MINISTÉRIO DA CIDADANIA
DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

COMUNICAÇÃO SOBRE A REALIZAÇÃO DE SESSÃO PÚBLICA
DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Agência Fields Comunicação Ltda.

CAMPANHA: PROJETO VOZ CIDADÃ.

Assunto: Solicitação de Sessão Pública para a abertura de envelopes referentes à realização de serviços especializados, com base no art. 14, § 2º, da Lei nº 12.232/2010.

1 - Objeto

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de pesquisa quantitativa, com estatístico responsável contratado, com utilização de técnicas estatísticas para quantificar opiniões e informações para estudo de temas, a serem definidos, e questionários, a serem aprovados pelo Ministério da Cidadania.

Para participar da sessão pública, a empresa deverá ter cadastro vigente no Sistema de Referências de Custos (SIREF), mantido pela Secretaria Especial de Comunicação Social, da Secretaria Geral da Presidência da República, que trata o artigo 20 da Instrução Normativa SECOM n. º 712014.

A relação contratual resultante da sessão pública se dará entre a agência de publicidade Fields Comunicação Ltda. (CONTRATANTE) e a empresa vencedora do certame (CONTRATADA).

2 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

- Executar pesquisa quantitativa para mensurar o sentimento da população brasileira frente às vulnerabilidades sociais, a satisfação e o conhecimento em relação a todos os programas oferecidos pelo Ministério da Cidadania.
- Praça: nacional, nas 27 unidades federativas do Brasil.
- Público-alvo: CDE
- Quantidade de temas: 05
- Quantidade de entrevistas por tema: 16.000
- Período: setembro a dezembro de 2021, totalizando 80.000 entrevistas no período contratado
- Metodologia: as entrevistas deverão ser realizadas por Inteligência Artificial, por meio de Unidade de Resposta Audível (IVR/URA), e as informações coletadas por meio de ligações telefônicas, com uso de robôs que conduzem a entrevista e o entrevistado responde via teclado de celular, ou por reconhecimento de voz
- Amostra: a amostra da pesquisa deverá ser dividida em estratos (grupos) estatísticos construídos a partir das regiões do estado brasileiro. Em cada estrato, o tamanho da amostra será definido segundo a alocação proporcional à sua população residente. Após a coleta de dados, os resultados obtidos são calibrados segundo sexo, idade e renda da população, o que

permite a eliminação de possíveis vieses das estimativas da pesquisa devido ao perfil demográfico do respondente. Para o cálculo do fator de ponderação da pesquisa serão usadas as projeções populacionais mais recentes realizadas pelo IBGE.

1 - A solução: base de telefones fixos e móveis representativa que configure estrato amostral das 27 Unidades Federativas do Brasil.

2 - Discador com gestão completa de produtividade e performance:
   a- Telefonia licenciada pela ANATEL como STFC;
   b- 100% das chamadas de voz gravadas;
   c- Armazenamento mínimo de 3 meses dos arquivos de chamadas gravadas após a entrega ao cliente;
   d- Regras de discagem e renitência parametrizáveis;
   e- Controle de metas definidas sobre o estrato amostral;
   f- Relatórios de performance e acompanhamento em tempo real.

3 - Agentes virtuais automatizados para aplicação de questionário de pesquisas de satisfação e opinião de usuários de serviços públicos paulista.
   A- Locução profissional e interações humanizadas;
   B- Disponibilização de voices cognitivos, uma ampla biblioteca gramatical capaz de entender e interpretar respostas através de reconhecimento de voz ASR (automatic speech recognition) ou comandos DTMF (dual tone multiple frequency);
   C- Serviço de design do diálogo, locução e desenvolvimento do agente virtual.

4 - Painel de monitoramento de coleta de dados para acompanhamento de desempenho do mailing e visão analítica de dados coletados e áudio da chamada.

5 Serviço de gerenciamento operacional.

6 Estrutura de Data WareHouse (DW) e Business Intelligence/Analytics (BI)(BA).
   a- Back-end modelado à regra de negócio do cliente;
   b- Rotinas de transformação de dados ETL;
   c- Modelagem e processamento de datalake e datamart personalizados para criação das dimensões e desmembramentos dos dados requisitos das visões gráficas.

7 - Painel de visualização e análise de dados.
   a- Solução de Business Intelligence/Analytics para trabalhar os dados do DW;
   b- API de integração WSDL/JSON.

