

## ELEMENTO TÉCNICO Nº 02/2019 - ASCOM

### 1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de manutenção, evolução e desenvolvimento em website e intranet, conteúdo de comunicação digital para diversas mídias, gerenciamento de redes sociais, para atender às necessidades de apoio das atividades assistenciais e técnico-administrativas do instituto de gestão estratégica de Saúde do Distrito Federal (Iges-DF).

### 2. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço Social Autônomo, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, regulamentado pelo Decreto nº 39.674, de 19 de fevereiro de 2019, nos termos da Lei nº 5.899, de 3 de julho de 2017, alterada pela Lei nº 6.270, de 30 de janeiro de 2019, com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, com isso, o Iges-DF reveste-se da atribuição de administrar as unidade de saúde Hospital de Base do Distrito Federal, Hospital Regional de Santa Maria e as 6 (seis) Unidades de Pronto Atendimento sendo responsável por garantir o pleno funcionamento de suas atividades funcionais e operacionais.

2.2. A finalidade desta contratação é atender à demanda do Iges-DF referente à produção e gerenciamento de conteúdo digital de comunicação institucional para diversas mídias.

2.3. Atualmente, o Iges-DF não dispõe de força de trabalho suficiente, o que inviabiliza o atendimento a contento da demanda para cumprimento das atividades inerentes ao serviço de produção e gerenciamento de conteúdo digital de comunicação institucional para diversas mídias.

### 3. ESPECIFICAÇÕES E QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Manutenção, evolução e desenvolvimento em Website:

2

3.1.1 Manutenção de site já existente responsivo em wordpress e banco de dados mysql visando: usabilidade, acessibilidade e hierarquia de informação. Além de acesso personalizado de intranet contendo documentos, catálogo de e-mails e telefones, vídeos e fotos. Assim como serviços de manutenção e evolução dos referidos.

3.2. Geração de conteúdo para website e redes sociais:

3.2.1 Criação de conteúdos relacionados aos hospitais Base e Santa Maria e às Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) vinculadas ao Iges-DF para as redes sociais e para o site, incluindo:

- a) criação de textos;
- b) criação de imagens e/ou ilustrações;
- c) captura e edição de imagens;
- d) captura e edição de vídeos.

3.3. Os serviços deverão estar disponíveis à Contratante sempre que solicitado a fim de não comprometer a imagem e o andamento das ações do Iges-DF.

#### 4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

4.1. As propostas serão classificadas, conforme o art.24, inciso III, que estabelece o critério de melhor combinação de técnica e preço; e serão observadas as condições definidas no presente instrumento visando manter as características e padrões estabelecidos pelo Iges-DF para preservar sua imagem e apresentar seus serviços de forma clara, profissional e qualificada.

3

#### 5. LOCAL DE EXECUÇÃO

5.1 Os serviços serão realizados no Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – Iges-DF, no endereço: SHMS - Área Especial, Quadra 101, Bloco A, CEP: 70.335-900 - Brasília-DF e na sede da empresa selecionada como prestadora dos serviços.

5.2. A Contratada deverá iniciar as atividades imediatamente após a assinatura do Contrato.

## 6. HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 A empresa deverá demonstrar que tem experiência prévia no fornecimento do objeto solicitado. Para tanto, a qualificação técnico-operacional será comprovada pelo seguinte atendimento:

6.1.1. Apresentar 2 (dois) Atestados de Capacidade Técnico-Operacional, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que tenha prestado ou vem prestando a contento os serviços objeto do presente instrumento.

6.1.2. Serão aceitos somente atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto, se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

4

6.2. A empresa participante deverá disponibilizar, quando demandada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

## 7. HABILITAÇÃO JURÍDICA E REGULARIDADE FISCAL

7.1. Para comprovação de Habilitação Jurídica:

- a) Contrato social e a última alteração em vigor, ou ato constitutivo e estatuto devidamente registrado em se tratando de sociedade comercial e, no caso de sociedade por ações, acompanhamento de documentos de eleição de seus administradores;
- b) Declaração do proponente de que não pesa contra si, declaração de inidoneidade expedida por órgão da Administração Pública de qualquer esfera de Governo;
- c) Declaração do proponente de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o modelo constante do Anex

7.2. Para comprovação da Regularidade Fiscal e Trabalhista:

5

- a) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, abrangendo inclusive as contribuições sociais (CND-INSS) expedido pela Secretaria da Receita Federal, do domicílio ou sede do proponente, ou outra equivalente, na forma da lei;
- b) Contrato Social e, se for o caso, suas alterações, registrados na Junta Comercial ou Estatuto e Ata de Alterações, e respectivas publicações, nos casos de Sociedade Anônima;
- c) Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

