

ANEXO I

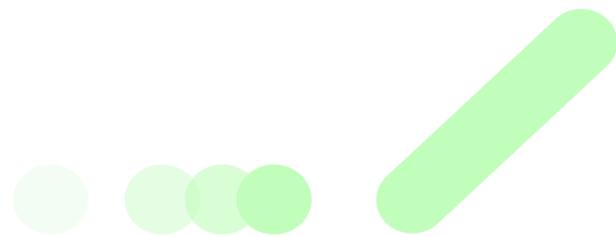
TERMO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OBJETIVANDO A CONTRATAÇÃO DE SAC 2.0 E MONITORAMENTO DE REDES PARA O MUSEU DO AMANHÃ.

JUSTIFICATIVA

O Museu do Amanhã é uma das âncoras do plano de reurbanização da região portuária da cidade do Rio de Janeiro, que foi implantado no Píer Mauá e que atrai o interesse de um público heterogêneo, nacional e internacionalmente. Sob gestão do Instituto de Desenvolvimento e Gestão - IDG, o museu se dedica à busca constante por formas inovadoras de aproximar as pessoas da ciência, bem como de engajar o seu público na construção de futuros mais sustentáveis para a humanidade. Em 2019, o museu tem o objetivo de se consolidar como centro de referência em ciência, tecnologia e inovação, espaço impulsionador de uma reflexão sobre o futuro de temas relevantes para a sociedade como sustentabilidade, igualdade, convivência e desenvolvimento.

A contratação de uma empresa para prestação continuada dos serviços de monitoramento de redes sociais e atendimento ao consumidor em ambientes digitais, conhecido como SAC 2.0, se justifica pelo volume de interações recebidas pelo Museu e pela dedicação de um fornecedor especializado nesse serviço. O Museu do Amanhã tem uma presença ampla nas redes sociais, com perfis no Instagram (mais de 180 mil seguidores), Facebook (mais de 200 mil), Twitter (quase 20 mil) e YouTube (mais de 8 mil), além de páginas no Trip Advisor (importante guia turístico colaborativo) e no Reclame Aqui (plataforma digital onde os consumidores podem reclamar seus direitos). Com um fornecedor especializado nesse serviço, podemos oferecer uma interação com maior qualidade e agilidade aos visitantes e seguidores, além de evitar que problemas simples se tornem crises de imagem para o Museu.

O monitoramento de redes sociais também é fundamental para que possamos trabalhar de forma mais estratégica o conteúdo, atraindo mais visitantes e ampliando o alcance da mensagem do Museu para o país, além de oferecer a possibilidade de medir o desempenho das ações da instituição em ambientes digitais. Dessa forma, os próprios profissionais do Museu e os órgãos de controle podem avaliar o



desempenho do trabalho de comunicação digital e verificar sua execução com constância, regularidade e eficácia.

1. DO OBJETO

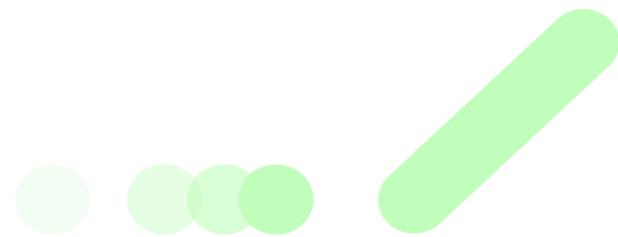
O presente Termo de Qualificação Técnica tem por objeto a definição dos critérios técnicos para contratação de empresa especializada em SAC 2.0 e monitoramento de redes.

