

**CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**

**FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS**

**CONTRATO Nº 33/22**

**ÍNDICE**

Cláusula Primeira - Do Objeto Contratual	pág. 1
Cláusula Segunda - Da Vigência/Prazo	pág. 1
Cláusula Terceira - Das Condições de Prestação do Serviço	pág. 1
Cláusula Quarta - Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada	pág. 4
Cláusula Quinta - Das Obrigações da CET	pág. 4
Cláusula Sexta - Da Fiscalização do Serviço	pág. 5
Cláusula Sétima - Do Valor e Preços	pág. 5
Cláusula Oitava - Da Forma de Pagamento	pág. 5
Cláusula Nona - Dos Impostos e Incidências Fiscais	pág. 6
Cláusula Décima - Das Garantias e Garantia de Execução Contratual	pág. 6
Cláusula Décima Primeira - Das Penalidades	pág. 7
Cláusula Décima Segunda - Da Rescisão	pág. 9
Cláusula Décima Terceira - Do Recebimento do Objeto	pág. 10
Cláusula Décima Quarta - Da Subcontratação	pág. 10
Cláusula Décima Quinta - Do Treinamento	pág. 10
Cláusula Décima Sexta - Da Legislação Aplicável	pág. 10
Cláusula Décima Sétima - Das Disposições Finais	pág. 11
Cláusula Décima Oitava - Do Foro	pág. 11

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO III - DECLARAÇÃO CIÊNCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET

ANEXO IV – MODELO DE FIANÇA BANCÁRIA

**CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**

**FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS**

**EXPEDIENTE Nº 0250/22**

**CONTRATO Nº 33/22, CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET E BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**

A **COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET**, com sede nesta Capital na Rua Barão de Itapetininga nº 18, inscrita no CNPJ sob o nº 47.902.648/0001-17, neste ato representada por seus Representantes Legais ao final assinados, doravante designada **CET** e **BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**, com sede nesta Capital, na Rua Pamplona, nº 518 – 4º andar, Jardim Paulista, São Paulo/SP, CEP 01405-000, com telefones nºs (11) 2339-4928, (11) 2373-5342, (11) 95754-7151, e-mails: [juliana.mendonca@buzzmonitor.com.br](mailto:juliana.mendonca@buzzmonitor.com.br) e [financeiro@buzzmonitor.com.br](mailto:financeiro@buzzmonitor.com.br), inscrita no CNPJ sob o nº 23.504.040/0001-76 e Inscrição Estadual - isento, neste ato representada por seu(s) Representante(s) Legal(is) ao final assinado(s), doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e contratado com base no artigo 29, inciso II da Lei Federal nº 13.303/16 e artigo 130, inciso II, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC e com a Lei Complementar nº 123/06 e Lei Municipal nº 13.278/02 e suas alterações posteriores, têm entre si justo e contratado o seguinte:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO CONTRATUAL**

1.1. Constitui objeto deste Contrato o **fornecimento e licenciamento de plataforma de gestão e monitoramento de mídias sociais**, para, através de interface web, realizar o monitoramento de redes sociais, atendimento a clientes e administração de perfis e contatos das redes CET, obrigando-se a **CONTRATADA** a executá-lo de acordo com o Anexo I – Termo de Referência e Anexo II - proposta comercial sem número, enviada via e-mail em 02/06/2022, e demais elementos que compõem o expediente mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este instrumento.

**CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA/PRAZO**

2.1. O prazo de duração deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, em prazo inferior, igual ou superior ao contrato inicial, respeitado o limite legal.

2.2. O prazo para ativação da licença é imediato, e as funcionalidades disponíveis deverão ser oferecidas conforme mencionado na **proposta comercial** sem número, enviada via e-mail em 02/06/2022 e indicado pelo Gestor do contrato da **CET**.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. As condições da prestação de serviços estão dispostas na proposta de 02/06/2022, e compreendem:

**3.1.1. Interface**

3.1.1.1. O painel de monitoramento deverá exibir dados sobre o desempenho da atividade pela equipe, número de atendimentos realizados, número de tíquetes abertos, tempo de resposta e histórico de interação com o usuário. Visualização dos principais dados estratégicos em tempo real, saúde da marca, desempenho de publicações, menções mais relevantes, expressões mais frequentes, desempenho da equipe de redes sociais.

**3.1.2. Características do monitoramento**

3.1.2.1. Através da plataforma deverá ser possível o monitoramento das 10 mais influentes e importantes mídias sociais em tempo real, classificar e filtrar posts por tipo e sentimento, estabelecer comparativos com a concorrência e/ou empresas com atividades relacionadas, rastrear e acompanhar conversas sobre temas específicos.

**3.1.2.2.** Possibilidade de classificação de itens por sentimento (positivo, neutro e negativo) de forma manual e automática.

**3.1.2.3.** Possibilidade de classificação de itens por tag de forma manual e automática (a partir de regras criadas pela equipe).

**3.1.2.4.** Os itens coletados devem estar disponíveis para consulta a qualquer dia e horário. A ferramenta também deve permitir que as consultas ocorram a partir de filtros específicos como, por exemplo: por período, por busca de texto, por busca de usuário, por tags selecionadas, por sentimentos selecionados, por buscas previamente criadas, por menções.

