

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E QUALIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**Monitoramento e Análise de Mídias Sociais**

Edital IplanRio nº 02/2025

PROCESSO IPL-PRO-2025/00173

1. OBJETO DA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

- 1.1. A solução de monitoramento e análise de dados provenientes de plataformas de redes sociais, mídias sociais e informativas permitirá que a IplanRio ofereça uma solução robusta de inteligência artificial capaz de realizar análises em tempo real de grupos públicos, identificando comportamentos, tendências e padrões sociais. A solução tecnológica proposta oferecerá à Prefeitura do Rio de Janeiro um sistema avançado de monitoramento de mídias que inclui clipping de rádio, TV, portais e jornais, possibilitando o acompanhamento abrangente de menções e temas. Com análise de sentimento e detecção de fraudes, a solução garante a integridade dos dados. Além disso, funcionalidades como reconhecimento facial e transcrição automática ajudam a combater deep fakes. A capacidade de integrar dados de diversas fontes e gerar relatórios personalizados permite identificar tendências e medir sua repercussão, especialmente útil em crises como enchentes, auxiliando na resposta rápida e eficaz às necessidades da população.
- 1.2. A solução deverá envolver alguns aspectos essenciais, não se limitando a esses, tais como:
- A. Possuir Capacidade de Análise em Tempo Real
 - B. Processamento de Linguagem Natural (PLN)
 - C. Monitoramento Multicanal
 - D. Possuir Escalabilidade - quantidade de usuários simultâneos
 - E. Segurança e Conformidade com LGPD
 - F. Possuir Capacidades de Relatórios e Visualização de Dados
 - G. Permitir Personalização de Dashboards e Relatórios
 - H. Fornecer Suporte Técnico e Atualizações
 - I. Possuir Capacidade para Análise de Sentimento
 - J. Automação de Tarefas Repetitivas
 - K. Monitoração Multilíngue
 - L. Monitoramento de perfis de influenciadores
 - M. Capacidades de Escuta Social Avançada
 - N. Capacidade de Gerenciamento de Crises
 - O. Capacidades de Inteligência Artificial e Machine Learning
 - P. Suporte para Análise de Imagens e Vídeos
 - Q. Capacidade de Análise e Monitoramento em Grupos Públicos de Mensageria (WhatsApp e Telegram)
 - R. Capacidade de Reconhecimento Facial das imagens dentro de Grupos Públicos de Mensageria
 - S. Capacidade de transcrição e interpretação de mídias para texto
 - T. Cruzamento de redes sociais com clipping de diferentes segmentos (escrito, falado)
 - U. Flexibilidade de Preço e Modelos de Licenciamento
 - V. Capacidades de Colaboração e Compartilhamento



alto tráfego.

- G. **Facilitação da Tomada de Decisões:** Com acesso a dados precisos e atualizados, a administração pública pode tomar decisões mais informadas, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos à população.
- H. **Automação de Tarefas Repetitivas:** A automação de tarefas como a geração de relatórios ou alertas pode aumentar a eficiência e permitir que a equipe se concentre em análises mais estratégicas.
- I. **Suporte Multilíngue:** Em um ambiente globalizado, a capacidade de analisar dados em vários idiomas é crucial para empresas que operam em diferentes mercados, garantindo uma análise mais abrangente e precisa.

2.3. Funcionalidades

- 2.3.1. Na tabela a seguir, serão descritas algumas das funcionalidades esperadas para a solução objeto desta parceria, não se limitando a essas:

Funcionalidade	Descrição
Ter Capacidade de Análise em Tempo Real	Habilidade de analisar dados em tempo real para responder rapidamente a eventos e tendências emergentes nas redes sociais.
Processamento de Linguagem Natural (PLN)	A ferramenta deve entender e interpretar o sentimento e o contexto de textos, possibilitando as análises precisas de sentimentos e tendências.
Monitoramento Multicanal	A ferramenta deve ser capaz de monitorar dados de múltiplas plataformas (Twitter, Facebook, Instagram, etc.) para fornecer uma visão abrangente.
Escalabilidade - quantidade de usuários simultâneos	A ferramenta deve suportar o crescimento do volume de dados sem comprometer a performance, especialmente durante campanhas ou eventos de alto tráfego.
Segurança e Conformidade com LGPD	Garantir a proteção de dados e a conformidade com a legislação de proteção de dados evitando riscos legais.
Capacidades de geração de Relatórios e Visualização de Dados	A ferramenta deve oferecer relatórios personalizados e visualizações que ajudem na interpretação dos dados.



