a pretensão contratação, são eles:

- Lei 10.520/2002, que institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto nº 10.024/2019, que regulamenta a licitação na modalidade pregão na forma eletrônica;
- Lei nº 8.666/1993, que institui normas para licitação e contratos da Administração Pública;
- Decreto nº 6.555/2008, que dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo federal;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 3/2017, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisas de preços;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, que dispõe sobre regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob regime de execução indireta.

Em decorrência da ampliação do acesso da população à internet, o cidadão cada vez mais consome conteúdo e serviços colocados à disposição pelos meios digitais, fazendo com que as estratégias de comunicação tradicionais passem a utilizar plataformas e tecnologias digitais para desenvolver, além de outras, as atribuições acima elencadas, tornando a estratégia de governo mais completa e efetiva.

O crescimento do número de pessoas que consomem informações pelos meios digitais é demonstrado na pesquisa do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) pelo qual, em 2018, 70% da população brasileira teve acesso à internet, sendo o celular o principal meio de acesso (97%).

Ainda, de acordo com a pesquisa, o acesso a internet exclusivamente pelo celular é feito por 56% da população brasileira. Este percentual é maior nas famílias com renda entre 1 e 2 salários mínimos, onde o acesso exclusivo por celular é de 63%. A íntegra da pesquisa está disponível neste endereço eletrônico http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM.

A mudança da forma de acesso à informação pela população brasileira também é demonstrada no relatório das empresas de marketing digital *We Are Social* do Reino Unido e *Hootsuite* dos Estados Unidos, pelos quais o número de usuários de redes sociais no Brasil aumentou 10 milhões em 2019 com relação a 2018, totalizando mais de 140 milhões de usuários ativos. O relatório está disponível no endereço <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>.

Atualmente a SECOM, para o cumprimento de sua missão institucional, planeja e desenvolve soluções de comunicação digital, de modo a aprimorar a disseminação de informações em seus canais próprios de comunicação.

Dada a relevância da comunicação digital, nos dias atuais, a Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações (SECOM), com vistas ao atingimento dos objetivos de comunicação, demanda serviços de desenvolvimento de plataformas/tecnologias digitais, que permitem tornar os conteúdos de governo e de interesse público acessíveis à sociedade, bem como realiza o monitoramento de suas redes de modo a compreender os anseios e a percepção dos cidadãos de um modo geral. Esses serviços, contribuem sobremaneira para que os esforços do governo sejam cada vez mais eficazes.

Sabe-se que os meios digitais disponíveis simplificam a relação do cidadão com o Estado, representando ferramenta essencial para a publicidade de atos do governo federal com agilidade e assertividade, pois permitem que os cidadãos tenham acesso às informações de orientação, às políticas públicas, bem como à prestação de contas por meio de divulgação transparente e acessível em diversos formatos e meios.

Dada a constante evolução do meio digital, e a contínua mudança da forma como a população se comporta diante desses novos formatos e canais, torna-se imprescindível que a execução de serviços voltados à atender as demandas digitais seja prestado por meio de empresas com expertise adequada ao porte da SECOM e que estas possuam ferramentas hábeis a desenvolver as atividades com excelência.

Para atender a toda essa demanda, a SECOM utiliza a prestação de serviços por meio de execução indireta, na qual as empresas contratadas prestam serviços de desenvolvimento de soluções de comunicação digital. É por meio de contratação de empresas de mercado que a SECOM mantém seus canais digitais ativos e consegue mensurar a percepção da sociedade.

Fazendo um apanhado acerca dos certames anteriores, a SECOM evoluiu positivamente no tocante ao modo de execução e contratação desses serviços. No ano de 2009, a SECOM realizou licitação na modalidade concorrência do tipo técnica e preço, cuja execução era realizada no modelo 'homem-hora' e os serviços prestados eram remunerados de acordo com a quantidade de horas/atividade necessárias para a sua conclusão. Desde aquela época até o dias de hoje várias discussões foram travadas acerca desse modelo de execução, sobremaneira jurisprudências do Tribunal de Contas da União - TCU, a saber Acórdão nº 2362/2015 - Plenário.

Em 2014, a SECOM promoveu outra licitação de mesmo objeto. De igual modo, a licitação foi processada na modalidade concorrência, porém sendo esta do tipo melhor técnica. A essa altura a SECOM já havia amadurecido vários conceitos em torno do tema comunicação e embasado suas contratações por meio de estudos. A prestação dos serviços foi realizada por meio de duas empresas vencedoras do certame, que eram remuneradas efetivamente pelos serviços prestados e não pela quantidade de horas e mão-de-obra necessárias para o atendimento das demandas.

Ressalta-se que após o amadurecimento pela SECOM de várias questões acerca do desenvolvimento dos serviços de comunicação digital, a futura contratação ocorrerá de modo diverso das demais, nas quais eram concentrados todos os serviços necessários ao atendimento do órgão. Desta feita, a SECOM pretende, ao máximo, dividir os serviços, à vista da evolução do mercado neste aspecto.

Acerca da última contratação, ocorrida em 2014 e encerrada em março de 2020, vale destacar alguns pontos que foram pontuados durante a execução contratual, de modo a serem aprimorados para a futura contratação:

- i) prestação de serviços por mais de uma empresa;
- ii) tabela de produtos e serviços que não correspondia à evolução tecnológica com o passar dos anos, tendo em vista a expansão do mercado digital;
- iii) possibilidade de incorporar produtos e serviços não existentes na tabela, por meio de pesquisa de mercado, muito criticado pelo órgão de controle interno e debatido por vezes pelo controle externo;
- iv) descrição e requisitos existentes na tabela de produtos e serviços que permitiam interpretação subjetiva, o que dificultava o entendimento não só durante a abertura da demanda, mas também, no momento da entrega e do ateste final; e
- v) prazos estipulados na tabela de produtos e serviços que frequentemente não atendiam às necessidades de uma comunicação célere, como é a natureza dos serviços digitais.

Além de tais dificuldades, pode-se destacar ainda como evolução no modelo de execução:

Não exigência de perfis profissionais alocados em Brasília:

No decorrer da gestão dos Contratos nº 02 e 03/2015 houve a necessidade de perfis específicos estarem fisicamente alocados em Brasília, a exemplo: desenvolvedores de *plone*. A falta desse perfil alocado na cidade resultou atrasos e ocorrências, a qual podemos citar o lançamento da 2ª Versão da Identidade de Governo - IDG.

Dependência da área de tecnologia para solicitar serviços que envolvem tecnologia da informação:

Parte dos serviços então demandados abrangia tecnologia de informação e comunicação (TIC), que necessitam de ateste pela área de tecnologia da Presidência da República - DITEC, tendo em vista a necessidade de análise dos "pontos de função", envolvidos na solução.

Atestes:

Tal dificuldade estava diretamente ligada à fase da gestão contratual, cuja forma de comprovação da entrega dos produtos/serviços para ateste não se mostrava a mais assertiva possível, já que as agências utilizavam ferramentas como CD para gravação das comprovações. A fim de otimizar tal procedimento, vale levar em consideração a disponibilização dos documentos comprobatórios por meio de link a de repositório em nuvens, que passaram

a ser descarregados em repositório próprio utilização de espaço interno para armazenamento e disponibilização das entregas para uso da área técnica da SECOM.

A partir de tais constatações e diante da celebração de uma contratação emergencial para atendimento de demandas digitais pontuais e emergentes, a SECOM, desde o início de 2019, vem estudando alternativas para atendimento de suas demandas relativas à estratégia de comunicação digital do Governo. Vale ressaltar que diante das mudanças de gestão ocorridas no órgão, durante o ano de referência, o estudo teve que ser revisitado várias vezes, a fim de atender ao "novo modelo de comunicação digital de Governo".

Isto é demonstrado na reformulação dos estudos técnicos preliminares realizados no início do corrente ano. A gestão SECOM, por diversos motivos, entendeu pelo enquadramento dos serviços de comunicação digital no conceito de comum e pela viabilidade de adoção da modalidade licitatória pregão.

Contudo, frente às inúmeras dificuldades vivenciadas com a atual contratação (de caráter emergencial), e levando em consideração o sucesso na execução dos contratos pretéritos, chegou à conclusão, ainda em tempo, de que os serviços de planejamento, produção de conteúdo e moderação não podem ser executados prescindindo da técnica que requerem. Assim, a SECOM, por meio de sua área técnica, revisitou os estudos anteriormente efetuados e realizou ajustes de modo a esclarecer tais mudanças.

2. REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DA PR, SE HOUVER:

2.1. Indicar se a contratação está alinhada aos planos instituídos pelo órgão ou entidade tais como Plano de Desenvolvimento Institucional ou Planejamento Estratégico, quando houver.

A realização de ações integradas de comunicação digital, contemplando o desenvolvimento de soluções digitais e o monitoramento de redes, está relacionada à Estratégia de Governança Digital do Governo Federal (EGD) que tem como objetivo transformar o governo pelo uso de tecnologias digitais, promovendo a efetividade das políticas e a qualidade dos serviços públicos, reconquistando a confiança dos brasileiros.

A EGD, no seu eixo temático "Transformação Digital", preconiza que:

"O Estado brasileiro possui papel fundamental na transformação digital da economia e da sociedade, sobretudo por ser agente de sua própria transformação digital. A digitalização dos serviços públicos e do governo como um todo é importante para aumentar não apenas o nível de eficiência da atividade governamental, em termos de custos ou de maior racionalização, como também a efetividade em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação serviços à população. Existem áreas em que o Estado atua com grande protagonismo, como educação e saúde, no âmbito do Pacto Federativo."

Neste contexto, o Estado é foco de grandes aspirações e expectativas, as quais são cada vez maiores em razão da velocidade das transformações sociais, econômicas e tecnológicas da atualidade. Diante das mudanças velozes, o Estado não pode ficar indiferente. Assim, tecnologias digitais possuem um duplo papel em relação ao Estado: ao mesmo tempo em que potencializam ganhos de eficiência e novos e melhores serviços, ameaçam a capacidade de coordenação social do Estado, caso ele não acompanhe as demandas sociais que lhe são dirigidas.

No contexto da ferramenta comunicação digital, pode-se afirmar que a tecnologia deverá ser utilizada para: i) aumentar a transparência e controle social das atividades estatais; ii) ampliar a participação social na formulação das políticas públicas; e iii) prover mais e melhores serviços públicos digitais. Ao formular e implementar ações estruturadas nestas três grandes linhas, espera-se que o governo possa atender às expectativas quanto à sua atuação, preservando e fortalecendo seu papel como agente coordenador da sociedade e das transformações pelas quais ela deve passar.

A íntegra da Estratégia de Governança Digital do Governo Federal pode ser consultada no endereço eletrônico <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/eDigital.pdf>.

Além do alinhamento à EGD, a contratação de soluções de comunicação digital também está alinhada ao 'Brasil Mais Digital', projeto estratégico do Governo Federal, que tem o intuito de melhorar a forma de relacionamento do Governo Federal com a sociedade e, com isso, atender aos anseios do cidadão brasileiro. O projeto está estruturado em três frentes com grande potencial de impacto na vida das pessoas: a transformação digital de serviços públicos, a unificação dos canais do Governo e a implantação da Identidade Digital.

Destaca-se também a vinculação desta contratação ao Planejamento Estratégico da Secretaria de Governo da Presidência da República - SEGOV-PR, especificamente no tocante à relação entre sociedade e governo quando da comunicação das ações do governo de forma transparente, rápida e acessível. No Mapa Estratégico (2019-2022) da SEGOV-PR, ao qual a SECOM até o dia 11.06.2020 pertencia, identifica-se aderência da referida contratação aos seguintes resultados institucionais:

- Buscar a unicidade na comunicação do Governo Federal; e
- Ampliar o alcance da divulgação das pautas positivas do Governo Federal.

Por fim, informamos que os serviços a serem contratados foram previstos no Planejamento anual de Contratações - PAC 2020, no Sistema de Planejamento e Gerenciamento das Contratações (PGC-2020), do Ministério da Economia e descritos no item 20 ao 55, conforme descrito no Documento (1591026).

2.2. Informar a política pública a que esteja vinculada ou a ser instituída pela contratação, quando couber:

Os serviços de comunicação digital a serem contratados estão vinculados ao exercício da competência institucional da SECOM de "formular e implementar a política de comunicação e de divulgação social e de programas informativos do Poder Executivo federal", nos termos do inciso I do art. 20 do Decreto nº 9.980/2019.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Elencar os requisitos necessários ao atendimento da necessidade.

Para atendimento das necessidades da SECOM e para atuação efetiva na comunicação integrada do Governo Federal - na ferramenta comunicação digital - será necessária a contratação de empresa(s) para execução de serviços de monitoramento de redes e desenvolvimento de soluções de comunicação digital, com plena capacidade de atendimento ao objeto da presente contratação, que tem como objetivo final e principal: informar os cidadãos sobre as ações e políticas públicas do Poder Executivo Federal.

Assim, constam abaixo, os requisitos básicos que as interessadas no certame devem possuir para atendimento das demandas da SECOM:

- ser capaz de operacionalizar e executar os serviços, bem como entregar os produtos demandados, conforme estabelecido pela SECOM;
- possuir nível especializado na prestação de serviços de monitoramento de redes sociais, desenvolvimento e execução de soluções de comunicação digital, possuir experiência comprovada em ações de comunicação digital e atuar no mercado nacional;
- ser capaz de manter equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência na execução dos serviços que serão descritos no Termo de Referência, bem como observar as diretrizes estabelecidas em documentos correlatos;
- ter capacidade comprovada para a realização de análises e diagnósticos a partir do monitoramento das mídias sociais analisadas, colaborando para o estabelecimento de estratégia de atuação em comunicação digital;
- ter a capacidade de elaborar escopos funcionais, escopo técnico de TI, diagnósticos de TI, programar em CMS variados, criação de banco de dados e demais atividades inerentes à Tecnologia da Informação, no caso de prestação de serviços de desenvolvimento de soluções de comunicação digital;
- ter experiência comprovada em monitoramento e análise de perfis em redes sociais, realizando o acompanhamento sistemático de assuntos de interesse, preferencialmente voltados ao Governo Federal, analisando os dados coletados e disponibilizando as informações em painéis customizáveis e relatórios, no caso de prestação de serviços de monitoramento.

Essas e outras características serão detalhadas no Termo de Referência da licitação a ser realizada, sempre zelando para que o certame possua o maior número de interessados, possibilitando encontrar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

3.2. Definir e justificar se o serviço possui natureza continuada ou não.

De acordo com o art. 15 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, os serviços prestados de forma continuada são:

"Aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional."