**3.1.2.5.** Desejável a possibilidade de ocultar e excluir itens publicados por usuários em nosso feed (Permitido para Facebook e Twitter).

**3.1.2.6.** Identificação de influenciadores, defensores e detratores da marca, sendo possível adicionar e armazenar informações sobre eles na ferramenta.

### **3.1.3. Quantificação**

O plano a ser adquirido deverá atender aos seguintes requisitos:

**3.1.3.1.** Itens coletados por mês 15.000.

**3.1.3.2.** Fãs/seguidores: 1.600.000.

**3.1.3.3.** Logins/usuários: 50 logins que possam monitorar/ agendar/publicar/apagar (por meio de permissões configuradas), sendo 5 com a possibilidade de responder tickets.

**3.1.3.4.** Marcas/perfis monitoramento: CET (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn).

**3.1.3.5.** Criação de tags para classificação de itens: ilimitada.

**3.1.3.6.** Criação de buscas para monitoramento de conteúdo: ilimitada.

### **3.1.4. Relacionamento com o cliente e Gestão da equipe**

**3.1.4.1.** A ferramenta deverá possibilitar recursos para atendimento ao usuário e armazenar histórico de interações com os usuários, inserir informações sobre clientes, configurar alertas e classificar demandas, controlar protocolos, identificar influenciadores (detratores e advogados) da marca.

**3.1.4.2.** Fazer gestão da equipe de atendimento, extração de relatórios de interações e SLA, coletar menções e interagir em tempo real, além de mensurar tempo de resposta.

**3.1.4.3.** Possibilidade de resposta imediata possibilidade de abertura de ticket, classificando-os por prioridade e atribuindo/distribuindo a membros da equipe para resposta.

**3.1.4.4.** Deve haver histórico de tickets por usuários que interagiram com a CET, sendo possível inserir manualmente, em cada ticket, informações úteis à equipe. Se o usuário entrar em contato com a CET e já houver um ticket aberto para ele em andamento, a interação desse usuário deve entrar automaticamente no mesmo ticket (dentro de um tempo previamente configurado pela equipe).

**3.1.4.5.** Todas as menções, em todas as redes sociais, devem ser possíveis de serem respondidas via ferramenta (no caso do Facebook: desde que o post seja público); podendo excetuar-se LinkedIn e Youtube.

### **3.1.5. Gestão de perfil**

A ferramenta deverá oferecer recursos para gestão e otimização do uso dos perfis da empresa nas mídias sociais:

#### **3.1.5.1. Agendamento e Publicação**

**3.1.5.1.1.** Gerar dados sobre melhores horários e formatos para compartilhar conteúdo baseados nos dados históricos e encurtador de URL próprio ou incorporado à ferramenta, exibindo estatísticas sobre os cliques. Publicar, agendar e aprovar fotos, textos e vídeos, integração com uma plataforma de análise de dados fornecidas pelas próprias Redes Sociais.

**3.1.5.1.2.** Agendamento e publicação de texto e imagem, a qualquer dia e horário, nos feeds do Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter.

**3.1.5.1.3.** Possibilidade de excluir, via ferramenta, um post já publicado (Facebook e Twitter).

**3.1.5.1.4.** Fluxo de aprovação com níveis de permissões e responsáveis (rascunho, edição e aprovação/reprovação).

### **3.1.5.2. Relatórios**

**3.1.5.2.1.** Geração de relatórios de performance de perfis e publicações. Os relatórios devem ser ilimitados e por períodos pré-configurados, sobre:

**3.1.5.2.1.1.** Atendimento via SAC;

**3.1.5.2.1.2.** Itens monitorados e classificados;

**3.1.5.2.1.3.** Menções e interações com usuários;

**3.1.5.2.1.4.** Influenciadores;

**3.1.5.2.1.5.** Tags e sentimentos;

**3.1.5.2.1.6.** Hashtags;

**3.1.5.2.1.7.** Desempenho de publicações;

**3.1.5.2.1.8.** Desempenho da equipe.

### **3.1.5.3. Saúde da marca**

**3.1.5.3.1.** Comparação da marca com outras páginas e perfis correlatos;

**3.1.5.3.2.** Tendências;

**3.1.5.3.3.** Exportação dos dados com filtros específicos, pelo menos, em CSV e PDF.

### **3.1.6. Infraestrutura**

**3.1.6.1.** Hospedagem da infraestrutura em nuvem deverá ser certificada com padrão ISO 27001. Réplica dos dados realizada em tempo real e backup para recuperação de dados históricos.

### **3.1.7. Treinamento**

**3.1.7.1.** A empresa fornecedora deverá prover treinamento próprio sobre o uso da ferramenta a todos os usuários da equipe de atendimento/monitoramento da CET.

**3.1.7.2.** Treinamento para até 50 pessoas, a ser realizado em local determinado pela CET, na região central de São Paulo, em data a ser acordada a partir do início da vigência do contrato.

**3.1.7.3.** Se no momento da assinatura do contrato, ainda houver situação de pandemia, os treinamentos poderão ser online.

### 3.1.8. Suporte

3.1.8.1. A contratada deverá fornecer suporte telefônico, a custo de ligação local ou gratuita, em português, em horário comercial.