- d) Certificado de Regularidade de Situação junto ao FGTS;
- e) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- f) Nada Consta do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)) e Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), também gerenciada pelo Ministério da Transparência, fiscalização e Controle ([HTTP://www.cju.gov.br/asuntos/responsabilizacao-de-empresas/sistema-integrado-de-registro-do-seis-cnep](http://www.cju.gov.br/asuntos/responsabilizacao-de-empresas/sistema-integrado-de-registro-do-seis-cnep));
- g) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
- h) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

7.3. A concorrente responderá pela veracidade de todas as informações que prestar, sob pena de crime de falsidade material (arts. 297 e 298 do código penal) ou ideológica (art. 299 do Código Penal), ou ainda, de ser desclassificada, ou ver anulada a adjudicação, ou rescindido seu contrato.

7.4. Se a concorrente classificada em primeiro lugar não atender às exigências de habilitação, o Iges-DF examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse

procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda, sendo a respectiva concorrente declarada vencedora.

## 8. PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado em moeda brasileira corrente, mensalmente após a apresentação da Nota Fiscal de prestação de serviços. O valor apresentado no contrato, referente à manutenção, hospedagem e suporte, será pago em 12 (doze) parcelas mensais, durante o tempo de vigência do contrato.

8.1.1. O pagamento será realizado 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal;

8.2. A Nota/Fatura que for apresentada com erro será devolvida ao detentor, para retificação ou substituição.

7

## 9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. O prazo de vigência do Contrato a ser celebrado é de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado em atendimento às necessidades e conveniência das partes envolvidas, observadas as justificativas técnicas invocadas e resguardadas as demais condições contratuais originais, desde que a prorrogação seja assegurada pelos instrumentos jurídicos, com suas alterações e eventuais aditamentos, que fundamentam essa contratação;

9.2. Nos casos de prorrogação do ajuste, cabe reajuste dos valores, observados os preços praticados no mercado.

## 10. PROPOSTA COMERCIAL

10.1. A Proposta comercial deverá conter obrigatoriamente:

a. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor unitário e total expresso em R\$ (reais);

b. Prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias e preço fixo.

10.2. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos e irrevogáveis para o período de vigência da contratação inicial (12 meses), apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

10.3. O valor proposto deverá ser elaborado com todas as despesas relativas ao objeto contratado, bem como com os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, fretes, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta competição.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



11.1. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, devendo a Contratada registrar em planilha a execução que deverá ser apresentada juntamente com a Nota Fiscal em cada exercício de pagamento;

11.2. A contratada deverá apresentar, diariamente, relatório de monitoramento com coleta e análise de informações multicanais, conforme especificações do ANEXO 1 deste Elemento Técnico;

11.2. Executar os serviços conforme especificações do Elemento Técnico e da proposta, com alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas na proposta;

11.3. A contratada deverá disponibilizar, também, um profissional para atuar nas dependências do Iges-DF, necessário para a execução dos serviços de criação de conteúdo (textos, imagens e/ou ilustrações, captura e edição de imagens, captura e edição de vídeos), principalmente para as redes sociais;

11.4. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidades ao Iges-DF;

11.5. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do Iges-DF;

11.6. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar ao Iges-DF toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

11.7. Relatar ao Iges-DF toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

11.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Elemento Técnico e em cumprimento ao Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de do Distrito Federal (Iges-DF);

11.9. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento deste instrumento contratual;

11.10. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução com qualidade dos serviços, objeto deste Elemento Técnico;

11.11. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas;

11.12. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante;

11.13. A Contratante realizará solicitações de suporte técnico à Contratada, e as solicitações devem ser atendidas conforme Tabela de Severidade anexa a este documento (ANEXO 2);

11.14. A Contratada deverá sempre que solicitado, prestar suporte operacional da ferramenta e das funcionalidades da solução ofertada, sem custo adicional ao Iges-DF, obedecendo o prazo de até 02 (duas) horas do início do atendimento para solução do problema;

11.15. Assegurar no mínimo 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dos serviços;

11.16. Manter servidores, aplicações, serviços em funcionamento, sendo obrigatório à Contratada informar a Contratante em caso de manutenções programadas com prazo mínimo de 48 horas de antecedência do início da manutenção;

11

11.17 Disponibilizar de canal de atendimento para abertura de chamados para suporte.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

12.1. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo Contrato, com base nas disposições estabelecidas neste Termo de Referência e legislação vigente;

12.2. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço;

12.3. Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da Contratada ao local da prestação de serviços, sempre que necessário, desde que devidamente identificados;