Considerando as necessidades postas pela atual gestão, para efetivar a estratégia de comunicação digital de Governo, a interrupção dos serviços de comunicação digital, pode, sobremaneira, comprometer a missão institucional da SECOM no que concerne à disseminação de informações relativas às políticas e programas de governo, em observância ao Princípio da Publicidade disposto no §1º do artigo 37 da Constituição Federal, que garante o direito da população e o dever da Administração de divulgar os atos praticados.

A interrupção da prestação dos serviços de comunicação digital também pode gerar danos à SECOM pela descontinuidade de uma de suas atividades finalísticas, aptas ao cumprimento de sua missão institucional, estabelecida no inciso V do art. 6º do [Decreto nº 6.555, de 8 de setembro de 2008](#) de desenvolver e executar as ações de comunicação do Governo Federal.

Neste contexto e considerando, ainda, a relevância da execução dos serviços de comunicação digital no posicionamento institucional do Governo junto à sociedade, frente aos desafios, aos problemas que se apresentam no dia a dia e à estratégia de governança digital, entende-se pertinente manter a previsão da possibilidade de prorrogação do futuro contrato conforme licitações anteriores e de acordo com os termos do artigo 57, da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), ou seja, de natureza continuada.

Vale destacar que a prorrogação dos contratos de comunicação digital, além de não ferir os dispositivos legais vinculados à matéria, vai ao encontro da jurisprudência do Tribunal de Conta da União – TCU, o qual entende que a definição de um serviço como sendo continuado depende de suas características específicas, ou seja, depende do exame de cada caso concreto.

Esse entendimento está perfeitamente em linha com a posição do Ministro Emérito do Tribunal de Contas da União Exmº Sr. Ivan Luz, segundo o qual *"o primeiro intérprete de tais normas é seu próprio executor, o agente da Administração competente para aplicá-las"* (extraído do artigo *"A duração dos Contratos de Prestação de Serviços a serem executados de forma contínua"*, do eminente Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, publicado no Boletim de Licitações e Contratos, fevereiro/1996, página 79, e na Revista do TCU, nº 69, jul/set de 1996).

Dessa forma, dada a essencialidade da prestação desses serviços para o cumprimento da missão institucional da SECOM e que sua interrupção pode comprometer o acesso da sociedade a serviços e a informações de interesse público, entendemos que estes se enquadram no conceito de serviços contínuos.

3.3. Incluir, se possível, critérios e práticas de sustentabilidade que devem ser veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigação da contratada.

Na prestação dos serviços de comunicação digital, as licitantes vencedoras deverão respeitar as normas e princípios ambientais, trabalhando sempre para minimizar ou mitigar efeitos de possíveis danos ao meio ambiente. Para tanto, a empresa deve se valer de tecnologias e materiais ecologicamente corretos e que prezem a sustentabilidade.

Além disso, as licitantes vencedoras deverão observar, no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade ambiental, contidos na Instrução Normativa nº 01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atual Ministério da Economia, e no Decreto nº 7.746/2012 e adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios, no que couber.

3.4 Avaliar a duração inicial do contrato de prestação de serviços de natureza continuada, que poderá, excepcionalmente, ser superior a 12 meses, e justificar a decisão.

A contratação ora pretendida terá duração inicial de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, mediante a celebração do competente Termo Aditivo, até um total de 60 (sessenta) meses, observando, especialmente, os seguintes requisitos previstos no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 5/2017:

- a) estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- e) manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e
- f) comprovação de que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3.5 Identificar a necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

Para a contratação ora pretendida, será necessária a realização de transferência de conhecimento da futura contratada para as posteriores, bem como para a equipe técnica da SECOM, no que couber. A transferência de conhecimento objetiva a internalização do conhecimento e de seu uso relacionada à todas as soluções adotada no decurso do contrato, de forma com a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela SECOM, tornando-a apta a dar continuidade aos serviços disponibilizados com certa autonomia.

As atividades abaixo elencadas devem ser consideradas quando da transição contratual:

- a) parâmetros de configuração de ferramenta, diretrizes, dicionário de termos, operadores booleanos, relatórios e bases brutas, bem como qualquer outra informação que se fizer necessária à compreensão dos trabalhos desenvolvidos e consequente transferência das atividades a um novo prestador, resultantes do monitoramento de redes/mídias sociais;
- b) relatórios de BI de redes e portal;
- c) apresentação das últimas soluções (sites, *hotsites*, ferramentas, *dashboards*, agregadores de informação e afins) entregues que necessitem de manutenção ou continuidade e desenvolvimento, disponibilizando toda a documentação e suporte necessários à plena absorção dos conhecimento favorecendo a consecução dos serviços, seja internamente seja pela nova contratada, sem o risco de descontinuidade dos trabalhos;
- d) o acesso a toda a documentação gerada na prestação dos serviços, sejam eles relatórios, dados, informações, códigos fonte, regras de negócio, conhecimento produzido e demais informações no âmbito do contrato firmado, será de inteira e exclusiva propriedade da SECOM, devendo ser mantido o sigilo sobre a mesma, conforme art. 87 da Lei nº 9.610/98, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

3.6 Elaborar quadro identificando as soluções de mercado (produtos, fornecedores, fabricantes etc.) que atendem aos requisitos especificados e, caso a quantidade de fornecedores seja considerada restrita, verificar se os requisitos que limitam a participação são realmente indispensáveis, de modo a avaliar a retirada ou flexibilização destes requisitos.

A presente contratação envolve a execução de produtos e serviços constantes em larga escala no mercado de agências digitais e de empresas especializadas em soluções de tecnologia. apesar desta realidade, frisa-se que as empresas a serem contratadas devem ser especializadas na execução do objeto, conforme especificação e requisitos estabelecidos para a contratação.

De acordo com o descrito no item 1 deste estudo, a SECOM na execução de serviços de comunicação digital passou por experiência em diversas formas de contratação: a primeira no modelo 'homem-hora' e a segunda 'por demanda' - com mais de uma contratada e com a possibilidade de alterações de produto e serviços, desde que estes não desconfigurasse o objeto contratual.

É sabido que o mercado da comunicação digital se encontra em constante evolução e que novas ferramentas e tecnologias são desenvolvidas a todo o momento. Portanto, a oferta de mercado é ampla, não sendo os requisitos definidos tecnicamente impeditivo ou restritivo à ampla competição entre as licitante. Deste modo, entende-se que a quantidade de fornecedores no mercado não é restrita, dada a evolução nesta área.

A SECOM decidiu, por ter experiência em dois outros formatos de execução, optar por um modelo mais coeso e objetivo, garantindo maior assertividade na execução e maior segurança aos gestores e fiscais de contrato, de modo que as dificuldades enfrentadas sejam ultrapassadas.

Logo, entre o modelo de execução homem-hora e aquele por demanda - configurado por proposições criativa e técnica das empresas contratadas e/ou por produtos e serviços outros não estabelecidos previamente devido a natureza das demandas - a SECOM optou por descrever objetivamente uma lista de produtos e serviços robusto e detalhado, de modo que ela própria possa ser capaz de definir com exatidão os serviços a serem prestados, na medida e proporção da necessidade a ser

satisfeita. Assim, as empresas contratadas serão demandadas e orientada para a execução dos serviços por meio de um *briefing* que conterá todas as atividades a serem desenvolvidas, ao passo que a gestão e fiscalização contratual poderá cobrar de forma objetiva o cumprimento do que fora estabelecido.

Este modo de operacionalizar a execução é completamente factível às empresas atuantes no mercado. Para tanto, terão que executar os seguinte serviços, que por sua vez, são de conhecimento e vêm sendo executado e aperfeiçoado pelo próprio mercado:

1. Monitoramento
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2.1 Baixa Complexidade
1.2.2 Média Complexidade
1.2.3 Alta Complexidade
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4. Relatório de audiência de portal/site
1.4.1 Baixa Complexidade
1.4.2 Média Complexidade
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital
1.5.1 Baixa Complexidade
1.5.2 Média Complexidade
1.5.3 Alta Complexidade
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real
1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital
1.9.1 Baixa Complexidade
1.9.2 Média Complexidade
1.9.3 Alta Complexidade
1.10. Análise de influenciadores digitais
1. Tecnologia da Informação
1.1 Deploy
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais
1.3 Base de dados
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side
1.6 Criação de Webservice
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side
1.8 Visual Business Intelligence
1.9 Suporte técnico (tecnologia)
1.10 Release para atualização de propriedade digital
1.11 Diagnóstico de TI
1.12 Escopo Técnico de TI
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.15 Criação de Persona Virtual
1.16 Inteligência Artificial

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE:

A definição da quantidade e tipos dos produtos e serviços a serem contratados é diretamente relacionada aos objetivos de comunicação e ao atendimento das ações de comunicação digital planejadas.

Para estimar as quantidades de produtos e serviços de comunicação digital - necessários nos primeiros 12 meses de vigência contratual - foi realizado levantamento do quantitativo executado nos anos de 2017, 2018 e 2019 pela SECOM para a prestação do serviço e calculada a média anual, conforme detalhado a seguir:

Ano	Item 1: Monitoramento	Item 2: Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital	Total de produtos contratados/ano
2017	107	3.069	3.176
2018	92	2.227	2.319
2019	79	283	362
Total por item	278	5.579	5.857
Média/ano por item	119	2.391	2.510

Fonte: Sistema de Execução Contratual - SEC/SECOM

Cabe ressaltar que, para o cálculo da média do ano de 2019 foram considerados somente quatro meses - setembro, outubro, novembro e dezembro, devido às seguintes razões: i) reestruturações decorrentes de mudanças na gestão e o longo processo de transição sofrido pela SECOM; ii) mudanças na estratégia da comunicação de governo; e iii) limitações orçamentárias, que represaram as demandas de serviços de comunicação. Para os anos de 2017 e 2018 foram considerados os doze meses do ano. O cálculo se deu da seguinte forma: o total por item foi dividido pelos 28 meses em questão (12 meses de 2017 e 2018, mais 4 meses de 2019), o resultado da divisão foi multiplicado por doze, para, então se chegar a estimativa anual (Média/ano por item).

Destaca-se que o histórico dos últimos contratos de comunicação digital da SECOM foi, também, importante para definir os rumos da nova contratação. Contudo, tendo em vista as rápidas mudanças no mercado digital, ficou evidente que não haveria possibilidade de aplicar de maneira uniforme uma quantificação para todos os produtos. Em outras palavras, produtos muito executados em 2017 deixaram de ser executados em 2018, devido a diversos aspectos que influenciaram mudanças constantes no cenário vivido à época.

Com o advento do [Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019](#), que institui o portal único "gov.br", as modificações da atuação do ambiente digital e a forma como as pessoas consomem conteúdo nas plataformas digitais e os utiliza, surgiu a necessidade da SECOM por novos serviços e outros, antigamente utilizados em grande

escala, foram caindo em desuso. Logo, para estimar a quantidade de cada produto e serviço da nova contratação, foi levado em consideração a série histórica, a expertise da SECOM, acumulada com a experiência na gestão dos contratos e na necessidade advinda da nova forma de atuação no ambiente digital.

Diante das competências e atribuições, identificou-se como necessidade os seguintes serviços nas quantidades e nos seguintes níveis expressos nas tabelas abaixo:

Tabela 1 - Serviços de Monitoramento

1. Monitoramento	
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais	1.098
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais	
12.2.1 Baixa Complexidade	732
12.2.2 Média Complexidade	52
12.2.3 Alta Complexidade	12
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários	
1.3.1 Baixa Complexidade	732
1.3.2 Média Complexidade	52
1.3.3 Alta Complexidade	12
1.4. Relatório de audiência de portal/site	
1.4.1 Baixa Complexidade	52
1.4.2 Média Complexidade	12
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital	
1.5.1 Baixa Complexidade	40
1.5.2 Média Complexidade	82
1.5.3 Alta Complexidade	30
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas	12
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus	12
1.8. Desenvolvimento e manutenção de <i>dashboard</i> de dados em tempo real	12
1.9. Análise <i>Business Intelligence</i> - BI de propriedade digital	
1.9.1 Baixa Complexidade	366
1.9.2 Média Complexidade	52
1.9.3 Alta Complexidade	12
1.10. Análise de influenciadores digitais	12

Tabela 2 - Serviços de Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital

1. Tecnologia da Informação	
1.1 <i>Deploy</i>	4
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais	600
1.3 Base de dados	
1.3.1 Baixa Complexidade	2
1.3.2 Média Complexidade	1
1.3.3 Alta Complexidade	1
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance	30
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side	70
1.6 Criação de <i>Webservice</i>	200
1.7 <i>Front-end</i> Desenvolvimento de interface <i>client side</i>	900
1.8 <i>Visual Business Intelligence</i>	4
1.9 Suporte técnico (tecnologia)	6
1.10 Release para atualização de propriedade digital	4
1.11 Diagnóstico de TI	8
1.12 Escopo Técnico de TI	4
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (<i>chatbot</i>)	3
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (<i>chatbot</i>)	12
1.15 Criação de Persona Virtual	6
1.16 Inteligência Artificial	6

Importante ressaltar que os produtos e serviços são acionados mediante demanda, frente às necessidades do órgão. Logo, os quantitativos apresentados são estimados.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR:

Para a definição da solução a ser contratada, a Equipe de Planejamento buscou contratos vigentes na Administração Pública. Assim, foram identificados que os contratos do Ministério da Defesa, do Banco da Amazônia e da EMBRATUR possuem elementos similares a pretensa contratação. A partir daí, foi realizada a análise desses contratos e identificou-se que apesar de possuírem particularidades ligadas à necessidade de comunicação de cada órgão, havia possibilidade de aprimoramento da tabela de produtos e serviços ora pretendidos pela SECOM.

Frise-se que, quando do início dos estudos das quantidades estimadas a EMBRATUR ainda encaminhava informações à SECOM sobre os contratos de comunicação firmados, em obediência às diretrizes do Decreto nº 6.555/2008. Contudo, atualmente a entidade não integra mais o Sistema de Comunicação de Governo do Poder Executivo Federal - SICOM, dispondo a SECOM dessas informações atualizadas até o último dia 01.03.2020.

Além dos contratos citados, a Equipe avaliou criticamente os últimos contratos de comunicação digital da SECOM (nº 02 e 03/2015), a fim de verificar quais produtos seriam mantidos, quais seriam excluídos por encontrarem-se defasados e aqueles que deveriam ser incorporados devido as novas soluções que o mercado digital vem apresentando.

Outro ponto a ser destacado - como forma de elucidar o tipo de solução a contratar e como alternativa a mitigar muito problemas levantados durante execuções passadas - foi a opção por dividir da licitação em itens, sem lançar mão do conceito de comunicação integrada adotado pela SECOM na otimização do desenvolvimento da comunicação de governo. O que se buscou primeiramente foi segregar os serviços, para posteriormente, agrupá-los em itens, à vista da redefinição de execução pretendida pela área técnica da SECOM.