3.1.8.2. Possibilidade de abertura de chamado por formulário online para solução de problemas técnicos. Os dados do monitoramento deverão estar disponíveis por 24 meses, no mínimo.

## CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. A **CONTRATADA** deverá indicar seu preposto em até 05 (cinco) dias, contados a partir da data da assinatura deste instrumento, que a representara e se responsabilizara por todos os aspectos técnicos e legais, devendo efetuar o acompanhamento contínuo e periódico da execução do Contrato.

4.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda supervisão, direção técnica e administrativa e mão de obra qualificada necessárias à execução dos serviços contratados.

4.3. A **CONTRATADA** deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições fiscais/jurídicas presentes no momento da formalização do presente termo.

4.4. A **CONTRATADA** concorda com as normas, políticas e práticas estabelecidas no Código de Conduta e Integridade da CET, disponível no site da CET/Transparência CET, no link: <http://www.cetsp.com.br/media/719911/codigo-de-conduta-e-integridade-1a-rev.pdf>, comprometendo-se com o seu integral cumprimento, inclusive por parte de seus empregados e prepostos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.303/16 e no Decreto Municipal nº 58.093/18, comprometendo-se com a ética, dignidade, decoro, zelo e eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos, estando sujeita a aplicação de penalidade conforme subitem 12.1.2 da Cláusula Penalidades.

4.5. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos solicitados, bem como comunicar em 24 (vinte e quatro) horas a **CET**, quaisquer fatos ou anormalidades que por ventura possam prejudicar o bom andamento deste contrato.

4.5.1. Toda a comunicação entre as partes deverá ser feita por escrito, através de e-mail, correspondências ou atas. A notificação tornar-se-á efetiva, após seu recebimento, que servirá de documento legal da execução dos serviços/fornecimento.

4.6. A **CONTRATADA** obriga-se a reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da prestação de serviços, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da constatação.

4.7. A **CONTRATADA** deverá comparecer, sempre que convocada, ao local designado pela **CET**, por meio de pessoa devidamente credenciada, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com o(s) serviço(s) contratado(s).

## CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CET

5.1. Designar o Gestor e o fiscal do Contrato.

5.2. Exercer a fiscalização, verificando se os serviços e especificações estão sendo cumpridos nos moldes deste contrato, do Anexo II – Proposta Comercial.

5.3. Esclarecer prontamente as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**.

5.4. Fiscalizar o fiel cumprimento da execução do contrato.

5.5. A **CET** emitirá o Termo de Aceitação no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da disponibilização eletrônica do fornecimento.

5.6. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas devidamente aprovadas, referentes a prestação dos serviços efetuados pela **CONTRATADA**, depois de verificado o cumprimento de todas as exigências pertinentes.

5.7. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço executado em desacordo com o contratado.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

6.1. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pelos serviços do objeto deste contrato, a **CET**, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercerá o direito de fiscalizar o fiel cumprimento das especificações exigidas, a fim de assegurar o seu recebimento ou manifestar sua recusa.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PREÇOS

7.1. O valor total do presente Contrato é de **R\$ 22.800,00 (vinte e dois mil e oitocentos reais)**, em função do preço global indicado na Proposta, na data base de 02/06/2022.

7.2. O preço unitário objeto deste Contrato é:

Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário R\$
7.2.1.	Fornecimento e licenciamento de plataforma de gestão e monitoramento de mídias sociais, conforme Anexo I – Termo de Referência	licença/mês	1.900,00

7.3. O preço para a prestação dos serviços, é o constante da proposta da licitante e remunerará todos os custos básicos diretos, bem como o frete, transporte, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, fiscais ou quaisquer outros que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto deste Contrato.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1. A **CONTRATADA** emitirá Nota Fiscal Eletrônica ou documento equivalente, correspondente aos serviços prestados, que será paga, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do adimplemento da obrigação, onde constarão os serviços prestados constantes deste Contrato, ficando as medições vinculadas às aprovações das entregas conforme critério:

8.1.1. Além da nota fiscal eletrônica ou documento equivalente, o pedido de pagamento deverá ser acompanhado de toda a documentação, relativa à regularidade fiscal e trabalhista, exigidas na licitação e prova de inexistência no CADIN do Município de São Paulo.

8.2. Ocorrendo eventual atraso por culpa da **CET**, no pagamento da parcela mensal, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro rata tempore"), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu, nos termos da Portaria 05/12 - Secretaria de Finanças.

8.3. A **CONTRATADA** deverá indicar a conta corrente bancária ao qual o pagamento deverá ser efetuado. A informação deverá ser encaminhada para a Gerência Financeira - GFI, Rua Barão de Itapetininga nº 18 - 3º andar ou e-mail à [gfi@cetsp.com.br](mailto:gfi@cetsp.com.br).

8.4. A **CONTRATADA** deverá encaminhar os arquivos eletrônicos para a Gerência Financeira - GFI (e.mail: [gfi@cetsp.com.br](mailto:gfi@cetsp.com.br)) no caso de utilização da DANFE, ficando o pagamento condicionado ao encaminhamento desses arquivos.

