

Estudo Técnico Preliminar 1/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 53115.022316/2021-64

2. Descrição da necessidade

Ferramenta de Análise de Performance de Redes Sociais

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Assessoria Especial de Comunicação Social - ASCOM	Tatiana Alarcon Gonçalves

4. Necessidades de Negócio

Ferramenta de análise de performance de redes sociais, para viabilizar o planejamento de ações do MCOM que otimizem sua atuação e melhorem a interface com a sociedade, contendo os seguintes atributos:

- Capacidade para identificar cerca de 70 (setenta) mil menções de palavras-chave positivas e negativas por mês, na internet;
- Coleta e monitoramento de conteúdos;
- Link original da informação;
- Data com hora da publicação;
- Publicador da informação, com link, foto e nome;
- Número de pessoas que possivelmente tiveram contato com as informações coletadas (visualizações e seguidores), quando disponível;
- Número de pessoas que tiveram interação com as informações coletadas (comentários e respostas), quando disponível;
- Coleta automática das informações;
- Possibilidade de resposta e interação com os dados coletados;
- Possibilidade de inserção de conteúdo/resultados manualmente;
- Qualificação dos resultados de acordo com os seguintes critérios selecionados:
 1. Nota de 1 (uma) a 5 (cinco) estrelas;
 2. Marcação através de tags;
 3. Remoção de resultados;

4. Qualificação/marcação (tags)/remoção em lote;
 5. Visualização resumida, para visão geral das informações coletadas;
 6. Filtros combinados, para filtragem de conteúdos agrupados;
 7. Filtros rápidos/mais utilizados, para filtragem de conteúdo em poucos cliques.
- Possibilidade de esconder e expandir componentes da tela;
 - Relatórios customizáveis;
 - Número de ocorrências por positivo/negativo/neutra/não classificadas;
 - Percentual de ocorrências por positivo/negativo /neutra/não classificadas;
 - Número de ocorrências por período (por hora, últimos sete dias e último mês);
 - Número de ocorrências por serviço;
 - Número do alcance por positivo/negativo/neutra/não classificadas;
 - Percentual do alcance por positivo/negativo/neutra/não classificadas;
 - Número do alcance por período (por hora, últimos sete dias e último mês);
 - Número médio do alcance por positivo/negativo /neutra/não classificadas;
 - Percentual médio do alcance por positivo/negativo /neutra/não classificadas;
 - Número do alcance por período;
 - Sentimento;
 - Nuvem de palavras;
 - Mecanismo de nuvem dos termos mais citados nos resultados qualificados como positivo /negativo/neutra/não classificadas (com cadastro de termos para serem ignorados);
 - Mecanismo de nuvem das tags mais utilizadas nos resultados qualificados como positivo /negativo /neutra/não classificadas;
 - Mecanismo para cadastro de contas individuais no Twitter e Facebook para interação direta com resultados desses serviços.

5. Necessidades Tecnológicas

A ferramenta deverá ser instalada e configurada no ambiente do MCOM e deverá manter total compatibilidade com a estrutura tecnológica já instalada.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A contratação pretendida NÃO pode ser integrada à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, pois não está relacionada à oferta digital de serviços públicos.

6.1. Alinhamento estratégico

6.1.1. Alinhamento aos Planos Estratégicos

Referência	Objetivo Estratégico
Mapa Estratégico do Ministério das Comunicações (2021-2023)	Aprimorar a governança, a integridade, a gestão estratégica e a gestão da informação.
Estratégia de Governo Digital - 2020-2022	OE07. Políticas públicas baseadas em dados e evidências OE09. Serviços preditivos e personalizados ao cidadão

6.1.2. Alinhamento ao PDTIC MCOM (2020 - 2022)

ID	Necessidade	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N3	Provimento, manutenção e atualização do parque de equipamentos e infraestrutura de redes	Ferramenta de análise de performance das redes sociais	M4	Prover equipamentos e serviços de infraestrutura

6.1.3. Alinhamento ao PAC MCOM (2022)

Item	Descrição
225	MONITORAMENTO INFORMACAO MIDIA ELETRONICA

6.2. Registra-se que foram observadas as diretrizes do anexo à IN SGD/ME nº 01/2019, referentes à contratação de licenciamento de software e serviços agregados.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A análise de performance de redes sociais será realizada por meio de uma plataforma, que deverá estar disponível e em perfeitas condições de uso durante 24 horas, sete dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

A estimativa de contratação tem como base o número de ocorrências mensais, contempladas na assinatura destinada à Assessoria Especial de Comunicação Institucional - ASCOM, a qual será acessada por meio de um login institucional da unidade, conforme especificações na tabela a seguir.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	CÓDIGO CATSER	QTD. ANUAL ESTIMADA
1	Assinatura de Ferramenta de análise de performance de redes sociais, pelo período de 12 (doze) meses, com no mínimo 200.000 ocorrências/mês	Serviço - Assinatura Mensal	22870	12

8. Levantamento de soluções

Atualmente, o MCOM não dispõe de ferramenta com esta finalidade, bem como, não possui contrato firmado com este objeto. Assim, foi realizado o levantamento de possíveis ferramentas disponíveis no mercado, no qual foram encontradas as seguintes opções: Buzzmonitor; Brand24; Keyhole; Mlabs e; V-tracker.