Suporte para Análise de Imagens e Vídeos	A capacidade de analisar imagens e vídeos pode oferecer uma compreensão mais rica das tendências e do engajamento do público.
Capacidade de Análise e Monitoramento em Grupos Públicos de Mensageria (WhatsApp e Telegram)	Capacidade de análise e o monitoramento em grupos públicos de mensageria, pois uma parcela significativa de informações relevantes e tendências emergentes ocorre nessas plataformas.
Capacidade de Reconhecimento Facial das imagens dentro de Grupos Públicos de Mensageria	Capacidade de análise e o monitoramento de imagens, pois quantidade significativa de informações é compartilhada através de memes, emojis e imagens. O reconhecimento facial nessas imagens é essencial para identificar indivíduos e entender melhor as dinâmicas e tendências que podem influenciar decisões estratégicas.
Capacidade de transcrição e interpretação de mídias para texto	Capacidade de transcrever, encontrar e interpretar áudio e vídeo garantindo que as informações compartilhadas em formatos multimídia possam ser analisadas de forma abrangente.
Cruzamento de redes sociais com clipping de diferentes segmentos (escrito, falado)	Capacidade de cruzar dados de redes sociais com clipping de notícias e outras fontes propiciando uma visão integrada de imagens e dados em diferentes segmentos.
Flexibilidade de Preço e Modelos de Licenciamento	Modelos de preços flexíveis e opções de licenciamento podem tornar a ferramenta mais acessível e adaptável às necessidades financeiras do órgão.
Capacidades de Colaboração e Compartilhamento	Funcionalidades que permitem a colaboração entre equipes e o compartilhamento fácil de insights e relatórios podem melhorar a eficiência e a comunicação interna.



3. RESPONSABILIDADES

Item	Responsabilidade	IplanRio	Empresa Parceira
1	Atualizações Tecnológicas		X
2	Monitoramento		X
3	Suporte Técnico à Plataforma		X
4	Infraestrutura de TI		X
5	Implantação	X	X
6	Licenciamento da Plataforma		X
7	Manutenção da Plataforma		X
8	Comercialização e prospecção de clientes	X	X
9	Treinamento	X	X
10	Gestão Contratual	X	
11	Atendimento e Suporte de 1o nível	X	X
12	Atendimento e Suporte 2o nível e 3o nível		X
13	Consultoria	X	

3.1. As principais responsabilidades identificadas na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, listadas a seguir:

ITEM 1 Atualizações Tecnológicas

A Parceira é responsável em garantir que a plataforma esteja sempre atualizada com as últimas inovações e melhorias de segurança. Isso inclui a implementação de novas funcionalidades que aumentem a eficiência e a usabilidade, além de assegurar a compatibilidade com as mudanças nos sistemas operacionais e dispositivos. O parceiro deve também realizar testes rigorosos para evitar interrupções nos serviços e manter a plataforma alinhada com as melhores práticas do mercado, garantindo um serviço confiável e competitivo.

ITEM 2 Monitoramento

A Parceira é responsável em garantir a disponibilidade contínua e o desempenho ideal do sistema. Isso inclui a vigilância ativa para detectar e resolver rapidamente quaisquer problemas de acesso ou falhas de desempenho. Além disso, é essencial monitorar e prevenir acessos indevidos, assegurando a segurança e a integridade dos dados. Esse monitoramento contínuo ajuda a manter a confiança dos usuários e a eficiência operacional da plataforma.



ITEM 3 Suporte Técnico à plataforma

A Parceira deverá assegurar assistência eficiente e oportuna para resolver quaisquer problemas técnicos enfrentados pelos usuários. Isso inclui a disponibilidade de canais de suporte para atender dúvidas, solucionar falhas e fornecer orientações sobre o uso da plataforma. O parceiro deve também garantir que a equipe de suporte esteja bem treinada e equipada para lidar com atualizações e mudanças na plataforma, promovendo uma experiência de usuário contínua e satisfatória. Esse suporte é crucial para manter a confiabilidade e a satisfação do cliente.

ITEM 4 Infraestrutura de TI

A Parceira deverá assegurar a disponibilidade e o funcionamento eficiente de sua infraestrutura de TI necessária para a prestação dos serviços, objeto desta parceria. Isso inclui a manutenção de servidores, redes, sistemas de segurança e quaisquer outras tecnologias essenciais para a operação dos serviços contratados.