8.5. Caso o documento fiscal seja apresentado com erro, será devolvido para correção, contando-se novo prazo para análise, aprovação e pagamento a partir da reapresentação.

8.6. Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicará na aceitação dos serviços pela **CET**.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS IMPOSTOS E INCIDÊNCIAS FISCAIS**

9.1. Os tributos, taxas, impostos, emolumentos, contribuições previdenciárias, trabalhistas, fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste Contrato, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, assim definido na legislação vigente, sem direito a reembolso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS GARANTIAS E GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

10.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CET** a garantia de execução contratual, no valor de **R\$1.140,00** (um mil cento e quarenta reais), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, a fim de assegurar a sua execução, no prazo de até 10 (dez) dias corridos após a celebração do contrato, sob pena de aplicação de multa.

10.1.1. A garantia estipulada será prestada em qualquer das modalidades admitidas no artigo 70 da Lei Federal nº 13.303/16 e § 1º do artigo 141 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC, e será restituída após o Termo de Recebimento Definitivo, atualizada monetariamente nos termos da legislação vigente.

10.1.2. A não apresentação da garantia prevista no subitem 12.1, em até 20 (vinte) dias úteis, autorizará a rescisão contratual do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme § 8º do artigo 141 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC.

10.1.3. Em caso da **CONTRATADA** optar pela prestação da Garantia na modalidade de Fiança Bancária, esta deverá apresentá-la conforme Modelo de Fiança Bancária contido no Anexo IV do Contrato.

10.2. A garantia será devolvida à **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias da lavratura do Termo de Recebimento Definitivo do objeto e após a quitação das multas contratuais eventualmente existentes, atualizada monetariamente nos termos da legislação vigente.

10.3. Se houver prorrogação ou acréscimo ao valor do Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a complementação da garantia na assinatura do respectivo Termo Aditivo, ou excepcionalmente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do respectivo Termo Aditivo.

10.4. A **CONTRATADA** deverá oferecer a garantia contra falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação durante a vigência do contrato, contando a partir da data da implantação.

10.4.1. A garantia envolve a identificação e eliminação de falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação visando o pleno funcionamento da ferramenta e removendo os problemas detectados.

10.4.2. A detecção de problemas irá gerar a abertura de Ordens de Serviços (ou dispositivo equivalente) através da própria ferramenta e os serviços deverão ser executados sem ônus adicional para a **CET**.

#### **10.5. Service Level Agreement (SLA)**

Sobre ocorrências que envolverem falhas, intermitências ou bugs na ferramenta, por culpa única e exclusiva da **CONTRATADA**:

##### **10.5.1. Ocorrências graves (ex: parada total do serviço)**

10.5.1.1. Prazo para resposta: até 1h dentro da escada de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.1.2. Tempo máximo de duração do problema: 1 (um) dia.

**10.5.2. Ocorrências médias (ex: parada parcial, lentidão total ou parcial da ferramenta)**

10.5.2.1. Prazo para resposta: até 1h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.2.2. Tempo máximo de duração do problema: 2 (dois) dias.

**10.5.3. Ocorrências baixas (ex: incidentes que não comprometem a execução do serviço)**

10.5.3.1. Prazo para resposta: até 4h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.3.2. Tempo máximo de duração do problema: 3 (três) dias.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES**

11.1. Pelo descumprimento das obrigações assumidas a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no Capítulo II, Seção III, art. 82 da Lei Federal nº 13.303/16 e Capítulo XIII do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET, garantindo a prévia defesa, estando sujeita ainda às seguintes multas/sanções:

11.1.1. Advertência em caso de não atendimento aos itens 4.1., e 8.4.; deste contrato, e sempre que o ato praticado pela **CONTRATADA**, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à CET, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa.

11.1.1.1. A aplicação da advertência deverá ser comunicada por correspondência escrita, mesmo que registrada da forma eletrônica ou em atas de reunião, devendo ocorrer seu registro junto ao Cadastro Corporativo da CET, independentemente da **CONTRATADA** ser ou não cadastrada.

11.1.2. Multa de até 1% (um por cento) por dia de atraso na entrega do objeto sobre o valor do serviço em atraso, até o limite de 10 (dez) dias do prazo fixado para a entrega, após o que restará configurada inexecução parcial ou total do ajuste, com a aplicação das penalidades inerentes.

11.1.2.1. Considera-se inexecução total do ajuste o atraso superior a 20 (vinte) dias do prazo fixado para a entrega de todo o objeto contratado.

11.1.2.2. Considera-se inexecução parcial do ajuste o atraso superior a 10 (dez) dias e inferior a 20 (vinte) dias do prazo fixado para a entrega de parcela do objeto contratado.

11.1.3. Caso a Contratada não atenda ao estipulado nos itens 10.5.1, 10.5.1.1, 10.5.1.2; , 10.5.2, 10.5.2.1; 10.5.2.2; e 10.5.3. 10.5.3.1 e 10.5.3.2 incidirá multa diária em até 0,5% (meio por cento), por ocorrências graves, médias e baixas, sobre o valor contratual mensal, conforme disposto Cláusula Décima – itens 10.5.1, 10.5.2 e 10.5.3..