Assim, os itens, para esta contratação, foram definidos da seguinte maneira:

- **Item 1 – Monitoramento;**

• **Item 2 – Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital.**

Deste modo, a integração da ferramenta "comunicação digital" com a definição da dinâmica de execução para a futura contratação ainda subsiste sem prejuízo à comunicação. Isto porque, os serviços unidos pelo respectivo item serão adjudicados a uma empresa, que deverá manter a integridade e homogeneidade dos mesmos conforme as diretrizes de comunicação estabelecidas pela SECOM.

Tal definição, possibilita à SECOM a contratação de mais de uma empresa. Todavia, tal realidade não traz prejuízo ao corpo técnico tampouco a dinâmica de execução, pois foi mantido no mesmo item aqueles serviços que, de uma certa maneira, encontram similaridades técnicas entre si.

6. ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS:

A fim de obter os preços referenciais para a futura licitação, esta Equipe de Planejamento da Contratação utilizou os parâmetros estabelecidos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 5/2014.

Cabe ressaltar que diante das alterações no curso da presente contratação, foi realizada nova pesquisa com fornecedores de modo a refletir o contexto reformulado com apenas 2 itens. Frisamos que os valores de referência obtidos em contratações permaneceram como parâmetro a ser utilizado.

A consulta ao Painel de Preços foi o primeiro parâmetro utilizado. Contudo, por questões de especificidades técnicas pormenorizadas no Despacho DECAD (1870507) não foi possível utilizar o parâmetro constante do inciso I do art. 2º do da IN SLTI/MP nº 5/2014.

Dessa forma, para o inciso II do mesmo Normativo, conforme acima mencionado, mantivemos as referências de contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos no últimos 180 dias, sendo encontrados, neste exercício, contratos do Banco da Amazônia – BASA (1862813), Contrato nº 2019/095, e do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1862811), Contrato nº 12/2017, sendo possível aproveitar diversos serviços dos Contratos BASA e EMBRATUR que se assemelham satisfatoriamente aos requeridos pela SECOM na presente contratação. Os demais produtos e serviços que não mostraram compatibilidade, seja pelos componentes do descritivo, seja pelo resultado do serviços não foram utilizados.

No tocante ao parâmetro do inciso III, esta área não utilizou pesquisa pública na mídia especializada, tendo vista ser os produtos e serviços requeridos pela SECOM serem bastante específicos.

Assim, tendo em vista o exposto no inciso IV, foi realizada novamente pesquisa com fornecedores, para que fosse possível reanalisar/ratificar aos valores de referência, conforme encontra-se pormenorizado no Despacho DECAD/SIP/SECOM (1983454).

A partir das informações apuradas, utilizamos a seguinte metodologia para a formação dos valores máximos de referência:

a) Para os produtos e serviços dos quais tínhamos referências do inciso II e IV, realizou-se a média dos valores, desprezando os valores considerados inexequíveis ou exorbitantes. Isto porque, os valores encontrados durante a pesquisa de mercado apresentaram-se de maneira muito heterogênea (em alguns casos, por exemplo, encontrou-se os valores de R\$ 600,00 e R\$ 25.000,00 para o mesmo serviço, sendo o primeiro demasiadamente baixo e o outro exorbitante, à vista dos demais valores apresentados).

b) Para os produtos e serviços com apenas referências do inciso IV, foi utilizado, conforme orientações, preferencialmente o menor preço ofertado pelos fornecedores de mercado, excetuando-se nas situações na qual o menor preço se mostrou excessivamente baixo, frente aos demais valores apresentados.

c) Para os produtos que apresentaram grupos de valores muito discrepantes ou valores muito diferentes dos que habitualmente a SECOM executa, foram arbitrados os valores mais próximos exequibilidade, optando-se pela média aritmética ou segundo menor valor encontrado. Por exemplo, com relação aos produtos 1.2.1, 1.3.1, 1.9.1 e 1.10 do Item 1 - Monitoramento e 1.3, 1.4, 1.8, 1.13, 1.14 e 1.15 do Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital foram desprezados os menores valores apresentados, levando em consideração os atributos técnicos e a complexidade de desenvolvimento de cada um dos serviços. Deste modo, a partir de uma análise crítica, adotou-se como referência o segundo menor valor, após a exclusão dos considerados excessivamente baixos. Já para os produtos 1.1 e 1.16 do Item 2, foi utilizada a média.

A desconsideração dos valores excessivamente baixos ou excessivamente elevados mencionados nos itens "a" e "b", deu-se do entendimento do §2º, do inciso IV, do artigo 2º da IN SLTI/MP nº 5/2014:

§2º Serão utilizados, como metodologia para obtenção do preço de referência para a contratação, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros adotados neste artigo, desconsiderados os valores inexequíveis e os excessivamente elevados. (Alterado pela Instrução Normativa nº 3, de 20 de abril de 2017)

O processo de formação dos valores máximos de referência para esta contratação encontra-se detalhado no Processo nº 00170.000410/2020-51 e no Despacho DECAD/SIP/SECOM (1870507) e a ratificação dos preços, bem como o novo Mapa Comparativo, no Processo nº 00170.001320/2020-87, nos documentos Despacho DECAD/SIP/SECOM (1983454) e Mapa Comparativo de Preços (1983330).

Após aplicação das metodologias estabelecidas pela IN-SLTI/MP nº 5/2014, e conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Preços (1983330), chegou-se ao valor estimado da futura contratação que perfaz um **valor global de R\$ 8.723.047,09 (oito milhões, setecentos e vinte e três mil quarenta e sete reais e nove centavos)**, assim divididos:

I - **Item 1 - Monitoramento:** estimado em R\$ 6.287.433,26 (seis milhões, duzentos e oitenta e sete mil quatrocentos e trinta e três reais e vinte e seis centavos); e

II - **Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital:** estimado em R\$ 2.435.613,83 (dois milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil seiscentos e treze reais e oitenta e três centavos).

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Descrever todos os elementos que devem ser produzidos/contratados/executados para que a contratação produza resultados pretendidos pela Administração:

Para a prestação dos serviços de comunicação digital, a empresa contratada deverá capacidade operacional qualificada, comporta por perfis profissionais adequados, infraestrutura necessária de equipamentos e suprimentos, constituída de microcomputadores, softwares, ferramentas tecnológicas e demais recursos, de forma a garantir a perfeita execução dos produtos e serviços abaixo descritos:

Item 1 - Monitoramento
1. Monitoramento
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais
1.2.1 Baixa Complexidade
1.2.2 Média Complexidade
1.2.3 Alta Complexidade
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4. Relatório de audiência de portal/site
1.4.1 Baixa Complexidade
1.4.2 Média Complexidade
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital
1.5.1 Baixa Complexidade
1.5.2 Média Complexidade
1.5.3 Alta Complexidade
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas

públicas
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real
1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital
1.9.1 Baixa Complexidade
1.9.2 Média Complexidade
1.9.3 Alta Complexidade
1.10. Análise de influenciadores digitais

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital
1. Tecnologia da Informação
1.1 Deploy
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais
1.3 Base de dados
1.3.1 Baixa Complexidade
1.3.2 Média Complexidade
1.3.3 Alta Complexidade
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side
1.6 Criação de Webservice
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side
1.8 Visual Business Intelligence
1.9 Suporte técnico (tecnologia)
1.10 Release para atualização de propriedade digital
1.11 Diagnóstico de TI
1.12 Escopo Técnico de TI
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)
1.15 Criação de Persona Virtual
1.16 Inteligência Artificial

Importante ressaltar que os produtos e serviços descritos nas tabelas acima constituem a descrição da necessidade como um todo. As especificações técnicas, descritivos, detalhamento das complexidades e outros requisitos necessários à plena execução encontram-se pormenorizados nos documentos Tabela de Produtos e Serviços - Item 1 e Item 2 (Anexos II e III).

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO, QUANDO NECESSÁRIO PARA A INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO:

As últimas licitações da SECOM, para contratação de serviços de comunicação digital, foram processadas na modalidade concorrência, nos tipos técnica e preço e melhor técnica. Frisa-se que os certames ocorreram nos anos de 2008 e 2014, época que o mercado digital ainda não dispunha de recursos tão sofisticados como nos dias atuais. A escolha da modalidade concorrência nas últimas licitações justificava-se à vista dos tipos de serviços solicitados pela SECOM e do alto grau de exigência solicitado na execução dos mesmos.

Ocorre que a atual realidade é bem diferente. Produtos e serviços de comunicação digital que não eram encontrados no mercado com a qualidade exigida, hoje os encontramos com facilidade. Assim, diferentemente das contratações anteriores, a SECOM entendeu que os serviços de comunicação digital, em sua maioria, enquadrariam-se no conceito de serviços comuns trazido pela [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#).

Deste modo, considerou-se viável que a atual contratação seja processada por licitação na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, dispensando, então, a operacionalização e os custos atrelados a uma contratação na modalidade concorrência. Este entendimento decorre e pode ser justificado pelos avanços de mercado, bem como pela realização de contratações recentes nessa modalidade, com objeto similar realizadas por outros órgãos da Administração Pública, já citados no decorrer deste documento.

Sobre tal entendimento, vale tecer algumas considerações a respeito da complexidade de serviços e do conceito de comunicação integrada. A primeira está diretamente atrelada, neste contexto, à natureza dos serviços de comunicação digital. Afirmar que os produtos e serviços enquadram-se no conceito de 'comuns' não afasta a complexidade e o alto grau de qualidade esperado pela SECOM na execução. Tal entendimento decorre de jurisprudências, em especial do Tribunal de Contas da União, que afirma no Acórdão-Plenário 1074/2017 o seguinte:

(...) Apesar dessas considerações, é essencial destacar que o conceito de serviço comum não está ligado a sua complexidade.(...) Em nenhum momento, usaram-se os termos 'complexidade' ou 'simplicidade'; o conceito de comum é que possa ser definido objetivamente e ter padrões de desempenho e qualidade especificados como foram os serviços constantes deste edital. (Voto do Acórdão 1287/2008-Plenário, Relator Ministro André de Carvalho)

11. O administrador público, ao analisar se o objeto do pregão enquadra-se no conceito de bem ou serviço comum, deverá considerar dois fatores: os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital? As especificações estabelecidas são usuais no mercado? Se esses dois requisitos forem atendidos o bem ou serviço poderá ser licitado na modalidade pregão.

12. A verificação do nível de especificidade do objeto constitui um ótimo recurso a ser utilizado pelo administrador público na identificação de um bem de natureza comum. Isso não significa que somente os bens pouco sofisticados poderão ser objeto do pregão, ao contrário, objetos complexos podem também ser enquadrados como comuns. (Relatório do Acórdão 313/2004-Plenário, Relator Ministro Benjamin Zymler).

33. Existe ampla jurisprudência desta Corte de Contas indicando que sempre que o objeto da licitação puder ser caracterizado como bens e serviços comuns, independentemente de sua complexidade, é obrigatória a adoção do pregão como modalidade da licitação, preferencialmente em sua forma eletrônica, a exemplo dos Acórdãos 2368/2010, 1597/2010, ambos do Plenário. (grifos nossos)

Além de optar pela modalidade pregão e entender ser ela adequada e possível para contratação do objeto - no tocante à natureza dos serviços constantes do objeto - optou-se também por dividi-lo em parcelas como determina o § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93. Na divisão dos itens, buscou-se primeiramente segregar os serviços, para, posteriormente, agrupá-los à vista da similitude entre eles, ou seja, aqueles serviços cuja dinâmica de execução seja aproximada e que pode ser realizada por uma empresa específica - não acarretando prejuízos de natureza técnica à SECOM - irão compor o mesmo item na licitação.

Assim, os itens da licitação foram definidos da seguinte maneira:

I - **Item 1 - Monitoramento.**

II - **Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital.**

Já no tocante ao conceito de comunicação integrada adotado pela SECOM em suas contratações, a escolha da modalidade de licitação e o parcelamento em itens em nada prejudica a uniformidade da ferramenta de comunicação de maneira isolada ou combinada com as demais, pois, quando da segregação dos produtos e serviços em itens, foi levada em consideração a aproximação e similitude entre eles e as possíveis estratégias de comunicação nas quais estes se inserem. Assim, mesmo 'separados', os produtos e serviços pertencem a um mesmo objeto que serão devidamente combinados, a depender das especificidades de cada demanda.

Deste modo o conceito de "integração" ainda subsiste sem prejuízo à comunicação, pois, repisa-se, os serviços com aproximação e similitude entre si e, ainda, levando em consideração a dinâmica de execução, serão adjudicados a uma única empresa, que deverá manter a integridade e homogeneidade do item conforme as diretrizes de comunicação estabelecidas pela SECOM.

Certamente, a divisão da licitação em itens abrirá margem à probabilidade de mais de uma empresa vencedora no certame, contudo, tal realidade não prejudica a formação da uniformidade de discursos e estratégias de comunicação de maneira integrada, pois a execução de determinado item com produtos e serviços que encontram similitude entre si ficarão a cargo da mesma empresa que, por sua vez, estará alinhada com a política de comunicação definida pela SECOM. Ademais, a gestão de mais de uma empresa na execução de um único objeto não se mostra como um obstáculo para SECOM, pois até 06.03.2020 eram geridas duas empresas para execução do objeto de comunicação digital.

Desta forma, o parcelamento do objeto mostrou-se técnica e economicamente viável, uma vez que não prejudicará a qualidade e uniformidade da execução contratual, proporcionando maior competitividade ao certame, ao passo que contemplará não apenas empresas do ramo da comunicação digital, mas outras que possuem expertise em um item específico, contribuindo, portanto, para seleção de fornecedores que melhor atendam à finalidade pretendida; e que conforme demonstrado pelo Mapa Comparativo de Preços (1983330), os valores encontrados para os 2 itens durante o processo de formação de preços para o certame se mostraram menor que o planejamento realizado pela SECOM para o ano de 2020 em seu Plano Anual de Contratações - PAC, no qual foi informado o valor de R\$ 29.490.226,49 (vinte e nove milhões, quatrocentos e noventa mil duzentos e vinte e seis reais e quarenta e nove centavos), para a contratação dos serviços voltados para Comunicação Digital, dos quais R\$ 8.723.047,09 (oito milhões, setecentos e vinte e três mil quatrocentos e sete reais e nove centavos) poderão ser destinados à contratação dos serviços específicos referentes a Monitoramento e Desenvolvimento de Soluções para Comunicação Digital. Assim, reforçamos a viabilidade técnica e econômica da proposta de parcelamento do objeto.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS:

Declarar os benefícios diretos e indiretos que o órgão ou entidade almeja com a contratação, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos (por exemplo, diminuição do consumo de papel ou de energia elétrica), bem como, se for o caso, de melhoria da qualidade de produtos ou serviços oferecidos à sociedade.