Implementar planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres para minimizar o impacto de falhas de infraestrutura e garantir a rápida retomada das operações.

ITEM 5 IMPLANTAÇÃO

A Parceira deverá Fornecer suporte técnico e operacional durante a fase de implementação, incluindo a resolução de quaisquer problemas técnicos que possam surgir.

Treinar a equipe da Empresa, e clientes se necessário, para garantir o uso eficaz e eficiente dos fluxos de atendimento implementados.

Responsabilidades Conjuntas:

Participar de reuniões regulares de acompanhamento para revisar o progresso e resolver quaisquer questões operacionais ou técnicas.

Assegurar a conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis relacionadas à privacidade e segurança de dados.

ITEM 6 Licenciamento da Plataforma

A parceira é responsável por garantir que a plataforma esteja devidamente licenciada para uso pela IplanRio e seus clientes. Isso inclui a obtenção e manutenção de todas as licenças necessárias, bem como a gestão dos acessos à plataforma, assegurando que estejam em conformidade com os termos e condições acordados.

ITEM 7 Manutenção da Plataforma

A Parceira é responsável por realizar a manutenção contínua da plataforma, atualizações, correções de bugs e melhorias de desempenho, além de fornecer suporte técnico para resolver quaisquer problemas que possam surgir durante o uso da plataforma.



ITEM 8 Comercialização e prospecção de clientes

Responsabilidades da IplanRio: Participar ativamente em eventos e campanhas promocionais para aumentar a visibilidade e a aceitação do serviço.

Responsabilidades da Parceira: Oferecer suporte técnico e material promocional necessário para auxiliar a IplanRio na promoção dos serviços.

Realizar treinamentos e workshops para a equipe da IplanRio, garantindo que estejam bem informados sobre os produtos e serviços oferecidos.

Responsabilidades Conjuntas: Identificar e prospectar potenciais clientes dentro do mercado-alvo e trazendo oportunidades qualificadas para a parceria.

Estabelecer metas de vendas e KPIs (Indicadores de Desempenho) para medir o sucesso das atividades de comercialização e prospecção.

Compartilhar informações e perspectivas de mercado para ajustar estratégias de inserção e marketing conforme necessário.

Manter uma comunicação contínua para alinhar esforços e maximizar o impacto das iniciativas de prospecção e expansão.

ITEM 9 Treinamento

Responsabilidades da IplanRio: oferecer sessões de treinamento regulares e materiais de apoio para garantir que a equipe da IplanRio possa operar e gerenciar os serviços de forma eficaz.

Responsabilidades da Parceira: Desenvolver e fornecer programas de treinamento abrangentes para a equipe da IplanRio, assegurando que estejam bem informados sobre as funcionalidades e benefícios dos serviços prestados.

Responsabilidades Conjuntas: Criar e implementar sessões de treinamento para os clientes finais, facilitando a compreensão e o uso eficiente da solução. Disponibilizar suporte contínuo e recursos educacionais para ajudar os clientes a maximizar o valor dos serviços adquiridos.

Colaborar na atualização e melhoria contínua dos materiais e programas de treinamento com base no feedback recebido de usuários internos e clientes.

Manter uma comunicação aberta para ajustar as abordagens de treinamento conforme necessário, garantindo que as necessidades da equipe e dos clientes sejam atendidas de maneira eficaz.

ITEM 10 Gestão Contratual

Administração de Contratos: a IplanRio é responsável por gerenciar todos os aspectos contratuais com os clientes, incluindo a elaboração, revisão e manutenção dos contratos.

Relacionamento com Clientes: a IplanRio deve manter uma comunicação contínua e eficaz com os clientes para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais e abordar quaisquer questões ou preocupações que possam surgir durante a vigência do contrato.

ITEM 11 Atendimento e Suporte de 1o nível

Responsabilidades da IplanRio: Oferecer o primeiro ponto de contato para clientes, lidando com consultas e problemas iniciais relacionados aos serviços ofertados.



Registrar e categorizar as solicitações de suporte, garantindo que as informações sejam precisas e completas para facilitar a resolução.

Responsabilidades da Parceira:

Fornecer à equipe da Empresa as ferramentas e o treinamento necessários para realizar o suporte de 1º nível de maneira eficaz.