11.1.4. Multa em até 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratual quando, sem justa causa aceita pela **CET**, a **CONTRATADA** não cumprir com qualquer outra obrigação assumida em decorrência do contrato.

11.1.5. Multa de até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no caso de atraso na entrega da garantia contratual.

11.1.6. Pelo inadimplemento total ou parcial deste contrato, independentemente da rescisão, a **CONTRATADA** ficará sujeita, a critério da **CET**, às seguintes penalidades:

11.1.7.1. Multa de 10% (dez por cento), sobre a parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste, nos termos do Artigo 193, V do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET.

11.1.7.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratual, por inexecução total do ajuste, nos termos do Artigo 193, VI do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET.



11.2. A inexecução parcial ou total do Contrato poderá ensejar sua rescisão nos termos do artigo 182 do Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios - RILCC.

11.3. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação, quando houver, em especial:

- a) - reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- b) - atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- c) - reincidência na aplicação das penalidades de multa;
- d) - irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- e) - condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) - prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- g) - prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir o Contratado idoneidade para contratar com a **CET**.

11.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

- a) A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Diretor Presidente da **CET** quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da **CET**, evidência de atuação com interesses escusos, inclusive apresentação de documentos falsos ou falsificados ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo à **CET** ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

11.5. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não isentará a **CONTRATADA** da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

11.6. Eventuais penalidades pecuniárias, aplicadas à **CONTRATADA** após o devido procedimento, poderão ser ressarcidas por meio de compensação, descontando-se de pagamentos vincendos que a **CONTRATADA** tenha a receber da **CET**, seja no âmbito do presente Contrato, ou poderão ser descontados da garantia prestada, se houver ou, ainda, ser cobrado administrativa ou judicialmente.

11.6.1. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

11.6.2. A compensação citada no item 11.6. ficará restrita ao âmbito do presente Contrato.

11.6.3. No caso de aplicação de eventuais penalidades, será observado o procedimento previsto no Decreto Municipal nº 44.279/03 e no Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios - RILCC da **CET**.

11.7. Será remetida à Secretaria Municipal de Gestão - Seção de Cadastro de Fornecedores, cópia do ato que aplicar qualquer penalidade ou da decisão final do recurso interposto pela **CONTRATADA**, a fim de que seja averbada a penalização no cadastro municipal de fornecedores.

11.8. As sanções/multas são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, sendo descontadas do pagamento respectivo ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

11.9. A fixação dos percentuais de multa previstos nesta cláusula, em percentuais inferiores aos limites indicados, poderá ser definida a critério da autoridade competente, por despacho fundamentado, com base em relatório circunstanciado da área da **CET**, gestora da contratação, observado art. 188 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC da **CET**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

**12.1.** Constituem motivo para rescisão de contrato, dentre outros:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - a alteração da pessoa do contratado, mediante:

- a) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no contrato;

III - o desatendimento das determinações regulares da CET decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;

IV - o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

V - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VI - a decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;

VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

IX - razões de interesse da CET, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;

IX - o atraso nos pagamentos devidos pela CET decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

X - a não liberação, por parte da CET, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no PROJETO;

XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIII - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

XIV - ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

**12.1.1.** As práticas passíveis de rescisão, tratadas nesse inciso, podem ser definidas, dentre outras, como:

- a) corrupta: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação do empregado da Companhia no processo licitatório ou na execução do contrato;

- b) fraudulenta: falsificar ou omitir fatos, com o objetivo de influenciar o processo licitatório ou de execução do contrato;
- c) colusiva: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem conhecimento de representantes da Companhia, visando estabelecer preço sem níveis artificiais e não competitivos;
- d) coercitiva: causar dano ou ameaçar, direta ou indiretamente, as pessoas físicas ou jurídicas, visando influenciar sua participação em processo licitatório ou afetar a execução do contrato;
- e) obstrutiva: destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas ou fazer declarações falsas, com objetivo de impedir materialmente a apuração de práticas ilícitas.

**12.1.2.** As práticas exemplificadas no subitem 12.1.1., além de acarretarem responsabilidade administrativa, a ser apurada no curso do próprio processo administrativo de contratação, de acordo com o caso concreto, poderão implicar em responsabilidade civil indenizatória e/ou indenização na esfera criminal, nos termos da Lei.

**12.2.** Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

**13.1.** O objeto do Contrato somente será recebido quando perfeitamente de acordo com as condições contratuais e demais documentos que fizerem parte do ajuste.

**13.2.** Executado o contrato, o seu objeto deverá ser recebido:

I - em se tratando de obras e serviços:

- a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização; ou
- b) definitivamente, pelo Gestor do Contrato.

**13.2.1.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, principalmente quanto à solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético profissional pela perfeita execução nos limites estabelecidos pelo Código Civil Brasileiro e pelo contrato.

