



TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de monitoramento e suporte à gestão de redes sociais.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Segundo a pesquisa *Digital in 2016*, da We Are Social, realizada ao longo do último trimestre de 2015, uma média de 45% da população brasileira é ativa em redes sociais de todos os tipos. Ainda mais importante é o dado divulgado pela consultoria comScore que mostra os brasileiros são líderes no tempo gasto nas redes sociais, com uma média 60% maior que o resto do mundo: são 650 horas por mês em redes sociais.

2.2 A comunicação desenvolvida por esta Assessoria tem sempre o intuito de divulgar, informar e mobilizar a participação política da sociedade. Por reconhecer a importância das redes sociais na sociedade brasileira atual, a assessoria de comunicação social do TSE cada vez mais as utiliza para difundir informações sobre o processo eleitoral e esclarecer dúvidas do eleitor.

2.3 Os serviços de monitoramento e suporte à gestão de redes sociais possibilitam ao Tribunal Superior Eleitoral ter uma visão estratégica de seu posicionamento junto aos usuários da rede mundial de computadores, bem como medir e analisar o impacto das informações disseminadas sobre assuntos de interesse do órgão.

2.4 A partir do monitoramento das redes, é possível prever problemas e adiantar soluções para casos específicos que possam causar repercussão na mídia, possibilitando o esclarecimento de dúvidas de forma célere, além de medir a avaliação dos internautas sobre assuntos relacionados à Justiça Eleitoral.

2.5 A urgência do pedido se justifica pela aumento da procura e abrangência dos perfis oficiais durante o período eleitoral, elevando o alcance das mensagens postadas pelo TSE e sua capacidade de penetração social. Tal serviço deve otimizar os processos de comunicação digital.

3. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Monitoramento diário (24 horas por dia) da repercussão das mensagens divulgadas pelo Tribunal Superior Eleitoral nas redes sociais, como o Twitter, YouTube e Facebook, rastreando desde postagens de conteúdos até repercussão de comentários;

3.2 O conteúdo monitorado diariamente deve servir para controle e acompanhamento do desempenho da imagem institucional e das ações implementadas pelo TSE, como a divulgação de eventos e campanhas nas redes

sociais, bem como para a elaboração de relatórios diários, semanais, mensais e anuais sobre o resultado de tais ações;

3.3 A Assessoria de Comunicação deve encontrar diariamente na plataforma eletrônica relatórios de repercussão, abrangência de pessoas impactadas pelas diferentes ações do TSE nas mídias sociais, estatísticas de clicks em links divulgados pelo Tribunal; quantidade de usuários que seguem os perfis do órgão nas mídias sociais; sentimento dos usuários com relação aos perfis e mensagens; classificação dos usuários que interagem esses perfis; e nível de interação dos usuários com esses perfis;

3.4 A plataforma eletrônica do serviço deverá:

3.4.1 Fornecer, diariamente, gráficos estatísticos por hora, dia, semana e mês, além de outros modelos de gráficos ilimitadamente;

3.4.2 Permitir a exportação dos dados dos relatórios em formato CSV e XLS; a exportação dos dados dos monitoramentos em PDF, CSV, TXT e XLS, bem como, ao final do contrato, a exportação dos dados brutos em formato CSV e XLS;

3.4.3 Admitir interação com os usuários para respostas de comentários.

3.4.4 Permitir o acesso para 5 (cinco) usuários.

3.5 A plataforma deverá oferecer ferramentas que permitam interagir com os usuários das redes sociais por meio de resposta a comentários e mensagens e outras formas de interação disponibilizadas pelas redes sociais.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo TSE, não deve ser interrompida.

4.2 Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências, quando necessário para a execução dos serviços.

4.3 Notificar a contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no desenvolvimento das atividades previstas, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

4.4 Rejeitar, no todo, ou em parte, o objeto contratado, sem ônus para o TSE, se executados em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.5 Receber e atestar os documentos das despesas, quando comprovado a execução dos serviços de forma correta, conforme consta deste Termo de Referência.

4.6 Efetuar o pagamento na forma convencionada, após o cumprimento das formalidades legais.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Fornecer ao TSE, na quantidade contratada, as permissões para acesso ao serviço por meio da disponibilização de *logins* e senhas individuais, até 2 (dois) dias úteis após a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial..

5.2 Prover disponibilidade do sistema 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por

semana.

5.3 Dar suporte técnico ao TSE, por meio da central de atendimento telefônico e/ou via Internet, de segunda a domingo, das 8h às 20h.

5.4 Notificar a CONTRATANTE com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência quando da realização de manutenções preventivas programadas que forem necessárias ao sistema.

5.5 Executar todos os serviços rigorosamente de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

5.6 A contratada não poderá ter vínculo com membros ou servidores do TSE, conforme determina o art. 2º, V, da Resolução CNJ n. 7/2005.

5.7 Manter sigilo sobre eventuais informações a respeito do TSE de que venha a tomar conhecimento por ocasião da prestação do serviço.

5.8 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

6. DOCUMENTO PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante tenha fornecido objeto com características compatíveis com o desta licitação.

6.2 A critério do CONTRATANTE poderá ser realizada diligência à pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o fornecimento do objeto.

7. DO PAGAMENTO

7.1 O pagamento será efetuado de forma mensal, até o 8º (oitavo) dia útil, a partir da atestação da nota fiscal pelo servidor fiscal do contrato.

7.1.1 O servidor fiscal do contrato terá o prazo de até 4 (quatro) dias úteis para atestar a prestação do serviço, contado-se o prazo a partir do recebimento da Nota Fiscal.

7.2 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 O presente contrato terá vigência a partir da data de sua publicação no Diário Oficial da União e duração de 3 (três) meses.

9. DAS SANÇÕES

9.1 Caso a CONTRATADA não forneça o login e a senha de acesso no prazo estipulado, ficará sujeita à multa de mora de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 2 (dois) dias. Após o 2º (segundo) dia os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando-se, nesta hipótese a inexecução total do contrato, com as consequências previstas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

9.2 A CONTRATADA, durante a execução do contrato, ficará sujeita a multa de mora, variável de acordo com a gravidade dos casos.

9.2.1 Para efeito de aplicação de multa, às infrações são atribuídos graus, conforme as tabelas a seguir:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência
2	Multa de 0,5% sobre o valor mensal do contrato
3	Multa de 1% sobre o valor mensal do contrato
4	Multa de 2% sobre o valor mensal do contrato

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste Projeto Básico não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência.	1
2	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste Termo de Referência não previstos nesta tabela de multa, após reincidência formalmente notificada pelo fiscal do contrato, por ocorrência, limitada sua aplicação até o máximo de 5 (cinco) ocorrências.	2
3	Deixar de fornecer, na quantidade contratada, as permissões para acesso ao serviço por meio da disponibilização de <i>logins</i> e senhas individuais no prazo previsto no item 5.1, por dia, limitada sua aplicação até o máximo de 2 (dois) dias.	3
4	Deixar de disponibilizar o acesso ao serviço, por dia, limitada a sua aplicação até o máximo de 5 (cinco) dias	4
5	Deixar de notificar a CONTRATANTE, o prazo previsto no item 5.4, quando da realização de manutenções preventivas programadas, por ocorrência, limita sua aplicação até o máximo de 3 (três) ocorrências.	3
6	Deixar de fornecer suporte técnico nos dias e horários determinados no item 5.3, por dia, limitada sua aplicação até o máximo 5 (cinco)	3

	dias	
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia, limitada sua aplicação até o máximo de 3 (três) dias.	4

2016.00.000013176-0

Documento nº 0240068 v15