

0

2019



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Camila De Oliveira Carvalho

[TERMO DE REFERÊNCIA FERRAMENTA DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE REDES SOCIAIS]

Contratação de software para realização de monitoramento da repercussão de notícias sobre o MPRJ nas Redes Sociais

TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÍNDICE

DO OBJETO -----	2
DA JUSTIFICATIVA/CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO -----	3
REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE MONITORAMENTO -----	4
DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA E DE HABILITAÇÃO -----	4
DA EXECUÇÃO -----	5
DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO -----	5
DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA -----	6
DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE-----	6
DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO -----	6
PRAZO DE VIGÊNCIA -----	7
DAS PENALIDADES -----	7
DA RESCISÃO -----	8
DISPOSIÇÕES GERAIS -----	9

1. DO OBJETO

Trata-se de contratação de *software* para realização de monitoramento da repercussão de notícias de 35.000 menções por mês sobre o MPRJ nas Redes Sociais.

1.1 Os serviços a serem prestados abrangerão as seguintes atividades:

a) fornecimento de licença para utilização de *software* de monitoramento que permita a análise da presença e da visibilidade do MPRJ, por períodos de 30 (trinta) dias consecutivos, nas mídias sociais *online*, disponíveis na *internet*, descritas no item 1.3, observados os itens 1.3.1 e 1.3.2, deste Termo de Referência;

b) análise e mensuração da mídia gerada pelas partes interessadas e formadores de opinião na *internet*, a respeito do MPRJ;

1.2 Os termos, ambientes e públicos a serem monitorados serão definidos pelo MPRJ, segundo assuntos vistos como estratégicos e considerando as recomendações da CONTRATADA, cuja experiência e conhecimento são aliados na evolução da estratégia de atuação do MPRJ nas Redes Sociais. No entanto, a decisão final sobre a escolha dos termos, ambientes e públicos caberá sempre ao MPRJ.

1.3 O *software* cuja licença deverá ser fornecida pela CONTRATADA deverá permitir o monitoramento e análise da presença e da visibilidade do MPRJ, no mínimo, nas seguintes ferramentas de mídias sociais, cumulativamente:

- Blogs;
- Facebook;
- Instagram;
- *Twitter*;
- *Youtube*;

1.3.1 Qualquer uma das ferramentas listadas no item 1.3. poderá ser substituída a qualquer tempo, conforme avaliação do gestor do contrato ou do seu substituto, devendo a CONTRATANTE disponibilizar ferramentas para realizar a substituição de forma imediata das mídias monitoradas pela CONTRATADA.

1.3.2 Poderão, no curso do contrato, sem nenhum ônus para o MPRJ, ser inseridas até 10 (dez) ferramentas de mídias sociais detectadas como estratégicas para o Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ).

1.4 O *software* deverá monitorar de 20 (vinte) a 50 (cinquenta) blogs e fóruns, os quais serão definidos pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), com base na evolução de sua estratégia de atuação nas Redes Sociais.

1.5 A CONTRATADA deverá utilizar, para a realização do serviço, *software(s)* específico(s) para monitoramento de mídias sociais, a ser chamado de sistema de monitoramento, que apresente, minimamente, os requisitos descritos no item 3. O sistema de monitoramento deverá possuir interface *web*, em português do Brasil, que permita o acompanhamento remoto pelo MPRJ.

1.6 A CONTRATADA deverá treinar a equipe de Redes Sociais do MPRJ, responsável pelo monitoramento das mídias sociais, definidas neste Termo de Referência, a fim de permitir a otimização do uso do *software* disponibilizado.

2. DA JUSTIFICATIVA/CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A Coordenadoria de Comunicação Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (CODCOM/MPRJ) é o setor responsável por prestar auxílio na divulgação de iniciativas de todas as áreas do MPRJ, por meio de notícias publicadas no Portal Institucional e nas contas oficiais da Instituição nas Redes Sociais.

A interação entre as Instituições Públicas e os cidadãos, por meio das Redes Sociais, vem ocupando um espaço cada vez mais importante no trabalho das coordenadorias e das assessorias de comunicação social institucionais.

O novo modelo comunicacional trazido pelas Redes Sociais, fundado na horizontalidade, na interatividade, na multiplicidade de fluxos e na instantaneidade, subverte as tradicionais relações de comunicação, caracterizadas pela hierarquia receptiva, monopólio do emissor e linearidade de conteúdo, que caracterizam os veículos de comunicação tradicionais como rádio, TV e jornais. Entender e estar preparado para essa nova realidade é papel de empresas, governos e cidadãos, que precisam da comunicação para realizar suas tarefas e objetivos.