**13.2.2.** Nos casos devidamente justificados, os prazos para recebimento provisório e definitivo poderão ser prorrogados mediante autorização da autoridade competente, formalizada através de Aditamento, desde que celebrado anteriormente ao término da vigência contratual. 59

**13.2.3.** Na hipótese de rescisão do contrato, caberá ao responsável pela fiscalização atestar as parcelas adequadamente concluídas, recebendo provisória ou definitivamente, conforme o caso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

**14.1.** A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto deste contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão do referido contrato e sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO TREINAMENTO**

**15.1.** A **CONTRATADA** deverá promover, às suas expensas, treinamento específico para a operação do objeto contratado, que deverá ser realizado no prédio da **CET**, sito à Rua Barão de Itapetininga, 18, em data a ser acordada, para até 50 (cinquenta) pessoas, contados da assinatura do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**16.1.** Lei Federal nº 13.303/16, Lei Municipal nº 13.278/02, Lei Complementar nº 123/06, Lei Complementar nº 147/14, Decretos Municipais nºs 44.279/03 e 56.633/15 e legislação correlata, aplicando-se, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do Decreto nº 56.633 de 24 de novembro de 2015.

17.2. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO**

18.1. Para solucionar quaisquer questões oriundas deste Contrato, é competente, por disposição legal, o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital, São Paulo.

E, por se acharem assim justas e contratadas, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, diante das testemunhas abaixo indicadas.

São Paulo, 08 de setembro de 2022.

**PELA CET**



**ROBERTO LUCCA MOLIN**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**JAIR DE SOUZA DIAS**  
Diretor Presidente

**PELA CONTRATADA**

ALESSANDRO BARBOSA  
LIMA:85590592453

Assinado de forma digital por  
ALESSANDRO BARBOSA  
LIMA:85590592453  
Dados: 2022.08.10 16:47:30 -03'00'

Assinatura do Representante Legal  
NOME: ALESSANDRO BARBOSA LIMA  
RG: 52.431.507-3  
CPF: 855.905.924-53

**TESTEMUNHAS:**

1) Assinatura da testemunha da contratada  
NOME:  
RG:  
CPF:

Maria de Fátima Sobral Belchior  
Depto Bens e Serviços  
Padronizadas - DBP

2) ADRIANA RAMOS DOS SANTOS

**CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO****FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS****CONTRATO N° 33/22****ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO:**

Contratar empresa que forneça plataforma através de interface web para monitoramento de redes sociais, atendimento a clientes e administrar perfis e contatos das redes CET/SMT.

**2. ESPECIFICAÇÕES:****a. Interface**

O painel de monitoramento deverá exibir dados sobre o desempenho da atividade pela equipe, número de atendimentos realizados, número de tíquetes abertos, tempo de resposta e histórico de interação com o usuário. Visualização dos principais dados estratégicos em tempo real, saúde da marca, desempenho de publicações, menções mais relevantes, expressões mais frequentes, desempenho da equipe de redes sociais.

**b. Características do monitoramento**

- Através da plataforma deverá ser possível o monitoramento das 10 mais influentes e importantes mídias sociais em tempo real, classificar e filtrar posts por tipo e sentimento, estabelecer comparativos com a concorrência e/ou empresas com atividades relacionadas, rastrear e acompanhar conversas sobre temas específicos...
- Possibilidade de classificação de itens por sentimento (positivo, neutro e negativo) de forma manual e automática;
- Possibilidade de classificação de itens por tag de forma manual e automática (a partir de regras criadas pela equipe);
- Os itens coletados devem estar disponíveis para consulta a qualquer dia e horário. A ferramenta também deve permitir que as consultas ocorram a partir de filtros específicos como, por exemplo: por período, por busca de texto, por busca de usuário, por tags selecionadas, por sentimentos selecionados, por buscas previamente criadas, por menções...
- Desejável a possibilidade de ocultar e excluir itens publicados por usuários em nosso feed (Permitido para Facebook e Twitter)
- Identificação de influenciadores, defensores e detratores da marca, sendo possível adicionar e armazenar informações sobre eles na ferramenta.

**c. Quantificação**

O plano a ser adquirido deverá atender aos seguintes requisitos.

- itens coletados por mês 15.000
- fãs/seguidores: 1.600.000
- logins/usuários: 50 logins que possam monitorar/ agendar/publicar/apagar (por meio de permissões configuradas), sendo 5 com a possibilidade de responder tickets;
- marcas/perfis monitoramento: CET/SMT (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn);
- criação de tags para classificação de itens: ilimitada
- criação de buscas para monitoramento de conteúdo: ilimitada

**d. Relacionamento com o cliente e Gestão da equipe**

- A ferramenta deverá possibilitar recursos para atendimento ao usuário e armazenar histórico de interações com os usuários, inserir informações sobre clientes, configurar alertas e classificar demandas, controlar protocolos, identificar influenciadores (detratores e advogados) da marca.
- Fazer gestão da equipe de atendimento, extração de relatórios de interações e SLA, coletar menções e interagir em tempo real, além de mensurar tempo de resposta.
- Possibilidade de resposta imediata possibilidade de abertura de ticket, classificando-os por prioridade e atribuindo/distribuindo a membros da equipe para resposta;
- Deve haver histórico de tickets por usuários que interagiram com a CET, sendo possível inserir manualmente, em cada ticket, informações úteis à equipe. Se o usuário entrar em contato com a CET e já houver um ticket aberto para ele em andamento, a interação desse usuário deve entrar automaticamente no mesmo ticket (dentro de um tempo previamente configurado pela equipe);
- Todas as menções, em todas as redes sociais, devem ser possíveis de serem respondidas via ferramenta (no caso do Facebook: desde que o post seja público); podendo excetuar-se LinkedIn e Youtube.

