



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Secretária de Estado da Saúde
Coordenadoria de Ciência, Tecnologia e
Insumos Estratégicos de Saúde
Instituto Butantan



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
(Acompanha o Of. IB nº. 235/2021)

1. FINALIDADE:

1.1 A finalidade deste termo é preconizar as condições, independentemente de outras exigências integrantes de futuro edital, para ensejar a contratação de empresa especializada de monitoramento e suporte à gestão de redes sociais do Butantan, conforme especificações contidas neste termo.

2. OBJETO:

Contratação de empresa especializada em monitoramento e suporte à gestão de redes sociais do Butantan. Criação de conteúdo, que inclui redação e produção de peças (posts e vídeos) para Twitter, Facebook, Youtube, Instagram e TikTok.

3. REGIME DE EXECUÇÃO, MODALIDADE E TIPO DE CONTRATAÇÃO:

3.1) A Contratada deverá atuar no atendimento das demandas das mídias digitais do Instituto Butantan, por meio de serviços de planejamento, desenvolvimento e execução de soluções de inteligência em mídia digital.

3.2) A execução contratual exigirá o domínio do processo de construção de soluções digitais, mediante a utilização adequada das plataformas, as quais darão origem a estratégias, com o objetivo de promover a divulgação e propagação dos conteúdos junto ao público.

4. JUSTIFICATIVA:

O Instituto Butantan é órgão da administração direta cuja estrutura organizacional está regulamentada pelo Decreto nº 64.518, de 10/10/2019, publicado no Diário Oficial do Estado de 11/10/2019, e integra a Coordenadoria de Ciência Tecnologia e Insumos Estratégicos de Saúde – CCTIES da Secretaria da Saúde.

Enquadra-se como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação do Estado de São Paulo - ICTESP, de acordo com o preconizado na Lei Federal nº 10.973, de 02/12/2004, e na Lei Complementar nº 1.049, de 19/06/2008, regulamentadas pelo Decreto nº 62.817, de 04/09/2017.

1

Instituto Butantan
Avenida Vital Brasil, 1500
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05503-900

Centro Administrativo do Instituto Butantan
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Secretaria de
Saúde


SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

www.butantan.gov.br



Detêm em sua missão, as atividades explicitadas no artigo 3º do Decreto nº 64.518/2019, que o torna reconhecido nacional e internacionalmente, como uma instituição de referência e única ao congregar: pesquisa, tecnologia, inovação, ensino e produção.

É reconhecido como um dos maiores centros de pesquisa biomédica do mundo e, igualmente, referência como centro produtor de vacinas e soros do Brasil. O Butantan é um complexo científico que reúne 26 laboratórios de pesquisas onde são desenvolvidos mais de 140 projetos. Os mais de 2 mil funcionários se dividem em diversos setores.

É o principal produtor de imunobiológicos do Brasil, responsável por grande porcentagem da produção de soros hiperimunes e grande volume da produção nacional de antígenos vacinais, que compõem as vacinas utilizadas no PNI (Programa Nacional de Imunizações) do Ministério da Saúde. O Butantan produz 12 soros e 7 vacinas.

Além do trabalho de desenvolvimento de estudos e pesquisa básica nas áreas de biologia e de biomedicina relacionados, direta ou indiretamente, com a saúde pública, **o Instituto também é responsável por desenvolver e organizar atrações para o público em geral, tais como os museus Biológico, de Microbiologia, Histórico, Emílio Ribas, além do Macacário, Serpentário, Reptilário e do Parque do Instituto Butantan**, localizado na Zona Oeste de São Paulo, em especial destaque àquelas relacionadas à promoção e divulgação do desenvolvimento da ciência, da pesquisa e do ensino na mídia especializada e demais veículos de comunicação, estimular a produção e difusão de bens culturais e artísticos de valor universal, formadores e informadores de conhecimento, da cultura e memória, dentre outros.

Com tais serviços o Instituto Butantan terá uma visão estratégica de seu posicionamento junto a população, bem como medir e analisar o impacto das informações disseminadas sobre assuntos de interesse do Instituto, sendo 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 Instituição.