A futura contratação permitirá à SECOM cumprir sua missão institucional no tocante à disseminação de políticas e programas do Poder Executivo federal, à definição de diretrizes de comunicação digital nos sítios e portais dos órgãos e entidades, bem como no atendimento de pautas prioritárias de governo na implementação da prestação de serviços públicos no meio digital.

10. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO:

Para esta contratação não há necessidade de adequação do ambiente da SECOM, tendo em vista que a contratada deverá, conforme descrito no item 7 deste documento, possuir quantitativo de profissionais adequado, além de infraestrutura necessária de equipamentos e suprimentos, constituída de microcomputadores, softwares, ferramentas tecnológicas e demais recursos, de forma a garantir a perfeita execução dos produtos e serviços.

Em casos excepcionais, a SECOM poderá solicitar que os serviços sejam prestados nas dependências do órgão. Tais casos serão definidos no Termo de Referência.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

Não se aplica, tendo em vista que as empresas contratadas devem ser capazes de executar o objeto pretendido.

12. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

Após análise de cada item deste Estudo Preliminar, declaramos que a contratação pretendida é viável e será ferramenta indispensável no auxílio à SECOM para cumprimento de sua missão institucional.

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA
CONTRATAÇÃO**

Andrea Lopes Vasconcelos Cartaxo - SIAPE: 3086099

Bruno Tetsuo Koressawa - SIAPE: 2211653

Karolline Soares da Silva - SIAPE: [1325627](#)



Documento assinado eletronicamente por **Karolline Soares da Silva, Assessor(a)**, em 05/07/2020, às 22:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Lopes Vasconcelos Cartaxo, Gerente de Projeto**, em 05/07/2020, às 23:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Tetsuo Koressawa, Assessor Técnico**, em 06/07/2020, às 08:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **1932549** e o código CRC **64A3A5C5** no site: https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

ANEXO II

Item 1 - Monitoramento

Produto/Serviço	Quantidade
1. Monitoramento	
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais	
Descritivo: desenvolvimento de relatórios/informes eletrônicos de alertas, em tempo real (24/7), sobre assuntos de interesse do contratante. Deve apresentar uma escala de importância, a partir de uma régua de repercussão estabelecida por meio do monitoramento de menções sobre determinado tema.	1.098
Entregável: 1) Texto com breve análise crítica enviado por aplicativo de mensagens instantâneas para destinatários definidos junto com o Contratante 2) Arquivo, em texto, com o alerta, por e-mail ou dispositivo específico determinado pelo contratante.	
Prazo de entrega: sempre que houver fato relevante sobre as temáticas acompanhadas pelo contratante.	
Método de classificação de complexidade: não se aplica.	

1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais	
<p>Descritivo: Elaboração de estudo, por equipe multidisciplinar com formação nas áreas do conhecimento relacionadas a políticas públicas, em especial ciências sociais aplicadas, ciências políticas, estatística, comunicação, economia e linguística, de conjuntura temática e estratégica de políticas públicas no contexto de mídias sociais.</p> <p>Os estudos deverão ser elaborados a partir de séries históricas; metodologias de abordagem específicas para análises comparativas de assuntos e eventos direta ou indiretamente relacionados com a atuação institucional da contratante; insumos coletados no ambiente web que serão processados em softwares de monitoramento e análise de redes.</p> <p>As temáticas serão definidas, previamente, em comum acordo com a Contratante.</p> <p>O objeto deste serviço deverá apresentar capítulo específico consolidando os dados do período solicitado. Deverá abordar, também, mas não somente, os seguintes aspectos:</p> <p>a) principais temas debatidos nas redes sociais e ações organizadas na web, classificados, referentes a temas de interesse do contratante;</p> <p>b) a identificação dos principais formadores de opinião sobre tais temas nas redes sociais e análise de respectivas influências, redes, participação e engajamento;</p> <p>c) identificação das postagens e conteúdos de usuários nas redes sociais que mais repercutiram durante o mês, sobre os temas selecionados, com análise de impacto, repercussão e relevância;</p> <p>d) análise de redes;</p> <p>e) avaliação geral do impacto da projeção dos reflexos na opinião pública. Os dados brutos objetos dessas análises deverão acompanhar a entrega do respectivo Estudo Conjuntural Estratégico.</p>	
<p>Entregável:</p> <p>1) Relatório de Monitoramento observando as necessidade apresentadas no descritivo do produto;</p> <p>2) Planilhas com os dados brutos mensais que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p> <p>3) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>	
<p>Prazo de entrega:</p> <p>a) Diário: diariamente, em dois horários (a definir pelo .</p> <p>b) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.</p> <p>c) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.</p>	
<p>Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).</p>	
1.2.1 Baixa Complexidade	
<p>Descritivo: Relatório diário de monitoramento de mídias sociais</p>	<p>732</p>

Prazo de entrega: diariamente, às 7h e às 18h.	
1.2.2 Média Complexidade	
Descritivo: Relatório semanal de monitoramento de mídias sociais	52
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.	
1.2.3 Alta Complexidade	
Descritivo: Relatório mensal consolidado de monitoramento de mídias sociais	12
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.	
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários	
<p>Descritivo: Elaboração de diagnóstico com avaliações compiladas de canais proprietários e observações que sirvam de subsídio para o planejamento e implementação de ações de comunicação e tomada de decisão, visando o desenvolvimento institucional do órgão. As informações prestadas devem estar orientadas para o incremento do alcance e eficiência das iniciativas e interfaces institucionais de interação com a sociedade, destacando-se:</p> <p>a) análise do desempenho de comunicação digital nas propriedades digitais, incluindo análises de impacto de postagens, para subsidiar ações nas mídias sociais e demais ações interativas;</p> <p>b) análise da evolução da imagem do órgão em canais proprietários;</p> <p>c) sugestões para aprimoramento da comunicação do órgão nas mídias sociais;</p> <p>d) proposição de ações em comunicação social que visem solucionar e responder questões relacionadas ao órgão, dentro do âmbito das redes sociais nacionais e internacionais;</p> <p>e) avaliação do impacto das postagens realizadas pelo órgão e da participação dos usuários nos canais proprietários com análise e abrangência, e mapa de calor.</p> <p>f) sentimentalização, classificação e análise das interações de internautas com as propriedades digitais em questão;</p> <p>g) indicação nos gráficos da performance da propriedade digital do órgão/tema: número de seguidores, perfis, compartilhamentos, retweets, comentários, curtidas, reações, acessos, tipos de conexões, origem de tráfego, e equivalentes;</p> <p>h) cruzamento de métricas, como Postagens X Interações X Resultados;</p> <p>i) identificação de perfis falsos relacionados às marcas do contratante com a adoção de medidas imediatas para a exclusão do perfil falso, apresentando relatórios mensais de efetividade;</p> <p>j) relação de ocorrências relevantes;</p> <p>k) outras análises equivalentes.</p>	

Entregável: 1) Relatório em formato de apresentação com o estudo produzido e indicação de aprimoramentos na comunicação; 2) Dois relatórios diários, relatórios semanais e relatórios mensais em formato texto, com o relatório mensal consolidado. 3) Planilhas com os dados brutos que possam ser exportados em formato .csv ou excel. 4) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.	
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do período analisado.	
Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).	
1.3.1 Baixa Complexidade	
Descritivo: Relatório diário de impacto dos canais proprietários	732
Prazo de entrega: diariamente, às 7h e às 18h.	
1.3.2 Média Complexidade	
Descritivo: Relatório semanal de impacto dos canais proprietários	52
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.	
1.3.3 Alta Complexidade	
Descritivo: Relatório mensal consolidado de impacto dos canais proprietários	12
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.	
1.4. Relatório de audiência de portal/site	

<p>Descritivo: Produção de relatório de audiência dos portais/sites gerenciados pelo contratante contemplando as seguintes informações e análises:</p> <p>a) análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos do governo federal, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia on-line, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas;</p> <p>b) indicação nos gráficos, das principais ocorrências;</p> <p>c) indicação de dados da semana de performance do site/portal do órgão/tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões, etc;</p> <p>d) cruzamento de dados, como por exemplo Planejamento das páginas principais X Ocorrências do mês X Resultados;</p> <p>e) análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas no site/portal durante a semana;</p> <p>f) análises dos picos e vales de acesso;</p> <p>g) relação de ocorrências relevantes.</p> <p>h) mapa de calor de acesso ao portal/site.</p>	
<p>Entregável:</p> <p>1) Relatório semanais e consolidado mensal de audiência de portal/site, observando as necessidade apresentadas no descritivo do produto;</p> <p>2) Planilhas com os dados brutos mensais que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p> <p>3) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>	
<p>Prazo de entrega:</p> <p>a) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.</p> <p>b) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.</p>	
<p>Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (semanal e mensal).</p>	
<p>1.4.1 Baixa Complexidade</p>	
<p>Descritivo: Relatório semanal de audiência de portal/site</p>	52
<p>Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.</p>	
<p>1.4.2 Média Complexidade</p>	
<p>Descritivo: Relatório mensal de audiência de portal/site</p>	12

<p>Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.</p>	
<p>1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital</p>	
<p>Descritivo: Análise de tema específico e/ou desempenho de campanha/ação nos perfis proprietários e na rede (como um todo) para avaliação de posicionamento, estratégias, orientar ações de comunicação e/ou tomadas de decisão, além de subsidiar a produção de conteúdo.</p> <p>Execução das seguintes atividades, que poderão, de acordo com a solicitação do órgão, conter os tópicos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contextualização do tema; b) Interesse geral sobre o tema; c) Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos e perfis proprietários de redes sociais (alcance, volume de menções e usuários únicos, e informações equivalentes) para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia online, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas, d) Indicação dos dados de performance do site de campanha/ação: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões; e) Indicação dos dados de performance dos perfis de redes sociais do órgão/ tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões; f) Cruzamento: planejamento das páginas principais x ocorrências x resultados; g) Análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas no site durante a semana; h) Análises dos picos e vales; i) Relação de ocorrências relevantes; j) Sentimentalização geral sobre o assunto (positivo, negativo, neutro); l) Distribuição geográfica das menções; m) Nuvem de palavras composta por menções de todas as redes; n) Análise de mídia - Top 5 Positivo e Top 5 Negativo; o) Análise Top 5 - tópicos mais citados com sentimentalização; p) Análise Top 5 - hashtags mais citados com sentimentalização; q) Principais influenciadores positivos e negativos; r) Conclusão analítica s) Insights estratégicos de comunicação a partir da análise obtida; e t) Análises equivalentes. 	
<p>Entregável:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Diário: relatório com informações coletadas e analisadas durante o dia ou turno. 2) Semanal: relatório com informações coletadas e analisadas durante a semana. 3) Consolidado: relatório com informações coletadas e analisadas ao final da demanda. 4) Apresentação presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados consolidados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto. 	

Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.	
Método de classificação da complexidade: tempo de duração da ação de comunicação.	
1.5.1 Baixa Complexidade	
Descritivo: Ação de comunicação com até 7 (sete) dias de duração.	40
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.	
1.5.2 Média Complexidade	
Descritivo: Ação de comunicação com duração de 8 (oito) a 15 (quinze) dias.	82
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.	
1.5.3 Alta Complexidade	
Descritivo: Ação de comunicação com duração de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias.	30
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.	

1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas	
<p>Descritivo: Desenvolvimento de indicadores necessários para análise de repercussão do ambiente on-line sobre temas e subtemas relacionados a políticas públicas de interesse do contratante, contemplando diferentes plataformas de redes sociais, buscadores (tais como: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Google e Youtube, plataformas semelhantes e blogs nacionais e internacionais) e disponibilização de dados. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) data e horário de publicação; b) dados públicos sobre perfis e publicadores; c) conteúdo textual da mensagem; d) palavras-chaves monitoradas; e) temas e subtemas referentes às mensagens classificadas; f) geolocalização; g) hashtags associadas aos conteúdos; h) grau de relevância de perfis e mensagens; i) repercussão das mensagens por critérios de alcance, impressões ou dados associados. 	12
<p>Entregável:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Acesso remoto via login e senha na ferramenta aos servidores e dashboards cadastrados, se for o caso; 2) Planilhas com os dados brutos que possam ser exportados em formato .csv ou excel. 	
<p>Prazo de entrega: de acordo com a demanda.</p>	
<p>Método de classificação de complexidade: não se aplica.</p>	
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus	
<p>Descritivo: Elaboração e manutenção, em banco de dados, de dicionário linguístico a ser construído por meio da coleta e da análise de bases textuais a partir de busca (stringlines) com a utilização de operadores booleanos e linguística de corpus, contemplando temas e respectivos subtemas de políticas públicas de interesse do Governo Federal, selecionados sob demanda ou em decorrência dos estudos realizados. O dicionário linguístico deverá ser atualizado de acordo com necessidades apontadas pelo contratante.</p>	12

Entregável: Arquivo em formato de planilha com os termos constantes no banco de dados para acompanhamento contínuo pelo contratante, além de banco de dados.	
Prazo de entrega: Entrega até o terceiro dia útil do mês.	
Método de classificação de complexidade: não se aplica.	
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real	
<p>Descritivo: Desenvolvimento, configuração, manutenção de painel customizável de acompanhamento em tempo real (dashboard), apresentando percepção de impacto das linhas de ação do órgão e respectivas entidades vinculadas, no ambiente web, contemplando diferentes plataformas de mídias sociais e buscadores, tais como: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Google e Youtube, bem como blogs nacionais e internacionais relacionados a assuntos de interesse da Presidência da República. Esta metodologia lidará com bases de dados históricas, bem como índices pré-existentes e dados extraídos das redes sociais e de outras bases de dados relacionadas à atuação do Governo Federal, a fim de possibilitar tanto a avaliação das referidas políticas e sua eficácia, quanto cruzamento de dados e projeções de demandas futuras que permitam orientar a definição ou revisão destas políticas.</p>	12
Entregável: Acesso remoto via login e senha aos servidores cadastrados, bem como o acesso às planilhas de dados e imagens de gráficos que possam ser exportados em formato csv., excel ou png.	
Prazo de entrega: 20 (vinte) dias para o desenvolvimento e primeira carga de conteúdos no dashboard. Após a entrada em produção, a manutenção do painel será mensal.	
Método de classificação de complexidade: não se aplica.	
1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital	