Nesse contexto, o MPRJ encontra na *Internet* um importante canal de diálogo com a sociedade. Na busca por mais transparência, a Administração Superior tem buscado estruturar sua Coordenadoria de Comunicação de forma a ser capaz de melhor utilizar as Redes Sociais como plataforma de ampliação da divulgação de suas ações, projetos e eventos.

Diante desse contexto, a contratação de *software* para monitoramento das Redes Sociais apresenta-se como essencial para que o MPRJ possa acompanhar a repercussão das notícias relacionadas à sua atividade e identificar a percepção dos usuários quanto à imagem da Instituição, bem como para coletar dados indispensáveis para traçar estratégias de divulgação da atuação do *Parquet* Fluminense.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DO SOFTWARE

3.1 Requisitos Funcionais:

3.1.1 Monitorar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, durante 30 dias consecutivos, as Redes Sociais descritas nos itens 1.3, 1.3.1 e 1.3.2;

3.1.2 Garantir o armazenamento de todo o histórico dos termos e citações monitorados pelo sistema, por meio da manutenção de um banco de dados;

3.1.3 Possibilitar a consulta da amostra analisada por filtros, como: assunto, público, rede social, data da publicação do comentário, palavra-chave, entre outros;

3.1.4 Gerar relatórios com os dados coletados no monitoramento a qualquer tempo, podendo ser especificado o período-base e o assunto relativo à atuação do MPRJ;

3.2. Requisitos técnicos:

3.2.1 Garantir a disponibilidade, a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetidas a condições de grande concorrência e/ou volume de dados;

3.2.2 Autenticar o usuário por meio de *login* pessoal e senha;

3.2.3 Os requisitos funcionais e técnicos do sistema de monitoramento serão fiscalizados pelo gestor do contrato ou pelo seu substituto durante toda a vigência do contrato e devem atender aos requisitos mínimos exigidos no item 3 e seus subitens.

4. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

4.1 A proposta deverá conter: descrição clara do objeto, valor mensal do serviço, bem como o valor total proposto para a licitação.

4.2 Antes da etapa de adjudicação e homologação do pregão, a licitante, classificada em primeiro lugar, deverá disponibilizar:

4.2.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem ter prestado serviços de monitoramento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, cumprindo com as obrigações assumidas com o objeto da licitação.

4.2.1.1 Os atestados devem referir-se a contratos já completamente executados pela licitante. Em caso de prorrogação contratual, tal circunstância deverá constar

expressamente dos atestados, indicando o prazo inicialmente pactuado e atestando o pleno e satisfatório adimplemento pela licitante.

5. DA EXECUÇÃO

Os serviços objeto deste Termo de Referência implicarão na disponibilização de *software* de monitoramento de Redes Sociais por meio de um plano de 12 meses, contados a partir da liberação do acesso.

O acesso será realizado por meio site, mediante senha única, disponibilizada à equipe de Redes Sociais da Coordenadoria de Comunicação Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (CODCOM/MPRJ).

A CONTRATADA deverá executar o contrato nos termos previstos no item 1 deste Termo de Referência.

6. DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

6.1 A equipe de Redes Sociais da Coordenadoria de Comunicação Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (CODCOM/MPRJ) será responsável pela fiscalização da fiel execução do contrato.

6.2 Qualquer deficiência na prestação do serviço será imediatamente comunicada à CONTRATADA pela equipe fiscalizadora, visando a manter a regularidade e a eficiência na prestação do serviço.

6.3 Caso o mesmo tipo de erro se repita e não seja prontamente sanado da rotina de monitoramento, a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de multa conforme o item 11, II, deste Termo de Referência.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Executar fielmente o serviço, conforme especificações contidas no Termo de Referência.

7.2 Cumprir as orientações do CONTRATANTE quanto às delimitações fornecidas de interesse Institucional.

7.3 Manter durante toda execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação.

7.4 Informar imediatamente ao CONTRATANTE as alterações de dados, como, por exemplo, endereços, telefones, nome de representantes, que possam influenciar na comunicação do CONTRATANTE com a CONTRATADA.

7.5 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico por e-mail e por telefone, sempre que requisitado pelo setor Comunicação Social (CODCOM/MPRJ), em caso de eventuais dúvidas a respeito do funcionamento da ferramenta licenciada do CONTRATANTE.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Rejeitar a nota fiscal para o serviço que não atenda aos requisitos constantes do Termo de Referência.