A necessidade da presente contratação tem por objetivo atender as necessidades de:

- a) divulgar, de forma clara e objetiva, os projetos, ações, produtos e serviços ofertados pelo Instituto Butantan e Fundação Butantan nas diversas áreas de interesse da sociedade, de maneira a facilitar seu entendimento.
- b) adequar as mensagens aos segmentos sociais com os quais se pretenda comunicar, sempre observando o caráter educativo, informativo ou de orientação social obrigatório à divulgação dos programas e projetos da administração.
- c) oferecer atendimento digital ao cidadão em retorno às demandas das redes sociais.



2



No Brasil, o número de pessoas que utilizam plataformas digitais tem crescido de maneira considerável, o que tem motivado empresas e governos a tirar proveito dos benefícios que elas oferecem.

Na área pública, essas plataformas têm sido utilizadas para prestar informações, mobilizar, engajar, educar e oferecer serviços, dados, informes e orientação, além de facilidades, aos cidadãos do Estado, por meio dos serviços online disponibilizados.

Vive-se a era da colaboração e da participação social, em que tão importante quanto entregar conteúdo ou serviços ao cidadão, a exploração desses processos de cocriação junto ao público-alvo estabelece uma efetiva relação entre governo e sociedade.

Para isso, estar presente e acompanhar os assuntos das redes sociais passou a ser vital para perceber os interesses dos cidadãos, aperfeiçoar a linguagem, esclarecer dúvidas, divulgar informes e atender à demanda populacional, assim levando aos mesmos um conjunto de serviços que os auxiliem em seu pleno exercício da cidadania. Assim, é preciso adotar iniciativas que levem as informações até eles, criando um mecanismo de entrega de conteúdo qualificado por meio de plataformas como Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, entre outras. Junto à atuação em redes sociais se faz necessária a correta mensuração das atividades nesses ambientes. O esforço aplicado na definição de métricas de sucesso (indicadores de desempenho) atrelado aos objetivos estratégicos de cada negócio é o maior valor que as empresas vêm buscando rumo à uma atuação mais estratégica, mensurável e que traduza melhor o retorno sobre o investimento e o engajamento nesse ambiente.

Por meio da execução de ações de comunicação, Instituto Butantan relaciona-se de forma direta com o conjunto da sociedade, proporcionando ao cidadão o direito à informação. A comunicação digital pode contribuir para o atingimento de todos esses objetivos. Cada vez mais, estratégias de comunicação tradicionais passam a utilizar ferramentas e tecnologias digitais para atender a esses objetivos, tornando a estratégia mais completa e efetiva.

Atualmente o Instituto Butantan tem suas redes sociais como principal canal de comunicação com população em geral, neles é possível encontrar o detalhamento de seus produtos e programas.

Portanto, a contratação da prestação de serviços de monitoramento das mídias digitais se faz necessária para que o Instituto Butantan possa desempenhar suas competências no que diz respeito à comunicação digital.

5. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1) Monitoramento diário (24 horas por dia) da repercussão das mensagens divulgadas pelo Butantan nas redes sociais, como o Twitter, YouTube e Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, Podcasts rastreando desde postagens de conteúdos até repercussão de comentários;