Disponibilizar uma linha de apoio para consultas mais complexas que exijam escalonamento para níveis superiores de suporte técnico.

Responsabilidades Conjuntas:

Colaborar na criação de uma base de conhecimento abrangente para apoiar a equipe de atendimento na resolução eficiente de problemas comuns.

Manter uma comunicação contínua para revisar e melhorar os processos de suporte, garantindo um atendimento de qualidade aos clientes.

ITEM 12 Atendimento e Suporte 2o nível e 3o nível

Suporte Técnico Avançado: A parceira é responsável por fornecer suporte de 2º e 3º nível para a plataforma da solução. Isso inclui a resolução de problemas técnicos complexos que não puderam ser solucionados no suporte de 1º nível, bem como a realização de diagnósticos detalhados e a implementação de soluções técnicas avançadas.

Escalonamento e Resolução de Incidentes: A parceira deve gerenciar o escalonamento de incidentes críticos e garantir uma resolução eficiente e eficaz, minimizando o impacto nos serviços prestados. Isso envolve a coordenação com equipes especializadas e a aplicação de práticas de gestão de incidentes para restaurar a normalidade operacional o mais rápido possível.

ITEM 13 Consultoria

Prestação de Consultoria Especializada: a IplanRio fornecerá consultoria especializada aos clientes, ajudando-os a maximizar o uso e os benefícios da solução. Isso inclui oferecer orientações estratégicas sobre a implementação e otimização dos serviços, além de compartilhar as melhores práticas do setor.

Apoio na Tomada de Decisões: A sua empresa apoiará os clientes na tomada de decisões informadas, fornecendo análises e recomendações personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada cliente, garantindo que eles alcancem seus objetivos de maneira eficaz.

4. DA PROPOSTA

4.1. A qualificação das INTERESSADAS será realizada a partir de suas propostas, que deverão ser encaminhadas à IplanRio pelo endereço eletrônico informado, conforme cronograma, e contendo:

- 4.1.1. Informações gerais sobre a empresa;
- 4.1.2. Detalhamento funcional da solução proposta;



- 4.1.3. Evidência de atendimento aos requisitos de qualificação técnica da solução proposta;
 - 4.1.3.1. A evidência de atendimento aos requisitos técnicos essenciais e não essenciais deverá ser comprovada através do "Anexo II - Planilha de Qualificação Técnica", devidamente preenchida e apresentada em formato/extensão ".PDF" e ".xlsx";
- 4.1.4. Evidência de experiência comprovada na solução proposta;
 - 4.1.4.1. A evidência de experiência deverá ser comprovada através da apresentação de atestados de capacidade técnica em nome da empresa, emitido por ente público ou empresa privada, nacional ou estrangeira, devidamente assinado, que comprove que a empresa já executou a implantação e sustentação da solução proposta, contendo
- 4.1.5. Disposição da proponente determinando a intenção em realizar estratégias comerciais para alavancagem de vendas da Solução, custeando, temporariamente, demonstrações, provas de conceito, degustações etc.
- 4.1.6. Disposição da proponente determinando a intenção em realizar compartilhamento de certos conhecimentos técnicos exclusivos, empregados na produção e comercialização da Solução.
- 4.1.7. Demais informações que sirvam de insumo para análise, pela IplanRio, da capacidade de qualificação técnica para a celebração de futura parceria de negócio.
- 4.1.8. É permitido às INTERESSADAS apresentarem soluções que explorem todos os matizes e variáveis que aos seus juízos possam influenciar o retorno econômico da oportunidade de negócio.

5. DA PROPOSTA

- 5.1. A qualificação técnica das propostas será realizada com base no atendimento aos aspectos técnicos, através do pleno atendimento aos requisitos obrigatórios e o somatório dos requisitos não essenciais e dos atestados de capacidade técnica válidos, conforme tabela a seguir:

ITEM	QUANTIDADE	PONTOS
Requisitos obrigatórios	22	OBRIGATÓRIO
Requisitos não essenciais de peso 5	1	5
Requisitos não essenciais de peso 3	3	9
TOTAL:	26	14



6. REQUISITOS TÉCNICOS ESSENCIAIS E NÃO ESSENCIAIS

- 6.1. Os Requisitos Técnicos Essenciais e os Não Essenciais estão relacionados no “Anexo II - Qualificação - Mídias Sociais - Planilha de Qualificação” com os respectivos tipos e pesos