8.2 Notificar a CONTRATADA sobre falhas ou irregularidades na prestação do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

8.3 Efetuar o pagamento na forma e prazo estabelecidos no contrato.

9. DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

9.1 O MPRJ providenciará empenho para cobrir as despesas com o objeto deste Termo de Referência.

9.2 O pagamento será mensal, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, com o devido atesto de recebimento pelo setor técnico competente, comprovando a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência.

9.3 O MPRJ reserva-se no direito de suspender o pagamento se o objeto estiver em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência.

9.4 Não haverá atesto em Nota Fiscal para serviço prestado em desacordo com o presente Termo de Referência, ensejando assim ausência de pagamento da parcela correspondente.

10. PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato firmado para a prestação do serviço vigorará por 12 (doze) meses, a partir da liberação do acesso.

11. DAS PENALIDADES

Sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis nos termos da lei civil, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções administrativas:

I - advertência;

II - multa de mora, no percentual de 0,2% (dois décimos por cento) por dia útil de atraso injustificado no adimplemento da obrigação, calculada sobre o valor contratual atualizado correspondente à parcela de execução em atraso, até o máximo de 10% (dez por cento) do valor do presente Contrato;

III - multa pela inexecução total ou parcial do contrato, graduável conforme a gravidade da infração, no percentual máximo de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato ou do empenho;

II - suspensão temporária da faculdade de licitar e impedimento de contratar com o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

III - impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar e contratar com toda a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos da lei.

11.1 Consideram-se passíveis da sanção de advertência as faltas reputadas de natureza leve, assim compreendidas aquelas de reduzido grau de reprovabilidade e que não tenham acarretado prejuízos consideráveis à regular execução contratual, tais como pequenos atrasos e impontualidades.

11.2 São puníveis com a suspensão temporária junto ao CONTRATANTE as licitantes que adotem comportamentos com considerável grau de reprovabilidade e gravidade, tais como a inexecução parcial do contrato, a não manutenção das condições de habilitação durante toda a execução contratual, o não complemento da garantia nos casos de aditamento e/ou prorrogação e o descumprimento deliberado e reiterado dos prazos e das obrigações previstas no Contrato.

11.3 O impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual poderá ser aplicado à CONTRATADA que apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

11.4 Serão declaradas inidôneas as CONTRATADAS que praticarem condutas altamente reprováveis e que acarretem graves prejuízos ao CONTRATANTE e/ou à Administração Pública, tais como os crimes tipificados nos artigos 90, 91, 93, 94, 95 e 96 da Lei n. 8.666/93,

assim como conluíus, fraudes, falsidades e quaisquer outras condutas que venham a frustrar os objetivos e os princípios da licitação e contratação públicas.

11.5 As multas previstas no item 11, II e III podem ser aplicadas isoladamente ou em conjunto com qualquer das demais penalidades e têm o objetivo de reprimir, em especial, condutas que tenham gerado prejuízo pecuniário ou imprimir maior proporcionalidade entre a conduta praticada e a resposta da Administração, em especial nos casos de reincidência.

12. DA RESCISÃO

12.1 O MPRJ poderá, por escrito e de forma motivada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, rescindir unilateralmente o contrato, independentemente de notificação ou de interpelação, judicial ou extrajudicial, à CONTRATADA, nos seguintes casos:

- I- Não cumprimento total ou parcial pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas contratuais;
- II- Cumprimento irregular, defeituoso, pela CONTRATADA de qualquer as cláusulas contratuais;
- III- Paralisação da prestação dos serviços sem justa causa e a prévia comunicação por escrito ao MPRJ;
- IV- Subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou a transferência total ou parcial, bem como a fusão, a cisão ou a incorporação, sem a prévia concordância por escrito do MPRJ;
- V- Desatendimento pela CONTRATADA das determinações regulares do órgão encarregado de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- VI- Cometimento reiterado de faltas pela CONTRATADA na execução do contrato, anotadas em registro próprio do órgão administrador do contrato;
- VII- Decretação de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial;
- VIII- Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo exclusivo do MPRJ, prejudique a execução do contrato;
- IX- Dissolução da sociedade empresária;
- X- Interrupção da prestação dos serviços em razão da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada nos termos deste contrato, impeditiva da execução do contrato;

- XI- Ocorrência de razões de interesse público, de alta relevância e de amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade administrativa a que se subordina o MPRJ.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes, de comum acordo, com base na Lei nº. 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2019.

Davi Evaristo de Oliveira Kaptzki
Assessor-Chefe da CODCOM/MPRJ
Matrícula 6593