**e. Gestão de perfil**

A ferramenta deverá oferecer recursos para gestão e otimização do uso dos perfis da empresa nas mídias sociais:

**• Agendamento e Publicação**

Gerar dados sobre melhores horários e formatos para compartilhar conteúdo baseados nos dados históricos e encurtador de URL próprio ou incorporado à ferramenta, exibindo estatísticas sobre os cliques. Publicar, agendar e aprovar fotos, textos e vídeos, integração com uma plataforma de análise de dados fornecidas pelas próprias Redes Sociais.

- Agendamento e publicação de texto e imagem, a qualquer dia e horário, nos feeds do Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter;
- Possibilidade de excluir, via ferramenta, um post já publicado (Facebook e Twitter);
- Fluxo de aprovação com níveis de permissões e responsáveis (rascunho, edição e aprovação/reprovação).

**• Relatórios**

Geração de relatórios de performance de perfis e publicações. Os relatórios devem ser ilimitados e por períodos pré-configurados, sobre:

- Atendimento via SAC;
- Itens monitorados e classificados
- Menções e interações com usuários;
- Influenciadores;
- Tags e sentimentos;
- Hashtags;
- Desempenho de publicações;
- Desempenho da equipe;
- Saúde da marca;
- Comparação da marca com outras páginas e perfis correlatos;
- Tendências;
- Exportação dos dados com filtros específicos, pelo menos, em CSV e PDF.

**f. Infraestrutura**

Hospedagem da infraestrutura em nuvem deverá ser certificada com padrão ISO 27001. Réplica dos dados realizada em tempo real e backup para recuperação de dados históricos.

**g. Treinamento**

A empresa fornecedora deverá prover treinamento próprio sobre o uso da ferramenta a todos os usuários da equipe de atendimento/monitoramento da CET.

Treinamento para até 50 pessoas, a ser realizado em local determinado pela CET, na região central de São Paulo, em data a ser acordada a partir do início da vigência do contrato. Se no momento da assinatura do contrato, ainda houver situação de pandemia, os treinamentos poderão ser online.

#### h. Suporte

A contratada deverá fornecer suporte telefônico, a custo de ligação local ou gratuita, em português, em horário comercial.

Possibilidade de abertura de chamado por formulário online para solução de problemas técnicos. Os dados do monitoramento deverão estar disponíveis por 24 meses, no mínimo.

### 3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato a ser celebrado vigorará pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado na forma da lei.

### 4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado de forma mensal.

### 5. GARANTIA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A contratada deverá oferecer a garantia contra falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação durante a vigência do contrato, contando a partir da data da implantação. A garantia envolve a identificação e eliminação de falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação visando o pleno funcionamento da ferramenta e removendo os problemas detectados.

A detecção de problemas irá gerar a abertura de Ordens de Serviços (ou dispositivo equivalente) através da própria ferramenta e os serviços deverão ser executados sem ônus adicional para a CET/SMT.

#### Service Level Agreement (SLA)

Sobre ocorrências que envolverem falhas, intermitências ou bugs na ferramenta, por culpa única e exclusiva da contratada:

- Ocorrências graves (ex: parada total do serviço)
  - Prazo para resposta: até 1h dentro da escada de atendimento, após acionamento por e-mail;
  - Tempo máximo de duração do problema: 1 (um) dia.
  
- Ocorrências médias (ex: parada parcial, lentidão total ou parcial da ferramenta)
  - Prazo para resposta: até 1h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;
  - Tempo máximo de duração do problema: 2 (dois) dias.
  
- Ocorrências baixas (ex: incidentes que não comprometem a execução do serviço)
  - Prazo para resposta: até 4h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;
  - Tempo máximo de duração do problema: 3 (três) dias.





# O que é **BUZZMONITOR**



## PROPOSTA DE PARCERIA

22 de julho de 2022  
VALIDADE: até 22/ago/22

ALESSANDRO  
BARBOSA  
LIMA:855905924  
53

Assinado de forma  
digital por ALESSANDRO  
BARBOSA  
LIMA:85590592453  
Dados: 2022.08.12  
16:27:45 -03'00'



Monitoramento	Atendimento + Tickets	Brand Logo Detection
Dashboards	Triggers (regras/alertas)	Chatbots
Social News	Inteligência Artificial	Social Commerce
Trends	Influenciadores	API de Integração
Social Analytics	Agendamento	

powered by Artificial Intelligence



## Sumário

1. O que é o Buzzmonitor
2. Quem usa a nossa solução
3. Destaques Buzzmonitor
4. Cases
5. Cenários de investimentos


Folha N° 335  
Expediente n° 250/22  
Assinatura  
Reg. CET n° 12968-7

## O que nos diferencia?

Somos a solução **mais flexível** do mercado, aqui não há entregas e rotinas engessadas! Então você **decidirá** como formatar os insights e o relacionamento com os seus consumidores, e assim o Buzzmonitor se adequará ao seu processo. 🗨️