Adicionalmente, foi realizado o levantamento das contratações celebradas recentemente em outros órgãos e, foram encontrados os seguintes processos licitatórios similares ao objeto da presente contratação:

- Pregão nº 20/2021 - UASG 115406 - Órgão: EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO S/A (EBC) - Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços especializados de assinatura de ferramenta para monitoramento, gerenciamento e moderação de Redes Sociais.
- Pregão nº 04/2021 - UASG 173039 - Órgão: SUSEP-SUPERINT.DE SEGUROS PRIVADOS /RJ - Objeto: Contratação de ferramenta de monitoramento de mídias sociais para realização interna de análises que possam otimizar e fortalecer o relacionamento com os públicos da Susep, mantendo o foco no interesse público.
- Pregão nº 74/2020 - UASG 179085 - Órgão: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A - Objeto: Contratação de ferramenta de monitoramento, gestão de posts e atendimento em mídias sociais, com a finalidade de gerenciar a presença digital do Banco do Nordeste, monitorar as menções, ampliar e qualificar o atendimento.

Diante do exposto, foram identificadas duas alternativas para a modalidade de contratação a ser adotada:

- Solução 1: Assinatura de ferramenta de análise de performance de redes sociais, com base no tipo de monitoramento e funcionalidades de cada fornecedor.
- Solução 2: Contratar empresa para prestação de serviços especializados de monitoramento, gerenciamento e moderação de Redes Sociais.

9. Análise comparativa de soluções

Solução 1: Assinatura de ferramenta de análise de performance de redes sociais, com base no tipo de monitoramento e funcionalidades de cada fornecedor

Verificou-se diversas opções de ferramentas, as quais são muito abrangentes e vão desde o gerenciamento de redes sociais até a análise de monitoramento de menções, passando pela gestão de performance e resultados. Em algumas ferramentas, não há limite de menções, enquanto que, em outras, esse número é determinante para o valor da contratação. Os sistemas conseguem fazer, em sua maioria, classificação automática de sentimento e temas, mas apenas alguns são eficientes quanto à categorização das mensagens (emissor/assunto/conteúdo).

As ferramentas podem gerar relatórios automáticos, disponibilizando dados em nuvens de palavras e gráficos criados a partir de dados coletados. Ferramentas menos complexas são mais baratas, mas possuem cruzamento de dados limitado, o que limita também a qualidade dos relatórios a serem gerados e na tomada de decisões. Por outro lado, as mais robustas têm funcionalidades para gerenciar o público, auxiliar na criação de conteúdo, interagir com a comunidade e analisar métricas.

Ao contratar uma ferramenta o MCOM terá acesso a todos os tipos de dados e de informações e poderá montar seus painéis analíticos de acordo com as suas necessidades.

Dentre as ferramentas encontradas no mercado, cada uma oferece um tipo de monitoramento e funcionalidades distintas, os quais estão especificados na tabela a seguir.

Plataforma	Tipo	Descritivo	Todas as redes	Relatórios	Trend	Analytics	Influenciadores	Sentimento	Tracker #	Interface amigável	Trackeio de menção	Segurança de dados	Exportação de dados	Funcionalidades
Buzzmonitor	Escuta social e desempenho de redes	Monitoramento avançado de redes sociais com opção de cruzamento de relatórios em tempo real via dashboards	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	****
Brand24	Desempenho de redes	Painel de dashboards atualizados em tempo real e detalhamento de dados com audiência x conteúdo	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	***
Keyhole	Desempenho de redes e trackeio de hashtag	Desempenho de redes sociais, com detalhamento de métricas, acompanhamento de alcances, impressões e análises de hashtags	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	****
Mtabs	Desempenho de redes	Agendamento de publicações, visualização de relatórios e desempenho de perfis	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	**
V-tracker	Grafos e escuta social	Leitura de dados do meio virtual com entendimento das principais movimentações de uma forma simples. Identificação de tendências, comportamentos e temas com relação entre todos eles	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	*****

Solução 2: Contratar empresa para prestação de serviços especializados de monitoramento, gerenciamento e moderação de Redes Sociais.

Tomando como referência a solução acima, verificou-se que não seria viável a contratação de empresa para realizar o monitoramento, gerenciamento e moderação de Redes Sociais, isto porque, existem no mercado ferramentas que realizam essa análise de forma dinâmica e com o fornecimento de relatórios analíticos.