12.4. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, observando os padrões de qualidade e segurança exigidas, através da Unidade responsável por esta atribuição;

12.5. Prestar à Contratada, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;

12

12.6. Atestar as notas fiscais/faturas correspondentes à prestação do serviço, por intermédio do setor competente.

### **13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO**

13.1. A fiscalização da prestação dos serviços será exercida pela área responsável: Assessoria de Comunicação;

13.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução da contratação consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços;

13.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Elemento Técnico;

13.4. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das obrigações;

13.5. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação das penalidades, previstas neste Elemento Técnico; e

13.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

## 14. PENALIDADES

14.1. A prestação inadequada do(s) serviço(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Iges-DF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total do serviço, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o HB, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

## 15. GARANTIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Conforme estabelece o art. 30 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Iges-DF, a prestação de garantia, consistirá em 10% do valor do contrato sendo assegurado por:

I - caução em dinheiro;

II - fiança bancária; ou

III - seguro garantia.

## 16. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

16.1. Nos termos do art. 34 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (Iges-DF), à contratação poderá, mediante justificativa, nas mesmas condições contratuais, ser aditados com acréscimos ou supressões.

## 17. DO LOCAL E DATA

Brasília/DF, 14/05/2019.

## ANEXO 1

### MONITORAMENTO

#### COLETA E ANÁLISE DE INFORMAÇÕES MULTICANAIS

Descrição: Entende-se por serviços de coleta e análise de informação multicanais o conjunto de atividades que envolvam o levantamento das menções referentes ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (Iges-DF) e/ou as unidades de saúde ligadas a ele atuais e futuras, para mensuração, comparação de períodos e levantamentos de assuntos, com o objetivo de diagnosticar ameaças, oportunidades, respostas seguras ou ajustar o posicionamento do Instituto junto à população.

Metodologia: Para a prestação de serviço de monitoramento nos ambientes interacionais online e na mídia convencional a contratada deverá realizar a seguinte metodologia:

- Envio de relatórios diários por e-mail com os assuntos mais relevantes sobre Iges-DF e/ou referentes às suas unidades de saúde e aos seus programas;
- Disponibilização de uma base de dados, contendo assuntos sobre o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal e/ou referentes às unidades de saúde que compõem o Iges-DF, com fatos históricos noticiados em meio televisivo e radiofônico desde sua criação;
- Ferramenta de pesquisa que possibilite consultas retroativas online das notícias televisivas e radiofônicas por período, data, assunto, tag e mídia;
- Coleta de novos assuntos sobre o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do DF e/ou de suas unidades de saúde e aos seus programas, veiculados no dia;



Apresentação e entrega de relatórios mensais com os assuntos mais relevantes sobre o Iges-DF e/ou suas unidades de saúde e aos seus programas;

Escopo: Devem ser monitoradas por meio de coleta de menções ilimitadas todos assuntos referentes ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (Iges-DF) assim como de todas as unidades de saúde descritas abaixo:

1. Hospital de Base - HB
2. Hospital Regional de Santa Maria – HRSM
3. Unidade de Pronto Atendimento de Ceilândia – Upa Ceilândia
4. Unidade de Pronto Atendimento de Sobradinho – UPA Sobradinho
5. Unidade de Pronto Atendimento de Recanto das Emas – UPA Recanto das Emas
6. Unidade de Pronto Atendimento do Núcleo Bandeirante – UPA Núcleo Bandeirante
7. Unidade de Pronto Atendimento de Samambaia – UPA Samambaia
8. Unidade de Pronto Atendimento de São Sebastião – UPA São Sebastião

17

Os dados serão coletados nas plataformas midiáticas descritas abaixo:

Eblogger, Facebook, Flickr, Site, Instagram, LinkedIN, Tumblr, Pinterest, Youtube, Twitter, Vimeo, Forum, Televisão, Revistas, Jornais e Rádio.

É importante ressaltar que a coleta obedecerá às limitações técnicas de cada uma dessas ferramentas, além de ser estritamente direcionadas aos termos previamente acordados e cadastrados no portal que coletará essas citações.

Os termos, ambientes e públicos a serem coletados e analisados serão definidos pelo Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (Iges-DF) segundo assuntos vistos como estratégicos e considerando as recomendações da contratada, cuja experiência e conhecimento são aliados na evolução da estratégia

de atuação do Iges-DF nos ambientes interacionais online. No entanto, a decisão final sobre a escolha dos termos, ambientes e públicos caberá sempre ao Iges-DF. A empresa contratada deverá disponibilizar, diariamente, Relatórios de Menções sobre a imagem do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal. A empresa contratada deverá possuir um sistema de computação que gerencie a captura das informações de interesse do Iges-DF.