<p>Descritivo: análise do desempenho de propriedades digitais do órgão, a partir de dados coletados por meio de monitoramento, análise e levantamento de informações estratégicas advindas das plataformas digitais, para apoio à tomada de decisão e sugestões de ação de comunicação. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos:</p> <p>a) Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia on-line, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas;</p> <p>b) Indicação nos gráficos, das principais ocorrências;</p> <p>c) Indicação de dados do dia, semana e mês de performance da propriedade digital do órgão/tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões; origem de tráfego;</p> <p>d) Cruzamento: Planejamento das páginas principais X Ocorrências do mês X Resultados;</p> <p>e) Análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas na propriedade digital durante o período;</p> <p>f) Análises dos picos e vales de acesso;</p> <p>g) Análise de SEO;</p> <p>h) Relação de ocorrências relevantes;</p> <p>i) Informações estatísticas apresentadas em <i>dashboard</i> com acesso on-line;</p> <p>j) Análises equivalentes de dados coletados em plataformas digitais a exemplo do Google Analytics e Facebook.</p>	
<p>Entregável:</p> <p>1) Relatório diário, semanal e mensal contendo apresentação de informações disponíveis nas ferramentas.</p> <p>2) Acesso remoto via login e senha na ferramenta aos servidores e dashboards cadastrados, se for o caso;</p> <p>3) Planilhas com os dados brutos mensal que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p> <p>4) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>	
<p>Prazo de entrega:</p> <p>a) Diário: diariamente, em horário a ser estabelecido pela contratante.</p> <p>b) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.</p> <p>c) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.</p>	
<p>Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).</p>	
<p>1.9.1 Baixa Complexidade</p>	
<p>Descritivo: Relatório diário de BI do desempenho de propriedades digitais</p>	<p>366</p>

Prazo de entrega: diariamente, em horário a ser estabelecido pela contratante.	
1.9.2 Média Complexidade	
Descritivo: Relatório semanal de BI do desempenho de propriedades digitais	52
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana analisado.	
1.9.3 Alta Complexidade	
Descritivo: Relatório mensal de BI do desempenho de propriedades digitais	12
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês analisado.	
1.10. Análise de influenciadores digitais	
<p>Descritivo: Elaboração de mapeamento para identificação de influenciadores digitais relacionados a uma determinada temática. O estudo deverá indicar conexões e referências dos influenciadores com o tema, apresentando, ainda, informações como:</p> <p>a) Número de seguidores nas redes sociais; b) Taxa de engajamento; c) Quantidade de interações; d) Menções espontâneas em outros perfis; e) Potencial de disseminação de mensagens; f) Interpretação de relações entre si; g) Análise de influência digital, entre outras métricas similares.</p>	12
<p>Entregável:</p> <p>1) Planilha com o levantamento de dados dos influenciadores 2) Relatório com interpretação dos dados coletados, contendo as análises de influência e análise de redes. 3) Apresentação presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>	
Prazo de entrega: 5 (cinco) dias.	

Método de classificação de complexidade: não se aplica.	
--	--

ANEXO III

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital

Produto/Serviço	Quantidade
1. Tecnologia da Informação	
1.1 Deploy	
Descritivo: Acompanhamento e suporte local no ambiente de produção do cliente para a instalação inicial da solução digital.	4
Entregável: 1) Arquivo em formato texto contendo o planejamento para a instalação inicial (deploy) 2) Relatórios de visitas técnicas para suporte na instalação inicial da solução digital.	
Prazo de entrega: até 2 (dois) dias.	
1.2 Desenvolvimento de soluções digitais	
Descritivo: Execução de serviços de tecnologia relacionados ao desenvolvimento de soluções digitais, envolvendo HTML/HTML5, CSS/CSS3, Javascript, programação em Python/Plone e outros CMS. Todas as estimativas de desenvolvimento de soluções digitais deverão utilizar a metodologia de contagem de pontos de função e deverão ser feitas após a entrega do Escopo Técnico de TI.	600
Entregável: Pacote de arquivos, documentação de instalação e documentação de uso.	
Mensuração: Quantidade de pontos de função	
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]	

Prazo: conforme cada solução a ser desenvolvida	
Observação: deverá ser informado o valor do ponto de função por tipo de linguagem	
1.3 Base de dados	
Descritivo: Análise e construção da camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados. Definição de estrutura de dados necessária para criação da base de dados e se necessário fazendo a reengenharia de dados legados.	
Entregável: Sintaxe DML, DDL, documentação de modelagem e prototipagem, quando for o caso.	
Método de classificação da complexidade: quantidade de entidades lógicas.	
1.3.1 Baixa Complexidade	
Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando 1 (uma) a 10 (dez) entidades lógicas.	2
Prazo de entrega: até 20 (vinte) dias.	
1.3.2 Média Complexidade	
Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando (11) onze a 30 (trinta) entidades lógicas.	1
Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.	

1.3.3 Alta Complexidade	
Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando 31 (trinta e uma) a 50 (cinquenta) entidades lógicas.	1
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.	
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance	
Descritivo: Indicar falhas e caminhos que possam comprometer a performance, a segurança e a disponibilidade de uma solução web. Analisar o código fonte do projeto, aferindo a quantidade e tamanho das requisições HTTP, aderência a metodologias ágeis e as boas práticas. Não consta custo de licenciamento de software, ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de softwares de código fechado).	30
Entregável: Relatório com análise e sugestões para a melhoria de desempenho, segurança e disponibilidade, KPI (indicadores de desempenho) e análise de riscos.	
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]	
Prazo de entrega: até 15 (quinze) dias.	
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side	
Descrição: Construção das funcionalidades pertencentes a uma interface client-side. Desenvolvimento de rotinas computacionais que sistematizem funções através de linguagem de programação.	70

Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio; 2) Manual de uso.	
Mensuração: Quantidade de pontos de função	
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]	
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.	
1.6 Criação de Webservice	
Descrição: Construção de serviço para comunicação entre sistemas e aplicações distintas. Implementação de funcionalidades específicas para transmissão de dados entre diferentes plataformas por meio de uma linguagem universal.	200
Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo a documentação de uso, documentação de instalação, documentação dos componentes e operações. 2) Manual de uso.	
Mensuração: Quantidade de endpoints providos pela aplicação.	
Formação do preço: [quantidade de pontos de endpoints] x [valor do ponto]	
Prazo de entrega: conforme demanda.	
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side	
Descrição: Construção de páginas de acordo com um determinado leiaute. Implementar projetos visuais em linguagem de programação para entrega de projetos de comunicação digital utilizando os padrões de mercado.	900

Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio; 2) Manual de uso.	
Mensuração: Conforme quantidade de telas não repetidas e complexidade do point	
A complexidade será avaliada pelos seguintes itens:	
a) Aplicar acessibilidade / Fator: item obrigatório	
b) Chamadas assíncronas na página / Fator: 1, 2 ou 3	
c) Utilização de componentes (ex: Parallax) / Fator: 1, 2 ou 3	
d) Utilização de frameworks de terceiros / Fator: 1, 2 ou 3	
e) Necessita criação de plugins / Fator: 1, 2 ou 3	
Onde:	
1 - Não tem necessidade	
2 - Há pouca necessidade	
3 - Indispensável	
Calcula-se assim o fator de complexidade, pelo somatório de cada item (Fcomp)	
Formação do preço: (Quantidade de telas X [Fcomp]) / 5 * QtdBreakPoint * Valor Observação: descrever os itens (glossário).	
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.	

1.8 Visual Business Intelligence	
<p>Descrição: Construção de painéis interativos da camada de apresentação utilizados para tomada de decisões, a partir de ferramenta já utilizada pelo Contratante</p> <p>Execução de: Desenvolvimento de interfaces virtuais compostas por indicadores relacionados a um modelo de dados pré-existente para serem executadas em softwares de BI.</p>	4
<p>Entregável:</p> <p>1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio.</p> <p>2) Manual de uso.</p>	
Mensuração: Quantidade de telas desenvolvida a partir da listagem de telas	
Formação do preço: [quantidade de visões] x R\$ valor	
Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.	
1.9 Suporte técnico (tecnologia)	
<p>Descritivo: Suporte para avaliação e análise de erros, inconsistências, indisponibilidade de serviços, criação de perfis nos ambientes de gestão dos sites de governo, bem como assessoramento técnico para os órgãos na utilização dos sistemas e ambientes de gestão das propriedades digitais do Governo Federal, além de demais demandas específicas de tecnologia que necessitem de qualificação técnica específica em desenvolvimento / programação.</p> <p>Este tipo de produto está relacionado a ações pontuais. Não se aplica durante a fase de planejamento, desenvolvimento, instalação e pleno funcionamento de uma nova solução.</p>	6
Entregável: Documento com resultado e encaminhamentos de avaliações, análises ou das ações realizadas durante o atendimento.	
Prazo de entrega: Até 3 (três) dias por demanda.	

1.10 Release para atualização de propriedade digital	
Descrição: Release é o lançamento ou liberação de uma nova versão de determinado produto. Em propriedades digitais ou sites, faz-se necessária a avaliação/análise dos impactos da nova versão para verificação/indicação de eventuais alterações necessárias para incorporação.	4
Entregável: 1) Documento com as seguintes informações: - Nome e versão do pacote de release avaliado; - Endereço do repositório de releases e de versionamento; - Indicação do site fim ou propriedade digital; - Cronograma de entregas e execução; - Definição das alterações a serem realizadas para adequação da release ao site/propriedade digital (se for o caso). - Definição de controle de qualidade a ser realizado. 2) Pacote com atualizações.	
Mensuração: Quantidade de pontos de função.	
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função].	
Prazo de entrega: conforme demanda.	
1.11 Diagnóstico de TI	
Descritivo: Execução das seguintes atividades: a) Avaliação da infraestrutura de TI disponível; b) Avaliação das tecnologias em uso ou disponíveis; c) Indicação dos caminhos tecnológicos para viabilização do projeto.	8

<p>Entregável:</p> <p>a) Relatório texto detalhado contendo as informações de TI levantadas no diagnóstico; metodologia aplicada para o diagnóstico; identificação e dimensionamento dos recursos; direcionadores estratégicos; inventário de necessidades e Plano de ação.</p> <p>b) Arquivo de apresentação gráfica contendo resumo das informações de TI levantadas no diagnóstico.</p>	
<p>Prazo de entrega: até 20 (vinte) dias.</p>	
<p>1.12 Escopo Técnico de TI</p>	
<p>Descritivo: Realização de detalhamento da infraestrutura de tecnologia da informação necessária para o funcionamento de ambiente digital. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos:</p> <p>a) Estudo de viabilidade e lista de requisitos técnicos relacionados ao uso da aplicação em termos de desempenho, usabilidade, confiabilidade, segurança, disponibilidade, tecnologia e infraestrutura;</p> <p>b) Definição do ambiente de infraestrutura, indicação do escopo dos testes de carga (teste de estresse) e vulnerabilidade;</p> <p>c) Elaboração de catálogo de funcionalidades customizadas e nativas da ferramenta adotada;</p> <p>d) Elaboração de catálogo de módulos que serão desenvolvidos e indicação dos que serão customizados;</p> <p>e) Análise do parque tecnológico, linguagens, software e hardware necessários para a execução do projeto;</p> <p>f) Elaboração de diagrama representando a arquitetura de sistema e descrição de funcionamento;</p> <p>g) Elaboração de planejamento do script técnico para migração de conteúdo;</p> <p>h) Definição de requisitos funcionais, não funcionais e casos de uso dos módulos que serão customizados e/ou desenvolvidos;</p> <p>i) Indicação de novos módulos na arquitetura da informação, definição de requisitos funcionais e não funcionais.</p>	4
<p>Entregáveis:</p> <p>a) Arquivo texto detalhado contendo os estudos, definições, relatórios, catálogos, planejamento do script técnico, avaliação da documentação do planejamento tático, indicação de novos módulos e documentação das análises realizadas; metodologia aplicada para o diagnóstico; identificação e dimensionamento dos recursos; direcionadores estratégicos; inventário de necessidades e Plano de ação.</p> <p>b) Arquivo texto contendo o planejamento de desenvolvimento de ambiente digital, com cronograma;</p> <p>c) Arquivo de planilha eletrônica contendo o detalhamento do orçamento em Pontos de Função.</p>	
<p>Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.</p>	
<p>1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)</p>	

<p>Descritivo: implementação de unidade de atendimento virtual com aprimoramento e evolução de fluxo de conteúdo para o perfil de rede social, incluindo as seguintes funcionalidades e características:</p> <p>a) Conversas automáticas simples "small talk" (cumprimentos, perguntas do dia a dia etc.);</p> <p>b) Resolução de dúvidas simples de SAC + FAQ sobre o tema proposto;</p> <p>c) Árvores de leads - fluxos de conversa, incluindo botões, com um objetivo de informar sobre o tema. Execução das seguintes atividades:</p> <p>a) Definição de objetivos, lista de funcionalidades, prioridades, cronograma detalhado e lista de requisitos;</p> <p>b) Estrutura de testes para realização da homologação;</p> <p>c) Fanpage definitiva com os fluxos finais do chatbot.</p>	3
<p>Entregável:</p> <p>a) Documento com estrutura macro do fluxo (mapa mental) e script das conversas. b) Prints de fanpage de testes com os fluxos do chatbot implantado para validação. c) Unidade de atendimento virtual em funcionamento e o código fonte aplicado.</p>	
<p>Exemplo: https://www.facebook.com/amigo.anonimo.70/</p>	
<p>Prazo para entrega: até 30 (trinta) dias.</p>	
<p>1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)</p>	

<p>Descritivo: Acompanhamento da unidade de atendimento virtual com o objetivo de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dar Suporte 24/7; 2. identificar e corrigir erros de conteúdo e inconsistências de linguagem em tempo real; 3. tratar situações imprevistas com mensagens amigáveis para os usuários (quando inevitável); 4. emitir alertas para correção da estrutura de conteúdo; 5. dar manutenção básica necessária para manter a aplicação estável; 6. implantar sistema de tracking de cada interação dentro do bot; 7. alterar/incluir conteúdo por requerimento, feedback, análise por amostragem, estudo de UX, tendências mercadológicas (insumos para a evolução da aplicação e subsídio aos scripts de interação com o usuário), variações tecnológicas e testes A/B; 8. acompanhar e treinar do bot com relação a falas simples não compreendidas, falas e intenções mais comuns (para deixá-lo "instantâneo"), melhorias percebidas; 9. implementar melhorias, upgrades e novas funcionalidades básicas realizadas na plataforma social. 	12
<p>Entregável:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Documento com estrutura macro do fluxo (mapa mental) e script das conversas com atualizações indicadas b) Relatório com descrição das atividades realizadas. 	
<p>Prazo de entrega: em até 24 (vinte e quatro) horas ou conforme demanda do contratante.</p>	
<p>1.15 Criação de Persona Virtual</p>	
<p>Descritivo: Desenvolvimento de estudo e metodologia para a criação de personas e personagens virtuais para redes sociais, portais, aplicativos, canais proprietários, políticas públicas, considerando planejamento e criação, inclusive com confecção de manuais.</p>	6
<p>Entregáveis:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Arquivo de apresentação gráfica contendo os insumos utilizados para o planejamento e a metodologia empregada, características sociodemográficas, comportamentais e psicográficas da persona; estratégia de lançamento. b) Manual em formato texto com a estratégia para o uso da persona contendo linha visual; roteiros; recomendação de canais; proposta de conteúdos e roteiros. 	