2. DA ESTRUTURA DO TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente Termo de Qualificação Técnica é parte integrante de um processo de seleção estruturado por um Termo de Referência e possui os seguintes documentos complementares:

2.2. Para habilitação no presente processo deverão ser apresentados os seguintes documentos / informações junto à Proposta Técnica

- Apresentação de portfólio impresso com no mínimo 04 (quatro) e no máximo 08 (oito) projetos diferentes. Cada projeto deverá ser descrito em uma lauda de folha A4 em fonte Times New Roman 12, contendo briefing/problema a ser resolvido, estratégia adotada e síntese dos resultados alcançados. Critério de seleção de Portfólio - O conjunto de materiais entregues não será avaliado por quantidade, mas segundo critérios de adequação do projeto ao que tinha sido proposto e aderência / consonância a atuação do Museu. Entende-se por adequação do projeto ao serviço prestado ao Museu a comprovação de expertise em atendimento de clientes com necessidades semelhantes. A premiação da empresa por projetos executados é um dos pontos a serem avaliados positivamente.
- Apresentação de currículos da equipe que ficará responsável pelo atendimento. É necessário que o contrato esteja sob a responsabilidade de 01 (um) funcionário sênior que conte, internamente, com o suporte de, pelo menos, dois profissionais totalmente capacitados para atuar imediatamente, ou complementarmente, dando sequência às ações correntes e futuras em caso de ausência deste funcionário sênior. O Museu não exigirá atendimento fixo interno (sistema bureau / in house), devendo a contratada atuar de maneira regular a partir de suas próprias



dependências, comparecendo a reuniões e eventos com a equipe do Museu mediante agendamento prévio.

3. DA MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Técnica e Preço

3.2. As Propostas serão analisadas e pontuadas conforme os critérios constantes do quadro abaixo (Tabela I):

Tabela I

CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PARA A AVALIAÇÃO E PONTUAÇÃO

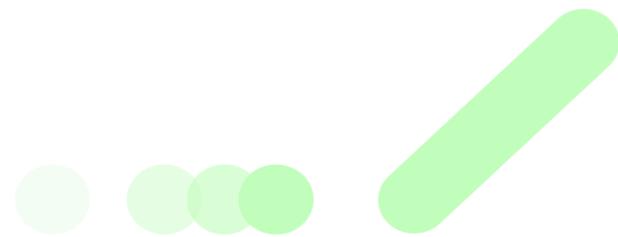
Pontuação			
Critério	Itens de Avaliação	Observações	Máximo Possível
1. Qualificação	A avaliação se dará pela relevância de portfólio para o atendimento dos serviços.	Para portfólio apresentado com trabalhos realizados nos últimos 2 (dois) anos será atribuído 1,5 (um) ponto. Para portfólio apresentado com trabalhos realizados entre 3 (três) e 5 (cinco) anos será atribuído 0,5 (meio) ponto. Para portfólio apresentado apenas com trabalhos realizados há mais de 05 (cinco) anos, será atribuído 0 (zero) ponto.	2,0 PONTOS



	A avaliação se dará pela relevância de portfólio para o Atendimento dos Serviços	Para portfólios que comprovem a realização de trabalhos anteriores similares ao projeto a ser desenvolvido, será atribuído 0,5 (meio) ponto para cada trabalho, podendo no máximo chegar a 2,0 pontos	2,0 PONTOS
2. Especialização	Recursos humanos estimados, com comprovação da qualificação profissional através da apresentação dos currículos dos profissionais.	Para avaliação deste critério, será utilizada a fórmula de cálculo: $X=Y/Z$ X = Resultado Y = nº comprovantes Z = nº de colaboradores	2,0 PONTOS
3. Valor proposto	Avaliação do menor preço apresentado	Menor preço = 4,0 pontos Demais na razão = $M/PX4,0$ M = menor preço P = preço proposto	4,0 PONTOS
PONTUAÇÃO TOTAL DA PROPOSTA			10,0 PONTOS

4. DO LOCAL DE EXECUÇÃO

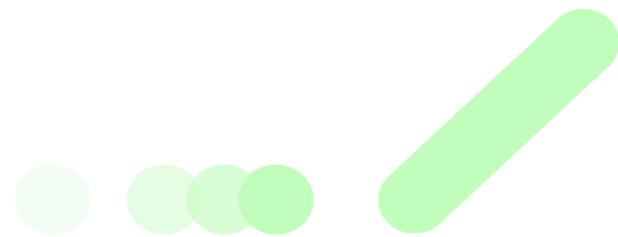
4.1. Museu do Amanhã



5. DAS ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço – a ser executado a partir da contratação - e até o final de sua vigência - consiste e considera as seguintes entregas:

- Acompanhamento e resposta a comentários dos usuários sobre a empresa nos seguintes canais:
 - E-mail contato@museudoamanha.org.br
 - Inbox e direct messages (Facebook, Instagram e Twitter)
 - Posts no feed (Facebook, Instagram e Twitter)
 - #museudoamanha (quando utilizada por usuários e passível de comentário)
- Monitoramento dos seguintes canais
 - Instagram (feed e stories)
 - Facebook
 - Twitter
 - YouTube
- Execução e Monitoramento de Gestão de Crises
- Controle e envio de relatórios periódicos com consolidação dos resultados e sentimento da marca
- Análise perfil e comportamento dos consumidores
- Entregas de relatórios mensais e anuais
- Monitoramento de menções ao Museu do Amanhã em redes sociais por meio de relatórios periódicos com análise e estratégias sugeridas
- Reports mensais de performance de todas ações nas redes sociais
 - Análise de Menções
 - Análise da concorrência
 - Crescimento dos perfis
 - Definição dos termos de marca para análise de sentimento positivo e negativo
 - Analytics Performance
 - Média de Interações / Taxa de engajamento



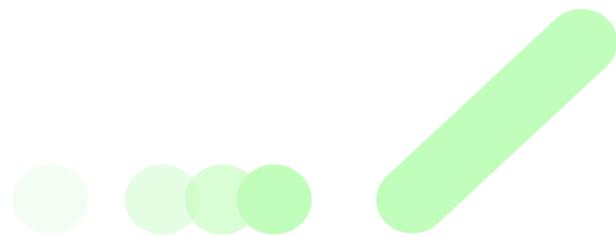
- Taxa de cliques e conversões
- Controle de atendimento de usuários nos canais estabelecidos consolidado por:
 - Assunto (ingresso, fila, incidente na visita, interação positiva etc)
 - Tipo de interação (reclamação, sugestão, elogio)
 - Sentimento (positivo, negativo, neutro)
 - Encaminhamento dado (concluído, aguardando retorno etc)
 - Data do contato do usuário

6. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução do serviço será acompanhada e fiscalizada pela Gerência de Comunicação do Museu do Amanhã, ao qual compete acompanhar, conferir e avaliar a execução dos serviços, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à Contratada.

6.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 1). Executar os serviços com a observância das especificações estabelecidas no presente Termo de Referência e no contrato;
- 2). Comunicar, por escrito, imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual para adoção das providências cabíveis;
- 3). Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação que culminaram em sua habilitação;
- 4). Designar para execução dos serviços somente profissionais habilitados e com comprovada experiência na área;
- 5). Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, imediatamente, as partes do objeto



- da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços;
- 6). O representante da CONTRATADA fica responsável pela execução dos itens deste Termo de Referência, cabendo acompanhar o cumprimento rigoroso dos prazos, organização de reuniões, entrega de documentos;
 - 7). Apresentar equipe e CV's dos profissionais que cuidarão do contrato e atenderão a conta;
 - 9). Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
 - 10). Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em decorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços;
 - 11). Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à prestação dos serviços;
 - 12). Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes do contrato a ser celebrado. A inadimplência do proponente não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto do contrato, razão pela qual a proponente renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE;
 - 19). Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação sem prévia anuência do CONTRATANTE.
 - 20). Manter sigilo e confidencialidade das informações e temas discutidos com a CONTRATANTE.

6.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 1). Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos designados;
- 2). Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no contrato;
- 3). Rejeitar no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências deste Termo de Referência e do contrato.



7. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O Contrato vigorará por dois anos a partir da sua data de assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das Partes, mediante a assinatura de Termo Aditivo.