Quadro comparativo de requisitos

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1	X		
	2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?(quando se tratar de software)	1		X	
	2		X	
A Solução é composta por software livre ou software público?(quando se tratar de software)	1		X	
	2		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1			X
	2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
	2			X

A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			X
	2			X

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Dentre as soluções identificadas, a solução 2, contratar empresa para prestação de serviços especializados de monitoramento, gerenciamento e moderação de Redes Sociais, não se mostrou viável, tendo em vista a disponibilidade de ferramentas no mercado que podem ser operacionalizadas pelo corpo técnico do MCOM.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade

11.1.2 Solução Viável 1: Contratação de Ferramenta de análise de performance de redes sociais

11.1.2.1. Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

Segue o custo médio estimado da contratação, para o período de 12 meses e incluindo um mínimo de 200.000 ocorrências/mês, com base na pesquisa de mercado detalhada no Relatório de Elaboração de Pesquisa de Preços (SEI 9532366):

Solução	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor total anual
Contratação de ferramenta de análise de performance de redes sociais, mediante assinatura pelo período de 12 (doze) meses, com no mínimo 200.000 ocorrências/mês	Assinatura Mensal	12	R\$ 8.601,00	R\$ 103.212,00

11.2. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Descrição da Solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos			TOTAL
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	
Contratação de ferramenta de análise de performance de redes sociais	R\$ 103.212,00	R\$ 103.212,00	R\$ 103.212,00	R\$ 309.636,00

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Descrição da Solução

A solução escolhida consiste na contratação de ferramenta de análise de performance de redes sociais, para o período de 12 meses, nas quantidades e níveis de atuação detalhados a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	CÓDIGO CATSER	QTD. ANUAL ESTIMADA
1	Contratação de ferramenta de análise de performance de redes sociais, mediante assinatura pelo período de 12 (doze) meses, com no mínimo 200.000 ocorrências/mês	Serviço - Assinatura Mensal	22870	12

Dentre as soluções analisadas, a que melhor atende às necessidades negociais do MCOM é a Contratação de ferramenta de análise de performance de redes sociais, mediante assinatura pelo período de 12 (doze) meses, cuja contratação deverá ser feita por meio de Pregão Eletrônico, em convergência com as contratações similares realizadas por outros órgãos (vide item 3.1).

12.1.1. Registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019:

Art. 3º Não poderão ser objeto de contratação:

I - mais de uma solução de TIC em um único contrato, devendo o órgão ou entidade observar o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 12; e

II - o disposto no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação.

Parágrafo único. O apoio técnico aos processos de gestão, de planejamento e de avaliação da qualidade das soluções de TIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que avalia, mensura ou apoia a fiscalização.

12.2. Justificativas para o parcelamento ou não da solução

Não se aplica o parcelamento da solução por se tratar de produto/serviço único.

12.3. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não se aplica. A solução pretendida não afeta significativamente outra contratação existente ou pretendida nos artefatos de Planejamento da área (PDTI, PAC).

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 103.212,00

A estimativa de custo total para a contratação é de R\$ 103.212,00 (cento e três mil duzentos e doze reais), para o período de 12 meses.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A contratação ora pretendida se mostra mais adequada, pois atende integralmente a necessidade do MCOM de conhecer a visão do cidadão sobre o desempenho da pasta e, assim, planejar ações que otimizem sua atuação e melhorem a interface com a sociedade.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A solução escolhida otimiza o processo de planejamento de ações do MCOM, possibilitando uma interface eficiente com a sociedade.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Aumento do mapeio em tempo real de sentimento para insights de qualidade no tempo certo;
- Compreensão dos padrões de consumo, hábitos, tendências e a forma que o público se comunica, antecipando as necessidades reais dos stakeholders e;
- Assertividade no posicionamento do Ministério das Comunicações nas pautas da pasta.

17. Providências a serem Adotadas

- O Ministério das Comunicações irá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do Art. 29 da IN SGD/ME nº 01/2019.
- A Contratada deverá designar preposto para representar a empresa e atuar como principal interlocutor junto ao MCOM.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação visa melhorar a qualidade das ações do Ministério das Comunicações conferindo maior assertividade aos projetos executados, trazendo os seguintes benefícios:

- Eficácia nas ações públicas do MCOM, com base na escuta social da população;
- Eficiência em função do retorno rápido e automatizado que a ferramenta oferece;
- Efetividade comprovada por usuários de ferramentas de monitoramento de redes sociais;
- Economicidade em função da implantação de políticas públicas mais assertivas.

Por todo o exposto, a equipe de planejamento da contratação declara a viabilidade da contratação pretendida, nos termos do inciso XIII, Art 7º da IN SEGES/ME nº 40/2020.

19. Responsáveis

LUIZA NOVETTI VELLOSO

Integrante Requisitante

PAULA GRIPP DE MELO BATISTA

Integrante Técnico

Declaro a adequação do conteúdo deste documento às disposições da Instrução Normativa 1/2019-SGD/ME.

WANESSA QUEIROZ DE SOUZA OLIVEIRA

Autoridade Máxima da Área de TIC