Prazo de entrega: 30 (trinta) dias.	
1.16 Inteligência Artificial	
Descritivo: Desenvolvimento de estudos de identidade, personagem e linguagem para uso de inteligência artificial nos ambientes internos e externos.	6
Entregável: Arquivo de apresentação gráfica contendo os insumos utilizados para o planejamento e a metodologia empregada; recomendação de tecnologias que deverão ser aplicadas para a seleção e modelagem de dados; diretrizes de linguagem para os personagens e proposição de roteiros.	
Prazo de entrega: 60 (sessenta) dias.	

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. Toda a execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela gestão do contrato, de modo a verificar se os requisitos para o pleno desenvolvimento contratual e para a prestação dos serviços estão sendo cumpridos de maneira satisfatória pela CONTRATADA e com a qualidade exigida.
2. A aferição da qualidade dos serviços prestados se dará por meio de aplicação deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que vinculará as partes no tocante à execução e suas fases. Àqueles serviços cuja execução não atinja o grau de qualidade esperado, conforme requisitos dispostos nos Anexos II e III (Tabela de Produtos e Serviços), no Termo de Referência e neste Instrumento, o valor devido será redimensionado e o pagamento diretamente proporcional ao efetivamente prestado. Logo, a CONTRATADA emitirá as Notas Fiscais exatamente no valor indicado pela CONTRATANTE, após a aplicação do IMR.
3. Para cada Item de produtos e serviços constante do objeto da contratação foi estabelecido critérios específicos e índices de medição de qualidade, que poderão ser cumulativos entre si, conforme discriminados abaixo:

Aspectos comuns aos 2 Itens

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a adequada prestação dos serviços, conforme descrições constantes dos Anexos II e III – Tabelas de Produtos e Serviços, do Termo de Referência e acordos entre as partes.
Meta a cumprir	100% dos serviços demandados entregues, conforme solicitação da CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço – OS e Sistema de Execução Contratual – SEC de propriedade da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme aprovado por meio de Ordem de Serviço (OS), observando as exigências de execução, os entregáveis e demais obrigações constantes do Termo de Referência.
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente, aplicando-se para cada ocorrência os indicadores de qualidade e as respectivas faixas de pagamento, de modo a aferir os valores do redimensionamento.
Faixas de ajuste no pagamento	Os ajustes incidirão diretamente sobre os valores dos produtos e serviços demandados referente a cada OS, a ser considerado ela CONTRATANTE na emissão das respectivas Notas Fiscais.
Observações	As ocorrências podem ser cumulativas. Não serão as ocorrências identificadas se elas forem causadas por motivos fortuitos ou de força maior. É garantido à CONTRATADA a correção tempestiva das ocorrências.

Item 1 - Monitoramento

Item	Descrição
Periodicidade	Mensal - A cada prestação de contas de cada OS autorizada
Ocorrências	A - Não cumprimento dos prazos de entrega. B - Inadequação das ferramentas utilizadas na prestação plena dos serviços. C - Qualidade do conteúdo produzido abaixo do demandado. D - Ausência ou falha na padronização do conteúdo produzido.

	<p>E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido.</p> <p>F - Deficiência de responsividade. Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações da CONTRATANTE relacionadas ao serviço demandado.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Se ocorrer A, B, C e E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente a OS.</p> <p>Se ocorrer D: desconto de 3% na Nota Fiscal referente a OS.</p> <p>Se ocorrer F: desconto de 5% na Nota Fiscal referente a OS.</p>

Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital

Item	Descrição
Periodicidade	A cada prestação de contas de cada OS autorizada
Mecanismo de Cálculo	<p>A - Não cumprimento dos prazos de entrega.</p> <p>B - Ausência ou falha no suporte técnico às soluções desenvolvidas.</p> <p>C - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido.</p> <p>D - Qualidade das entregas abaixo do esperado/acordado entre as partes.</p> <p>E - Não observância das diretrizes de execução e/ou segurança fornecidas pela Diretoria de Tecnologia da Presidência da República.</p> <p>F - Deficiência de responsividade. Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações da CONTRATANTE relacionadas ao serviço demandado.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Se ocorrer A e E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente a OS.</p> <p>Se ocorrer B, C, D e F: desconto de 5% na Nota Fiscal referente a OS.</p>

ANEXO V

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2020 – SECOM PROCESSO Nº 00170.003838/2019-11

Data da Abertura: ____/____/2020

1. Declaramos que, como resultado do Pregão em epígrafe, adotaremos os seguintes preços na execução do objeto contratual:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	PREÇO TOTAL
1	Monitoramento	1	R\$
2	Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital	1	R\$

1. Observações:

1.1. Prazo de validade da proposta é de _____ (por extenso) dias, a contar da data da abertura do pregão. *(No mínimo 60 (sessenta) dias).*

1.2. Os preços para cada produto e serviço que compõem os itens da presente licitação devem compor a(s) Planilha(s) de Formação de Preços (Apêndices I e II), a fim de ser estabelecido o valor global do item.

2. Declaração:

2.1. Declaro expressamente estarem incluídos no preço todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão.

2.2. Declaramos ainda que:

a) Os direitos patrimoniais de uso dos dados e informações coletados, incluídos estudos, análises e planos elaborados por esta licitante, por meio de nossos empregados ou prepostos, em decorrência da execução do contrato, passam a ser integralmente do órgão/entidade;

a1) Consideram-se incluídos os valores equivalentes à remuneração desses direitos, mencionados na alínea 'a', na remuneração dos serviços;

a2) O órgão/entidade poderá, a seu juízo, utilizar os direitos referidos na alínea 'a' durante a vigência do contrato a ser celebrado, e mesmo após seu término ou eventual rescisão, sem que lhe caiba qualquer ônus;

b) Nos preços unitários deverão estar incluídas as despesas com viagens, diárias e hospedagens para planejamento e apresentação de resultados no local definido pelo órgão/entidade, em data a ser definida em comum acordo com ao CONTRATANTE, além de todos custos e despesas inerentes, tais como: mão de obra, salários, despesas para planejamento e apresentação de resultados, bem como impostos, taxas, seguros, contribuições previdenciárias, encargos sociais e trabalhistas, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas ou indiretas, enfim, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive equipamentos (hardware), programas (softwares), incentivo e/ou ajuda de custo para participantes das pesquisas e lucro, e todas as demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessárias à perfeita execução dos serviços objeto desta licitação.

c) Os preços apresentados para os produtos e serviços constantes do objeto da presente licitação são de nossa exclusiva responsabilidade e não nos assistirá o direito de pleitear nenhuma alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto, na vigência do contrato caso seja firmado;

d) Manteremos, por nós e por nossos prepostos, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados coletados ou que nos sejam fornecidos;

e) O órgão/entidade, quando entender necessário, poderá solicitar novos cruzamentos em cada pesquisa, sem ônus;

- f) Devemos apresentar ao órgão/entidade todas as informações referentes às tecnologias utilizadas na execução dos produtos e serviços.
- g) Estamos cientes de que o órgão/entidade procederá à retenção de tributos e contribuições nas situações previstas em lei;
- h) Esta Proposta de Preços está em conformidade com o Termo de Referência e demais documentos correlatos a este pregão e tem validade de XXX (por extenso) dias corridos, contados de sua apresentação.

3. Por fim, informamos os seguintes dados:

DADOS DA LICITANTE	
Nome Completo:	
Endereço:	
CEP:	
CNPJ:	
Inscrição Estadual ou Municipal:	
Telefone:	E-mail:
Banco:	
Agência:	Conta:

Local e data.

REPRESENTANTES LEGAIS DA LICITANTE

Produto/Serviço	Quantidade	Valor Unitário Máximo Aceito	Valor Máximo Total Aceito
1 - Monitoramento			
1. Monitoramento			
1.1. Alerta em tempo real de Monitoramento de Mídias Sociais			
Descritivo: desenvolvimento de relatórios/informes eletrônicos de alertas, em tempo real (24/7), sobre assuntos de interesse do contratante. Deve apresentar uma escala de importância, a partir de uma régua de repercussão estabelecida por meio do monitoramento de menções sobre determinado tema.	1.098	350,00	384.300,00
Entregável: 1) Texto com breve análise crítica enviado por aplicativo de mensagens instantâneas para destinatários definidos junto com o Contratante 2) Arquivo, em texto, com o alerta, por e-mail ou dispositivo específico determinado pelo contratante.			
Prazo de entrega: sempre que houver fato relevante sobre as temáticas acompanhadas pelo contratante.			
Método de classificação de complexidade: não se aplica.			
1.2. Relatório de Monitoramento de Mídias Sociais			

<p>Descritivo: Elaboração de estudo, por equipe multidisciplinar com formação nas áreas do conhecimento relacionadas a políticas públicas, em especial ciências sociais aplicadas, ciências políticas, estatística, comunicação, economia e linguística, de conjuntura temática e estratégica de políticas públicas no contexto de mídias sociais.</p> <p>Os estudos deverão ser elaborados a partir de séries históricas; metodologias de abordagem específicas para análises comparativas de assuntos e eventos direta ou indiretamente relacionados com a atuação institucional da contratante; insumos coletados no ambiente web que serão processados em softwares de monitoramento e análise de redes.</p> <p>As temáticas serão definidas, previamente, em comum acordo com a Contratante.</p> <p>O objeto deste serviço deverá apresentar capítulo específico consolidando os dados do período solicitado. Deverá abordar, também, mas não somente, os seguintes aspectos:</p> <p>a) principais temas debatidos nas redes sociais e ações organizadas na web, classificados, referentes a temas de interesse do contratante;</p> <p>b) a identificação dos principais formadores de opinião sobre tais temas nas redes sociais e análise de respectivas influências, redes, participação e engajamento;</p> <p>c) identificação das postagens e conteúdos de usuários nas redes sociais que mais repercutiram durante o mês, sobre os temas selecionados, com análise de impacto, repercussão e relevância;</p> <p>d) análise de redes;</p> <p>e) avaliação geral do impacto da projeção dos reflexos na opinião pública. Os dados brutos objetos dessas análises deverão acompanhar a entrega do respectivo Estudo Conjuntural Estratégico.</p>			
<p>Entregável:</p> <p>1) Relatório de Monitoramento observando as necessidade apresentadas no descritivo do produto;</p> <p>2) Planilhas com os dados brutos mensais que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p> <p>3) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>			
<p>Prazo de entrega:</p> <p>a) Diário: diariamente, em dois horários (a definir pelo .</p> <p>b) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.</p> <p>c) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.</p>			
<p>Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).</p>			
1.2.1 Baixa Complexidade			
<p>Descritivo: Relatório diário de monitoramento de mídias sociais</p>	732	1.450,00	1.061.400,00
<p>Prazo de entrega: diariamente, às 7h e às 18h.</p>			
1.2.2 Média Complexidade			

Descritivo: Relatório semanal de monitoramento de mídias sociais	52	4.500,00	234.000,00
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.			
1.2.3 Alta Complexidade			
Descritivo: Relatório mensal consolidado de monitoramento de mídias sociais	12	8.900,00	106.800,00
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.			
1.3. Diagnóstico de impacto dos canais proprietários			
<p>Descritivo: Elaboração de diagnóstico com avaliações compiladas de canais proprietários e observações que sirvam de subsídio para o planejamento e implementação de ações de comunicação e tomada de decisão, visando o desenvolvimento institucional do órgão. As informações prestadas devem estar orientadas para o incremento do alcance e eficiência das iniciativas e interfaces institucionais de interação com a sociedade, destacando-se:</p> <p>a) análise do desempenho de comunicação digital nas propriedades digitais, incluindo análises de impacto de postagens, para subsidiar ações nas mídias sociais e demais ações interativas;</p> <p>b) análise da evolução da imagem do órgão em canais proprietários;</p> <p>c) sugestões para aprimoramento da comunicação do órgão nas mídias sociais;</p> <p>d) proposição de ações em comunicação social que visem solucionar e responder questões relacionadas ao órgão, dentro do âmbito das redes sociais nacionais e internacionais;</p> <p>e) avaliação do impacto das postagens realizadas pelo órgão e da participação dos usuários nos canais proprietários com análise e abrangência, e mapa de calor.</p> <p>f) sentimentalização, classificação e análise das interações de internautas com as propriedades digitais em questão;</p> <p>g) indicação nos gráficos da performance da propriedade digital do órgão/tema: número de seguidores, perfis, compartilhamentos, retweets, comentários, curtidas, reações, acessos, tipos de conexões, origem de tráfego, e equivalentes;</p> <p>h) cruzamento de métricas, como Postagens X Interações X Resultados;</p> <p>i) identificação de perfis falsos relacionados às marcas do contratante com a adoção de medidas imediatas para a exclusão do perfil falso, apresentando relatórios mensais de efetividade;</p> <p>j) relação de ocorrências relevantes;</p> <p>k) outras análises equivalentes.</p>			
<p>Entregável:</p> <p>1) Relatório em formato de apresentação com o estudo produzido e indicação de aprimoramentos na comunicação;</p> <p>2) Dois relatórios diários, relatórios semanais e relatórios mensais em formato texto, com o relatório mensal consolidado.</p> <p>3) Planilhas com os dados brutos que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p> <p>4) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>			

Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do período analisado.			
Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).			
1.3.1 Baixa Complexidade			
Descritivo: Relatório diário de impacto dos canais proprietários	732	1.293,47	946.823,18
Prazo de entrega: diariamente, às 7h e às 18h.			
1.3.2 Média Complexidade			
Descritivo: Relatório semanal de impacto dos canais proprietários	52	4.200,00	218.400,00
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.			
1.3.3 Alta Complexidade			
Descritivo: Relatório mensal consolidado de impacto dos canais proprietários	12	8.900,00	106.800,00
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.			
1.4. Relatório de audiência de portal/site			
Descritivo: Produção de relatório de audiência dos portais/sites gerenciados pelo contratante contemplando as seguintes informações e análises: a) análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos do governo federal, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia on-line, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas; b) indicação nos gráficos, das principais ocorrências; c) indicação de dados da semana de performance do site/portal do órgão/tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões, etc; d) cruzamento de dados, como por exemplo Planejamento das páginas principais X Ocorrências do mês X Resultados; e) análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas no site/portal durante a semana; f) análises dos picos e vales de acesso; g) relação de ocorrências relevantes. h) mapa de calor de acesso ao portal/site.			