8 - Serviço de análise estatística e enriquecimento de dados.

9 Gestor estratégico responsável.

3 - Entrega

Pulso diário (segunda a sábado): 800*1 entrevistas por dia.

Relatórios operacionais online:

a - Relatório analítico para visualização de dados e áudio pesquisas das entrevistas;

b - Relatório de chamadas hora a hora de performance da coleta.

Dashboard online*2: painel de visualização e análise dos indicadores e índices da pesquisa, gerados a partir da consolidação dos dados coletados, e que deverá ser disponibilizado após 15 dias do início da coleta das entrevistas.

Apresentações com pontos de consolidação de dados e relatório com o percentual dos telefones que não quiseram participar da pesquisa.

PARTICIPAÇÃO:

Data da Sessão Pública: 31/08/2021	**Horário: 16**h	Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo sala T48 – Ministério da Cidadania

As propostas e envelopes deverão estar em nome do **MINISTÉRIO DA CIDADANIA**, aos cuidados da **Fields Comunicação Ltda.** e deverão ser encaminhados para o endereço:

FIELDS COMUNICAÇÃO LTDA

A/C Ozana Andrade – ozana.andrade@fields360.agency – Produção

Daniela Souza – daniela.souza@fields360.agency – Produção

SIG QUADRA 04, nº 75, sala 21, Entrada A - Térreo

Zona Industrial

CEP: 70.610-440

Impreterivelmente até às 11h do dia 30 de agosto de 2021.

FINALIDADE DA SESSÃO

Abertura dos envelopes referentes aos serviços especializados constantes do objeto acima, nos termos do briefing elaborado pela Fields Comunicação Ltda., pertinente ao Projeto Voz Cidadã será encaminhado pela agência aos fornecedores por ela convidados.

Observações que devem constar na proposta:

§ É de responsabilidade da CONTRATADA providenciar o termo de uso de imagem e voz, bem como autorização judicial para uso de menores, sempre que necessário.

§ O material gerado não pode ser utilizado, cedido ou comercializado para outro cliente do instituto.

§ Validade da proposta: até 60 dias da data do orçamento.

§ Prazo de execução do serviço, sugestão de dinâmica e apresentações: será definido após reunião entre agência, cliente e contratada, por meio de um cronograma, a ser apresentado pela CONTRATADA, de modo a atender as necessidades do cliente

§ Condição de pagamento: contra apresentação

§ Descrição do serviço (seguir na íntegra o serviço, desde a metodologia até a entrega, citada no escopo do edital)

§ Valores do serviço: deve constar o valor unitário do serviço/entrevista (acrescentar o valor por extenso), o valor total para as 16.000 entrevistas por tema (acrescentar o valor por extenso), e o valor total pelo período, considerando o período de setembro a dezembro de 2021.

§ Fazer menção à referida sessão: Sessão Pública de nº 02/2021 no dia 31/08/2021, às 16h, na Esplanada dos Ministérios, bloco A, Sala T-48, Térreo, Brasília-DF.

§ Datar a proposta, assinar e carimbar.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

§ A proposta de preço deve ser apresentada em via original, em papel timbrado, com a identificação completa do fornecedor (nome empresarial completo, CNPJ ou CPF, endereço, telefone, entre outros dados) e a identificação completa (nome completo, cargo na empresa, telefone, RG e CPF) e assinatura do responsável pela cotação, em envelope timbrado e lacrado.

§ Junto com a cotação deverão ser apresentados comprovantes de que o fornecedor está inscrito – e em atividade – CNPJ ou no CPF e no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se for o caso, relativos ao seu domicílio ou sede, pertinentes a seu ramo de atividade e compatíveis com o serviço a ser fornecido, bem como a comprovação do cadastro SIREF com status "em conformidade".

§ A proposta de preço deve apresentar a descrição do serviço a ser prestado, conforme especificado neste termo de referência.

§ Apresentar junto à proposta um resumo claro e objetivo sobre a capacidade da prestação do serviço: equipe, tecnologia, diferenciais e cases.

PAGAMENTO:

Forma de pagamento: contra apresentação.

Brasília, 27 de agosto de 2021.

Bruno Ferreira

Chefe de Gabinete da Diretoria de Comunicação Social

MINISTÉRIO DA CIDADANIA