3



- 5.2) O conteúdo monitorado diariamente deve servir para controle e acompanhamento do desempenho da imagem institucional e das ações implementadas pelo Butantan, como a divulgação de eventos e campanhas nas redes sociais, bem como para a elaboração de relatórios diários, semanais e mensais sobre o resultado de tais ações;
- 5.3) Mapeamento de públicos alvo com os quais o Instituto Butantan se relaciona;
- 5.4) Diagnosticar as redes sociais de emissão de mensagens para desenvolver uma estratégia de comunicação eficiente entre o Butantan e seu público alvo;
- 5.5) Levantamento de números de menções ao Instituto Butantan em redes sociais devendo encontrar diariamente na plataforma eletrônica relatórios de repercussão, abrangência de pessoas impactadas pelas diferentes ações do Instituto Butantan nas mídias sociais, estatísticas de clicks em links divulgados pelo Instituto; quantidade de usuários que seguem os perfis da Instituição 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;
- 5.6) Explorar entrevistas concedidas pelos porta-vozes do Instituto Butantan, bem como todas as matérias positivas veiculadas;
- 5.7) Aumentar a visibilidade dos canais digitais;
- 5.8) Potencializar o alcance das plataformas;
- 5.9) Ampliar a visibilidade e fortalecer a imagem do Instituto;
- 5.10) Aumentar a utilização do podcast;
- 5.11) Estreitar o relacionamento e o meio de comunicação com o público;
- 5.12) Definir estratégia de posicionamento do Instituto Butantan em todas as redes sociais, estabelecendo quais locais devem estar presente e determinado a melhor comunicação de cada uma;
- 5.13) Desenvolver conteúdos para inserção diária nas redes sociais, em formato de textos, artes, imagens e vídeos;
- 5.14) Divulgar conteúdos que gerem informações e conhecimento de ciência e pesquisa;
- 5.15) Divulgar conteúdos relacionados aos museus: Biológico, Microbiologia, Histórico, Emílio Ribas, da Vacina, além do Macacário, Serpentário, Reptilário e do Parque do Butantan
- 5.16) Produzir vídeos/reportagens para divulgar as novidades instituições;
- 5.17) Entrevistas com pesquisadores e convidados;
- 5.18) 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.
- 5.19) Criar ações que estimulem os seguidores;
- 5.20) Disparos de cards para o público externo com notícias de destaque do Instituto Butantan.
- 5.21) divulgar, de forma clara e objetiva, os projetos e ações desenvolvidos pelo Butantan nas diversas áreas de interesse da sociedade, de maneira a facilitar seu entendimento;

4



- 5.22) Adequar as mensagens aos segmentos sociais com os quais se pretenda comunicar, sempre observando o caráter educativo, informativo ou de orientação social obrigatório à divulgação dos programas e projetos do Butantan, conforme ant. 37, 5 1e, da Constituição Federal;
- 5.23) Oferecer atendimento digital ao cidadão em retorno às demandas das redes sociais;
- 5.24) Dar transparência para as ações, projetos e serviços de responsabilidade do Butantan.
- 5.25) Definir diretrizes e estratégias de atuação para a comunicação digital nos sites e/ou portais eletrônicos e/ou redes sociais do Butantan.

6. EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 6.1) A execução contratual dar-se-á por meio da prestação de serviços e fornecimento de produtos, demandados previamente pela contratante, via Ordem de Compras (OC).
- 6.1.1) Para a execução, a Contratada deve, obrigatoriamente, possuir quantitativo suficiente de profissionais, além de estrutura administrativa habilitada, que deverá estar disponível para o cumprimento e execução dos produtos e serviços, objeto da contratação.
- 6.2) A Contratada deverá alocar a quantidade de prepostos necessária para garantir a melhor intermediação com a Contratante. Os perfis definidos para essa atividade deverão atuar em caráter permanente durante a execução deste contrato, e ficarão alocados nas dependências da Contratante.
- 6.3) Será de responsabilidade da Contratada prover, aos profissionais mencionados no subitem a infraestrutura necessária de equipamentos e suprimentos, constituída de microcomputadores, softwares, equipamento de videoconferência, ferramentas tecnológicas e demais recursos, adequados e de última geração, de forma a garantir a perfeita execução dos produtos e serviços definidos neste Termo de Referência.
- 6.4) A Contratante proverá a infraestrutura básica para a execução dos serviços, como por exemplo, o espaço físico, se necessário.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1) 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 Instituto Butantan, não deve ser interrompida.
- 7.2) Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências, quando necessário para a execução dos serviços.
- 7.3) Notificar a contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no desenvolvimento das atividades previstas, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.



- 7.4) Rejeitar, no todo, ou em parte, o objeto contratado, sem ônus para a Instituição, se executados em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 7.5) Receber e atestar os documentos das despesas, quando comprovado a execução dos serviços de forma correta, conforme consta deste Termo de Referência.
- 7.6) Efetuar o pagamento na forma convencionada, após o cumprimento das formalidades legais.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1) Executar todos os serviços rigorosamente de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.
- 8.2) Manter sigilo sobre eventuais informações a respeito do Butantan de que venha a tomar conhecimento por ocasião da prestação do serviço.
- 8.3) 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.

9. DOCUMENTO PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.1) 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.
- 9.2) 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.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 10.1) O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses.
- 10.2) Podendo ser prorrogado, por meio de Termo Aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto na legislação vigente.


Vivian Retz Lucci
Comunicação
Fundação Butantan

Vivian Retz Lucci
Gerente de Comunicação