Entregável: 1) Relatório semanais e consolidado mensal de audiência de portal/site, observando as necessidade apresentadas no descritivo do produto; 2) Planilhas com os dados brutos mensais que possam ser exportados em formato .csv ou excel. 3) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.			
Prazo de entrega: a) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada. b) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.			
Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (semanal e mensal).			
1.4.1 Baixa Complexidade			
Descritivo: Relatório semanal de audiência de portal/site	52	3.200,00	166.400,00
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada.			
1.4.2 Média Complexidade			
Descritivo: Relatório mensal de audiência de portal/site	12	3.200,00	38.400,00
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.			
1.5. Relatório de análise de tema/ação e/ou campanha digital			

<p>Descritivo: Análise de tema específico e/ou desempenho de campanha/ação nos perfis proprietários e na rede (como um todo) para avaliação de posicionamento, estratégias, orientar ações de comunicação e/ou tomadas de decisão, além de subsidiar a produção de conteúdo.</p> <p>Execução das seguintes atividades, que poderão, de acordo com a solicitação do órgão, conter os tópicos abaixo:</p> <p>a) Contextualização do tema;</p> <p>b) Interesse geral sobre o tema;</p> <p>c) Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos e perfis proprietários de redes sociais (alcance, volume de menções e usuários únicos, e informações equivalentes) para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia online, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas,</p> <p>d) Indicação dos dados de performance do site de campanha/ação: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões;</p> <p>e) Indicação dos dados de performance dos perfis de redes sociais do órgão/ tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões;</p> <p>f) Cruzamento: planejamento das páginas principais x ocorrências x resultados;</p> <p>g) Análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas no site durante a semana;</p> <p>h) Análises dos picos e vales;</p> <p>i) Relação de ocorrências relevantes;</p> <p>j) Sentimentalização geral sobre o assunto (positivo, negativo, neutro);</p> <p>l) Distribuição geográfica das menções;</p> <p>m) Nuvem de palavras composta por menções de todas as redes;</p> <p>n) Análise de mídia - Top 5 Positivo e Top 5 Negativo;</p> <p>o) Análise Top 5 - tópicos mais citados com sentimentalização;</p> <p>p) Análise Top 5 - hashtags mais citados com sentimentalização;</p> <p>q) Principais influenciadores positivos e negativos;</p> <p>r) Conclusão analítica</p> <p>s) Insights estratégicos de comunicação a partir da análise obtida; e</p> <p>t) Análises equivalentes.</p>			
<p>Entregável:</p> <p>1) Diário: relatório com informações coletadas e analisadas durante o dia ou turno.</p> <p>2) Semanal: relatório com informações coletadas e analisadas durante a semana.</p> <p>3) Consolidado: relatório com informações coletadas e analisadas ao final da demanda.</p> <p>4) Apresentação presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados consolidados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.</p>			
<p>Prazo de entrega:</p> <p>Diário: até o final do dia</p> <p>Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada</p> <p>Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.</p>			
<p>Método de classificação da complexidade: tempo de duração da ação de comunicação.</p>			
<p>1.5.1 Baixa Complexidade</p>			

Descritivo: Ação de comunicação com até 7 (sete) dias de duração.	40	7.156,57	286.262,74
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.			
1.5.2 Média Complexidade			
Descritivo: Ação de comunicação com duração de 8 (oito) a 15 (quinze) dias.	82	13.161,19	1.079.217,42
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.			
1.5.3 Alta Complexidade			
Descritivo: Ação de comunicação com duração de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias.	30	17.899,83	536.994,78
Prazo de entrega: Diário: até o final do dia Semanal: 1 (um) dia após o final da semana analisada Consolidado: 3 (três) dias após a finalização da demanda.			
1.6. Disponibilização de dados para análise estratégica de percepção e impacto de políticas públicas			

<p>Descritivo: Desenvolvimento de indicadores necessários para análise de repercussão do ambiente on-line sobre temas e subtemas relacionados a políticas públicas de interesse do contratante, contemplando diferentes plataformas de redes sociais, buscadores (tais como: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Google e Youtube, plataformas semelhantes e blogs nacionais e internacionais) e disponibilização de dados. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos:</p> <p>a) data e horário de publicação; b) dados públicos sobre perfis e publicadores; c) conteúdo textual da mensagem; d) palavras-chaves monitoradas; e) temas e subtemas referentes às mensagens classificadas; f) geolocalização; g) hashtags associadas aos conteúdos; h) grau de relevância de perfis e mensagens; i) repercussão das mensagens por critérios de alcance, impressões ou dados associados.</p>	12		
<p>Entregável: 1) Acesso remoto via login e senha na ferramenta aos servidores e dashboards cadastrados, se for o caso; 2) Planilhas com os dados brutos que possam ser exportados em formato .csv ou excel.</p>		5.800,00	69.600,00
Prazo de entrega: de acordo com a demanda.			
Método de classificação de complexidade: não se aplica.			
1.7. Construção de dicionário linguístico de políticas públicas com o uso de operadores booleanos e linguística de corpus			
<p>Descritivo: Elaboração e manutenção, em banco de dados, de dicionário linguístico a ser construído por meio da coleta e da análise de bases textuais a partir de busca (stringlines) com a utilização de operadores booleanos e linguística de corpus, contemplando temas e respectivos subtemas de políticas públicas de interesse do Governo Federal, selecionados sob demanda ou em decorrência dos estudos realizados. O dicionário linguístico deverá ser atualizado de acordo com necessidades apontadas pelo contratante.</p>	12		
<p>Entregável: Arquivo em formato de planilha com os termos constantes no banco de dados para acompanhamento contínuo pelo contratante, além de banco de dados.</p>		5.800,00	69.600,00
Prazo de entrega: Entrega até o terceiro dia útil do mês.			
Método de classificação de complexidade: não se aplica.			
1.8. Desenvolvimento e manutenção de dashboard de dados em tempo real			

<p>Descritivo: Desenvolvimento, configuração, manutenção de painel customizável de acompanhamento em tempo real (dashboard), apresentando percepção de impacto das linhas de ação do órgão e respectivas entidades vinculadas, no ambiente web, contemplando diferentes plataformas de mídias sociais e buscadores, tais como: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Google e Youtube, bem como blogs nacionais e internacionais relacionados a assuntos de interesse da Presidência da República. Esta metodologia lidará com bases de dados históricas, bem como índices pré-existentes e dados extraídos das redes sociais e de outras bases de dados relacionadas à atuação do Governo Federal, a fim de possibilitar tanto a avaliação das referidas políticas e sua eficácia, quanto cruzamento de dados e projeções de demandas futuras que permitam orientar a definição ou revisão destas políticas.</p>	12		
<p>Entregável: Acesso remoto via login e senha aos servidores cadastrados, bem como o acesso às planilhas de dados e imagens de gráficos que possam ser exportados em formato csv., excel ou png.</p>		22.000,00	264.000,00
<p>Prazo de entrega: 20 (vinte) dias para o desenvolvimento e primeira carga de conteúdos no dashboard. Após a entrada em produção, a manutenção do painel será mensal.</p>			
<p>Método de classificação de complexidade: não se aplica.</p>			
<p>1.9. Análise Business Intelligence - BI de propriedade digital</p>			
<p>Descritivo: análise do desempenho de propriedades digitais do órgão, a partir de dados coletados por meio de monitoramento, análise e levantamento de informações estratégicas advindas das plataformas digitais, para apoio à tomada de decisão e sugestões de ação de comunicação. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos:</p> <p>a) Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia on-line, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas;</p> <p>b) Indicação nos gráficos, das principais ocorrências;</p> <p>c) Indicação de dados do dia, semana e mês de performance da propriedade digital do órgão/tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões; origem de tráfego;</p> <p>d) Cruzamento: Planejamento das páginas principais X Ocorrências do mês X Resultados;</p> <p>e) Análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades inseridas na propriedade digital durante o período;</p> <p>f) Análises dos picos e vales de acesso;</p> <p>g) Análise de SEO;</p> <p>h) Relação de ocorrências relevantes;</p> <p>i) Informações estatísticas apresentadas em <i>dashboard</i> com acesso on-line;</p> <p>j) Análises equivalentes de dados coletados em plataformas digitais a exemplo do Google Analytics e Facebook.</p>			

Entregável: 1) Relatório diário, semanal e mensal contendo apresentação de informações disponíveis nas ferramentas. 2) Acesso remoto via login e senha na ferramenta aos servidores e dashboards cadastrados, se for o caso; 3) Planilhas com os dados brutos mensal que possam ser exportados em formato .csv ou excel. 4) Apresentação mensal presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.			
Prazo de entrega: a) Diário: diariamente, em horário a ser estabelecido pela contratante. b) Semanal: 1 (um) dia útil após o final da semana monitorada. c) Mensal: 3 (três) dias úteis após o fim do mês monitorado.			
Método de classificação de complexidade: temporalidade da consolidação para entrega (diário, semanal e mensal).			
1.9.1 Baixa Complexidade			
Descritivo: Relatório diário de BI do desempenho de propriedades digitais	366		
Prazo de entrega: diariamente, em horário a ser estabelecido pela contratante.		1.131,79	414.235,14
1.9.2 Média Complexidade			
Descritivo: Relatório semanal de BI do desempenho de propriedades digitais	52		
Prazo de entrega: 1 (um) dia útil após o final da semana analisado.		2.850,00	148.200,00
1.9.3 Alta Complexidade			
Descritivo: Relatório mensal de BI do desempenho de propriedades digitais	12		
Prazo de entrega: 3 (três) dias úteis após o fim do mês analisado.		5.500,00	66.000,00
1.10. Análise de influenciadores digitais			

Descritivo: Elaboração de mapeamento para identificação de influenciadores digitais relacionados a uma determinada temática. O estudo deverá indicar conexões e referências dos influenciadores com o tema, apresentando, ainda, informações como: a) Número de seguidores nas redes sociais; b) Taxa de engajamento; c) Quantidade de interações; d) Menções espontâneas em outros perfis; e) Potencial de disseminação de mensagens; f) Interpretação de relações entre si; g) Análise de influência digital, entre outras métricas similares.	12		
Entregável: 1) Planilha com o levantamento de dados dos influenciadores 2) Relatório com interpretação dos dados coletados, contendo as análises de influência e análise de redes. 3) Apresentação presencial ou virtual (a ser definida pelo contratante) pela contratada dos resultados obtidos, com as informações constantes no descritivo do produto.		7.500,00	90.000,00
Prazo de entrega: 5 (cinco) dias.			
Método de classificação de complexidade: não se aplica.			
Total Item 1 - Monitoramento			R\$ 6.287.433,26
Item 2 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital			
1. Tecnologia da Informação			
1.1 Deploy			
Descritivo: Acompanhamento e suporte local no ambiente de produção do cliente para a instalação inicial da solução digital.	4	3.582,81	14.331,23
Entregável: 1) Arquivo em formato texto contendo o planejamento para a instalação inicial (deploy) 2) Relatórios de visitas técnicas para suporte na instalação inicial da solução digital.			
Prazo de entrega: até 2 (dois) dias.			

1.2 Desenvolvimento de soluções digitais			
Descritivo: Execução de serviços de tecnologia relacionados ao desenvolvimento de soluções digitais, envolvendo HTML/HTML5, CSS/CSS3, Javascript, programação em Python/Plone e outros CMS. Todas as estimativas de desenvolvimento de soluções digitais deverão utilizar a metodologia de contagem de pontos de função e deverão ser feitas após a entrega do Escopo Técnico de TI.	600	800,00	480.000,00
Entregável: Pacote de arquivos, documentação de instalação e documentação de uso.			
Mensuração: Quantidade de pontos de função			
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]			
Prazo: conforme cada solução a ser desenvolvida			
Observação: deverá ser informado o valor do ponto de função por tipo de linguagem			
1.3 Base de dados			
Descritivo: Análise e construção da camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados. Definição de estrutura de dados necessária para criação da base de dados e se necessário fazendo a reengenharia de dados legados.			
Entregável: Sintaxe DML, DDL, documentação de modelagem e prototipagem, quando for o caso.			
Método de classificação da complexidade: quantidade de entidades lógicas.			
1.3.1 Baixa Complexidade			
Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando 1 (uma) a 10 (dez) entidades lógicas.	2	8.000,00	16.000,00
Prazo de entrega: até 20 (vinte) dias.			
1.3.2 Média Complexidade			

Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando (11) onze a 30 (trinta) entidades lógicas.	1	11.000,00	11.000,00
Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.			
1.3.3 Alta Complexidade			
Descritivo: Análise e construção de camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados considerando 31 (trinta e uma) a 50 (cinquenta) entidades lógicas.	1	14.000,00	14.000,00
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.			
1.4 Performance e segurança - Teste de Performance			
Descritivo: Indicar falhas e caminhos que possam comprometer a performance, a segurança e a disponibilidade de uma solução web. Analisar o código fonte do projeto, aferindo a quantidade e tamanho das requisições HTTP, aderência a metodologias ágeis e as boas práticas. Não consta custo de licenciamento de software, ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de softwares de código fechado).	30	6.800,00	204.000,00
Entregável: Relatório com análise e sugestões para a melhoria de desempenho, segurança e disponibilidade, KPI (indicadores de desempenho) e análise de riscos.			
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]			
Prazo de entrega: até 15 (quinze) dias.			
1.5 Desenvolvimento de Interface server-side			
Descrição: Construção das funcionalidades pertencentes a uma interface client-side. Desenvolvimento de rotinas computacionais que sistematizem funções através de linguagem de programação.	70	1.890,78	132.354,25
Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio; 2) Manual de uso.			