As informações contidas no Relatório de Menção deverão ser apresentadas de forma clara e organizada, ressaltando: quantidade, assuntos, avaliação, análise, visibilidade, dados estatísticos e comparação por períodos, com os seguintes requisitos funcionais e técnicos:

- a) Coleta informação multicanais 24 horas por dia, 7 dias da semana;
- b) Garantia de armazenamento de todo o histórico dos termos e citações coletadas pelo sistema, através da manutenção de um Banco de Dados;
- c) Possibilitar a consulta da amostra analisada por filtros, tais como: assunto, público, canal de relacionamento, data da publicação do comentário e palavra-chave; e
- d) Geração de relatórios com os dados coletados na coleta informação multicanais a qualquer tempo, podendo ser especificado o período-base e o assunto.
- e) Utilizar exclusivamente os protocolos HTTP, porta 80, ou HTTPS (conexão segura), porta 443, para acesso pelos usuários;
- f) Utilizar exclusivamente o protocolo HTTPS (conexão segura), porta 443, para o processo de autenticação;
- g) Garantir a disponibilidade, a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetido a condições de grande concorrência e/ou volume de dados;
- h) Autenticar o usuário através de login pessoal e senha;

- i) Possuir interfaces em português do Brasil.
- j) Possuir banco de dados de notícias contendo imagem, som e texto para realização de pesquisas com matérias televisivas retroativas desde a criação do Iges-DF, permitindo ser atualizado constantemente no decorrer de todo o dia, 24 horas, 7 dias por semana;

Os indicadores, ora destacados, abordarão:

- a) ADEQUAÇÃO - se refere ao grau de proximidade que determinado conteúdo tem com as características e valores desejados.
- b) ALCANCE - se refere ao grau efetivo de disseminação de determinado conteúdo ou grau de disseminação potencial que um perfil possui.
- c) INFLUÊNCIA - se refere ao grau de atenção e mobilização que um determinado perfil ou conteúdo pode gerar em outros.
- d) ENGAJAMENTO - se refere ao grau de participação e envolvimento de determinado perfil ou grupo de pessoas em relação a um tema ou assunto.

Entregáveis: A elaboração de relatórios diários e semanais, com análises quantitativa e qualitativa, das menções ao Instituto de Gestão estratégica do Distrito Federal, deverão possuir no mínimo as seguintes características:

- a) indicação de “positivo”, “negativo” ou neutro”, conforme o caso, e foco nos programas, ações, produtos e serviços, identificando, inclusive os gestores citados e/ou relacionados;
- b) base de informação obtidos a partir da coleta e análise dos dados realizado no período de até 7 (sete) dias anteriores à sua entrega;

c) emissão de alertas via SMS e e-mail em tempo real sobre alterações ambientais nas plataformas de relacionamento online que representem ameaça à imagem ou oportunidade de difusão de conteúdos sobre a atuação do Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal (Iges-DF). Esses alertas serão enviados nos dias úteis, caso haja algum assunto relevante em outra data, será enviado um alerta no dia útil seguinte.

A elaboração de relatórios mensais, com análises das menções ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal, deverão possuir, no mínimo as seguintes características:

- a) Consolidação dos dados contidos nos alertas diários e nos relatórios diários e semanais. A análise deve ser apresentada com medição de resultados dos indicadores de Adequação, Alcance, Influência e Engajamento em formato de quadros, gráficos e tabelas, e ainda com a apresentação de exemplos ilustrativos. Deve conter ainda recomendações e sugestões de ações práticas a serem desenvolvidas;
- b) Deverá se basear nos dados obtidos a partir da coleta e análise dos dados realizados no período de 30 dias anteriores à sua entrega;
- c) Deverá conter mapa mensal com usuários destaque que serão classificados em Detratores, Advogados e Influenciadores de acordo com o tipo de menção que publicado (positiva, negativa ou neutra), além de atender ao critério de influência que exerce sobre a rede de relacionamento online. O mapa dos usuários destaque deve conter dados objetivos que possibilitem a medição do potencial de influência (quantitativo e perfil social da audiência, estratificando faixa etária, sexo, exemplos de menções, etc.).

## ANEXO 2

### TABELA DE SEVERIDADE

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO PARA ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DO PROBLEMA
<b>1 (Urgente)</b>	Indisponibilidade total ou parcial do site e redes sociais que devem ser mantidas pelo contratado	<b>20 minutos</b>
<b>2 (Grave)</b>	Erros que não comprometam a usabilidade do site e não impactem na imagem do Iges-DF	<b>1 hora</b>
<b>3 (Normal)</b>	Atualizações da plataforma	<b>2 horas</b>