Mensuração: Quantidade de pontos de função			
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função]			
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.			
1.6 Criação de Webservice			
Descrição: Construção de serviço para comunicação entre sistemas e aplicações distintas. Implementação de funcionalidades específicas para transmissão de dados entre diferentes plataformas por meio de uma linguagem universal.	200	2.231,15	446.230,00
Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo a documentação de uso, documentação de instalação, documentação dos componentes e operações. 2) Manual de uso.			
Mensuração: Quantidade de endpoints providos pela aplicação.			
Formação do preço: [quantidade de pontos de endpoints] x [valor do ponto]			
Prazo de entrega: conforme demanda.			
1.7 Front-end Desenvolvimento de interface client side			
Descrição: Construção de páginas de acordo com um determinado leiaute. Implementar projetos visuais em linguagem de programação para entrega de projetos de comunicação digital utilizando os padrões de mercado.	900	400,00	360.000,00
Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio; 2) Manual de uso.			
Mensuração: Conforme quantidade de telas não repetidas e complexidade do point			
A complexidade será avaliada pelos seguintes itens:			
a) Aplicar acessibilidade / Fator: item obrigatório			
b) Chamadas assíncronas na página / Fator: 1, 2 ou 3			
c) Utilização de componentes (ex: Parallax) / Fator: 1, 2 ou 3			

d) Utilização de frameworks de terceiros / Fator: 1, 2 ou 3			
e) Necessita criação de plugins / Fator: 1, 2 ou 3			
Onde:			
1 - Não tem necessidade			
2 - Há pouca necessidade			
3 - Indispensável			
Calcula-se assim o fator de complexidade, pelo somatório de cada item (Fcomp)			
Formação do preço: (Quantidade de telas X [Fcomp]) / 5 * QtdBreakPoint * Valor Observação: descrever os itens (glossário).			
Prazo de entrega: até 40 (quarenta) dias.			
1.8 Visual Business Intelligence			
Descrição: Construção de painéis interativos da camada de apresentação utilizados para tomada de decisões, a partir de ferramenta já utilizada pelo Contratante Execução de: Desenvolvimento de interfaces virtuais compostas por indicadores relacionados a um modelo de dados pré-existente para serem executadas em softwares de BI.	4	6.000,00	24.000,00
Entregável: 1) Pacote de arquivos contendo descritivo de funcionalidades, arquitetura tecnológica, dados técnicos e regras de negócio. 2) Manual de uso.			
Mensuração: Quantidade de telas desenvolvida a partir da listagem de telas			
Formação do preço: [quantidade de visões] x R\$ valor			
Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.			
1.9 Suporte técnico (tecnologia)			

Descritivo: Suporte para avaliação e análise de erros, inconsistências, indisponibilidade de serviços, criação de perfis nos ambientes de gestão dos sites de governo, bem como assessoramento técnico para os órgãos na utilização dos sistemas e ambientes de gestão das propriedades digitais do Governo Federal, além de demais demandas específicas de tecnologia que necessitem de qualificação técnica específica em desenvolvimento / programação. Este tipo de produto está relacionado a ações pontuais. Não se aplica durante a fase de planejamento, desenvolvimento, instalação e pleno funcionamento de uma nova solução.	6	5.500,00	33.000,00
Entregável: Documento com resultado e encaminhamentos de avaliações, análises ou das ações realizadas durante o atendimento.			
Prazo de entrega: Até 3 (três) dias por demanda.			
1.10 Release para atualização de propriedade digital			
Descrição: Release é o lançamento ou liberação de uma nova versão de determinado produto. Em propriedades digitais ou sites, faz-se necessária a avaliação/análise dos impactos da nova versão para verificação/indicação de eventuais alterações necessárias para incorporação.	4	9.644,02	38.576,09
Entregável: 1) Documento com as seguintes informações: - Nome e versão do pacote de release avaliado; - Endereço do repositório de releases e de versionamento; - Indicação do site fim ou propriedade digital; - Cronograma de entregas e execução; - Definição das alterações a serem realizadas para adequação da release ao site/propriedade digital (se for o caso). - Definição de controle de qualidade a ser realizado. 2) Pacote com atualizações.			
Mensuração: Quantidade de pontos de função.			
Formação do preço: [quantidade de pontos de função] x [valor do ponto de função].			
Prazo de entrega: conforme demanda.			
1.11 Diagnóstico de TI			

Descritivo: Execução das seguintes atividades: a) Avaliação da infraestrutura de TI disponível; b) Avaliação das tecnologias em uso ou disponíveis; c) Indicação dos caminhos tecnológicos para viabilização do projeto.	8	8.531,71	68.253,68
Entregável: a) Relatório texto detalhado contendo as informações de TI levantadas no diagnóstico; metodologia aplicada para o diagnóstico; identificação e dimensionamento dos recursos; direcionadores estratégicos; inventário de necessidades e Plano de ação. b) Arquivo de apresentação gráfica contendo resumo das informações de TI levantadas no diagnóstico.			
Prazo de entrega: até 20 (vinte) dias.			
1.12 Escopo Técnico de TI			
Descritivo: Realização de detalhamento da infraestrutura de tecnologia da informação necessária para o funcionamento de ambiente digital. A atividade poderá, de acordo com a solicitação do contratante, compreender os seguintes tópicos: a) Estudo de viabilidade e lista de requisitos técnicos relacionados ao uso da aplicação em termos de desempenho, usabilidade, confiabilidade, segurança, disponibilidade, tecnologia e infraestrutura; b) Definição do ambiente de infraestrutura, indicação do escopo dos testes de carga (teste de estresse) e vulnerabilidade; c) Elaboração de catálogo de funcionalidades customizadas e nativas da ferramenta adotada; d) Elaboração de catálogo de módulos que serão desenvolvidos e indicação dos que serão customizados; e) Análise do parque tecnológico, linguagens, software e hardware necessários para a execução do projeto; f) Elaboração de diagrama representando a arquitetura de sistema e descrição de funcionamento; g) Elaboração de planejamento do script técnico para migração de conteúdo; h) Definição de requisitos funcionais, não funcionais e casos de uso dos módulos que serão customizados e/ou desenvolvidos; i) Indicação de novos módulos na arquitetura da informação, definição de requisitos funcionais e não funcionais.	4	17.217,15	68.868,59
Entregáveis: a) Arquivo texto detalhado contendo os estudos, definições, relatórios, catálogos, planejamento do script técnico, avaliação da documentação do planejamento tático, indicação de novos módulos e documentação das análises realizadas; metodologia aplicada para o diagnóstico; identificação e dimensionamento dos recursos; direcionadores estratégicos; inventário de necessidades e Plano de ação. b) Arquivo texto contendo o planejamento de desenvolvimento de ambiente digital, com cronograma; c) Arquivo de planilha eletrônica contendo o detalhamento do orçamento em Pontos de Função.			
Prazo de entrega: até 30 (trinta) dias.			
1.13. Implementação de unidade de atendimento virtual (chatbot)			

Descritivo: implementação de unidade de atendimento virtual com aprimoramento e evolução de fluxo de conteúdo para o perfil de rede social, incluindo as seguintes funcionalidades e características: a) Conversas automáticas simples "small talk" (cumprimentos, perguntas do dia a dia etc.); b) Resolução de dúvidas simples de SAC + FAQ sobre o tema proposto; c) Árvores de leads - fluxos de conversa, incluindo botões, com um objetivo de informar sobre o tema. Execução das seguintes atividades: a) Definição de objetivos, lista de funcionalidades, prioridades, cronograma detalhado e lista de requisitos; b) Estrutura de testes para realização da homologação; c) Fanpage definitiva com os fluxos finais do chatbot.	3	40.000,00	120.000,00
Entregável: a) Documento com estrutura macro do fluxo (mapa mental) e script das conversas. b) Prints de fanpage de testes com os fluxos do chatbot implantado para validação. c) Unidade de atendimento virtual em funcionamento e o código fonte aplicado.			
Exemplo: https://www.facebook.com/amigo.anonimo.70/			
Prazo para entrega: até 30 (trinta) dias.			
1.14. Manutenção de unidade de atendimento virtual (chatbot)			
Descritivo: Acompanhamento da unidade de atendimento virtual com o objetivo de: 1. dar Suporte 24/7; 2. identificar e corrigir erros de conteúdo e inconsistências de linguagem em tempo real; 3. tratar situações imprevistas com mensagens amigáveis para os usuários (quando inevitável); 4. emitir alertas para correção da estrutura de conteúdo; 5. dar manutenção básica necessária para manter a aplicação estável; 6. implantar sistema de tracking de cada interação dentro do bot; 7. alterar/incluir conteúdo por requerimento, feedback, análise por amostragem, estudo de UX, tendências mercadológicas (insumos para a evolução da aplicação e subsídio aos scripts de interação com o usuário), variações tecnológicas e testes A/B; 8. acompanhar e treinar do bot com relação a falas simples não compreendidas, falas e intenções mais comuns (para deixá-lo "instantâneo"), melhorias percebidas; 9. implementar melhorias, upgrades e novas funcionalidades básicas realizadas na plataforma social.	12	20.000,00	240.000,00
Entregável: a) Documento com estrutura macro do fluxo (mapa mental) e script das conversas com atualizações indicadas b) Relatório com descrição das atividades realizadas.			
Prazo de entrega: em até 24 (vinte e quatro) horas ou conforme demanda do contratante.			
13.15 Criação de Persona Virtual			

Descritivo: Desenvolvimento de estudo e metodologia para a criação de personas e personagens virtuais para redes sociais, portais, aplicativos, canais proprietários, políticas públicas, considerando planejamento e criação, inclusive com confecção de manuais.	6	7.500,00	45.000,00
Entregáveis: a) Arquivo de apresentação gráfica contendo os insumos utilizados para o planejamento e a metodologia empregada, características sociodemográficas, comportamentais e psicográficas da persona; estratégia de lançamento. b) Manual em formato texto com a estratégia para o uso da persona contendo linha visual; roteiros; recomendação de canais; proposta de conteúdos e roteiros.			
Prazo de entrega: 30 (trinta) dias.			
13.16 Inteligência Artificial			
Descritivo: Desenvolvimento de estudos de identidade, personagem e linguagem para uso de inteligência artificial nos ambientes internos e externos.	6	20.000,00	120.000,00
Entregável: Arquivo de apresentação gráfica contendo os insumos utilizados para o planejamento e a metodologia empregada; recomendação de tecnologias que deverão ser aplicadas para a seleção e modelagem de dados; diretrizes de linguagem para os personagens e proposição de roteiros.			
Prazo de entrega: 60 (sessenta) dias.			
Total Geral Item 5 - Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital			R\$ 2.435.613,83
VALOR TOTAL			R\$ 8.723.047,09
PROPOSTA VÁLIDA ATÉ 31/12/2020			

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

A empresa <razão social>, pessoa jurídica com sede <endereço completo / cidade / bairro / CEP>, inscrita no CNPJ/MF nº <xx.xxx.xxx/xxxx-xx, em atenção à obrigação estipulada no subitem 5.8 do Termo de Referência e no Contrato nº XX/2020, que tem por objeto a prestação de serviços de soluções de comunicação digital, por meio deste termo, como parte **CONTRATADA**, declara que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos produtos e serviços constantes do <Item 1 – Monitoramento> e/ou <Item 2 – Desenvolvimento de Soluções de Comunicação Digital>.

<Representante legal da empresa>

ANEXO VIII

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa <razão social>, pessoa jurídica com sede <endereço completo / cidade / bairro / CEP>, inscrita no CNPJ/MF nº <xx.xxx.xxx/xxxx-xx, em atenção à obrigação estipulada no subitem 10.18 do Termo de Referência e no Contrato nº XX/2020, que tem por objeto a contratação de prestação de serviços de soluções de comunicação digital, por meio deste termo, como parte **CONTRATADA**, assume a responsabilidade pela confidencialidade e sigilo das **INFORMAÇÕES**, a que terá acesso durante a execução contratual, fornecidas pela **CONTRATANTE** (a União, por intermédio da Secretaria Especial de Comunicação Social SECOM, de acordo com as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 As **INFORMAÇÕES** transmitidas pela **CONTRATANTE** em função da execução do Contrato nº XX/2020, deverão ser guardadas em segredo, não devendo ser reveladas a terceiros ou utilizadas para fins diversos àqueles definidos neste instrumento, sem a devida autorização da parte **CONTRATANTE**.

1.2 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

2.1 Serão consideradas **INFORMAÇÕES** nos termos deste instrumento, sem se limitar a estas, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial ou jurídica, cujo conteúdo torne óbvio a sua natureza confidencial, transmitidas pela **CONTRATANTE**:

- a) Por qualquer meio físico, tais como: documentos impressos, manuscritos, fotografias, etc.;
- b) Por qualquer forma registrada em mídia ou por transmissão eletrônica; e
- c) Oralmente.

2.2 São considerados como ‘terceiros’ para fins do presente Termo qualquer outra pessoa, física ou jurídica, ainda que integre o mesmo grupo econômico sob a forma de coligada, controlada, associada ou qualquer outra forma de participação, bem como empregados, prepostos, colaboradores que não tenham atuado diretamente na execução dos serviços contratados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1 As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

3.1.1 Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das partes.

3.1.2 Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo.

3.1.3 Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida da **CONTRATANTE**, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito.

3.1.3.1 Nos casos relacionados na Subcláusula 3.1.3, a **CONTRATADA** deverá, de imediato, comunicar a **CONTRATANTE** de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1 Manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data da assinatura do Contrato nº xx/2020, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

4.2 Não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES**.

4.3 Manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas para a elaboração e desenvolvimento do objeto contratado, por si, seus representantes, procuradores, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas, direta ou indiretamente.

4.3.1 Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

4.4 Não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**. O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das partes.

4.5 Impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das **INFORMAÇÕES** por seus agentes, representantes ou por terceiros consultados ou contratados.

4.6 Não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do Contrato nº XX/2020.

4.7 Zelar, com fundamento nos princípios instituídos na Segurança da Informação, para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATANTE**.

4.8 Firmar acordos formais com seus empregados e consultores, ligados direta ou indiretamente ao Contrato nº XX/2020 cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA DO TERMO E GUARDA DAS INFORMAÇÕES

5.1 Todas as obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, assim como as demais responsabilidades e obrigações derivadas do mesmo, vigorarão durante o período de execução contratual e permanecerão em vigor por 5 (cinco) anos a contar da data do término da vigência do Contrato nº XX/2020, devendo a **CONTRATADA** manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações, devendo comunicar à **CONTRATANTE**, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá a sua responsabilidade objetiva.

5.2 A obrigação de confidencialidade, ora assumida, perdura para a **CONTRATADA** ainda que a informação:

- a) Seja de seu conhecimento anterior;
- b) Venha a ser revelada por terceiros;
- c) Seja disponibilizada pela **CONTRATANTE** em âmbito restrito; e
- d) Venha a ser totalmente desenvolvida pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

6.1 A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade, estabelecidas neste instrumento, importará em responsabilidade da **CONTRATADA**, por ação ou omissão de qualquer uma das obrigações, relacionadas na Cláusula Quarta deste Termo, pelo pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos, inclusive as de ordem moral, sem prejuízo das sanções civis e criminais que poderão ser apuradas em processo judicial, além das penalidades previstas na Cláusula Décima Primeira do Contrato nº XX/2020.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 Este Termo constitui vínculo indissociável ao Contrato nº XX/2020 e seus anexos, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

7.2 O presente Termo constitui acordo com a **CONTRATANTE**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

7.3 Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

7.4.1 O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de **INFORMAÇÕES**.

7.4.2 A omissão ou tolerância da **CONTRATANTE** em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

7.5 O presente Termo não implica a concessão, pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

7.6 Os produtos gerados na execução do Contrato nº XX/2020, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **CONTRATANTE**.

E, por ser a mais pura prova de compromisso, é assinado o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**.

<Representante da Contratada>