E também somos a plataforma **mais completa**, a **única** que une na mesma interface estas features e benefícios:

- Monitoramento
- Dashboards limitados
- Social News
- Identificação de tendências
- Atendimento com Tickets
- Regras de priorização e alertas
- IA na sugestão de respostas
- IA na sugestão de tags
- PLN para PT, ES e EN
- Suporte por telefone
- Parceiro oficial do FB e IG
- API aberta e gratuita

 **BUZZMONITOR**

 **Meta**  
Business Partner

 **Reclame AQUI**  
PARCEIRO OFICIAL

 Enterprise Customer

Quem usa o  
**BUZZMONITOR**

**Somos apaixonados pelos nossos clientes!** 🍷

CUSTOMER SUCCESS      PRODUTO  
**NPS 97**      **NPS 92**  
(de 100)      (de 100)

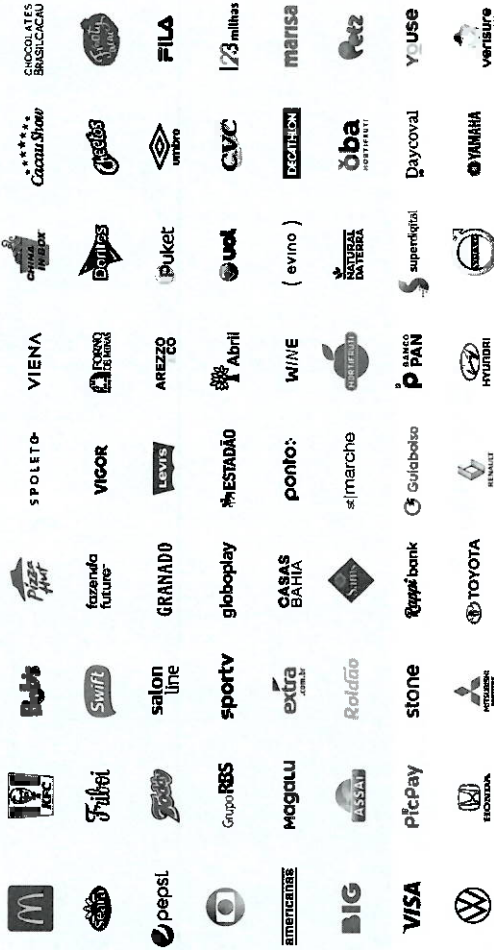
- Onboarding completo com treinamento e configuração da sua conta.
- Customer Success para tirar dúvidas e ajudar na extração de insights.
- Suporte por **telefone**, chat e e-mail das 9 às 19h em dias úteis.

## ONDE ESTÃO NOSSOS CLIENTES

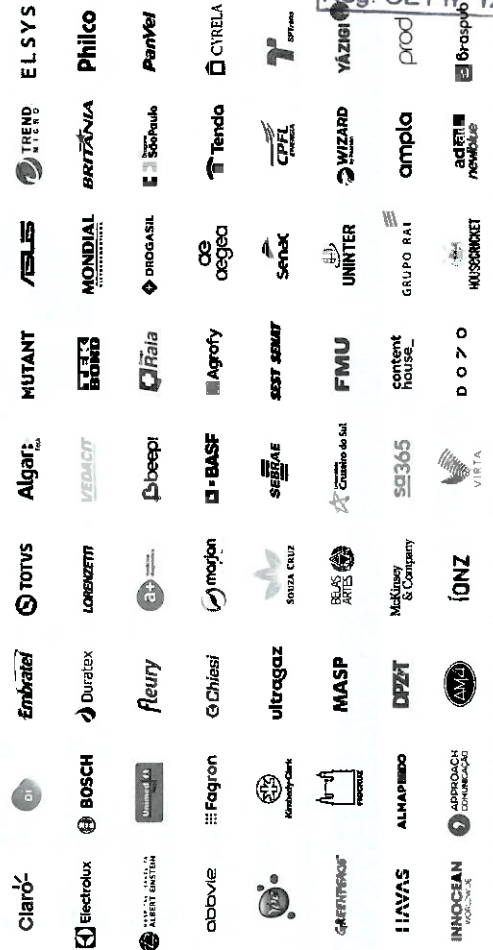
Brasil  
Espanha  
Portugal  
Argentina  
Bolívia  
Chile  
Colômbia  
Costa Rica  
Equador  
Guatemala  
Jamaica  
México  
Panamá  
Paraguai  
Peru  
Porto Rico  
República Dominicana  
Trinidad e Tobago  
Uruguai  
Venezuela



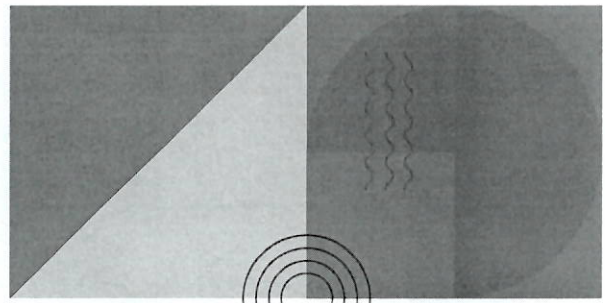
## CLIENTES BUZZMONITOR



## CLIENTES BUZZMONITOR



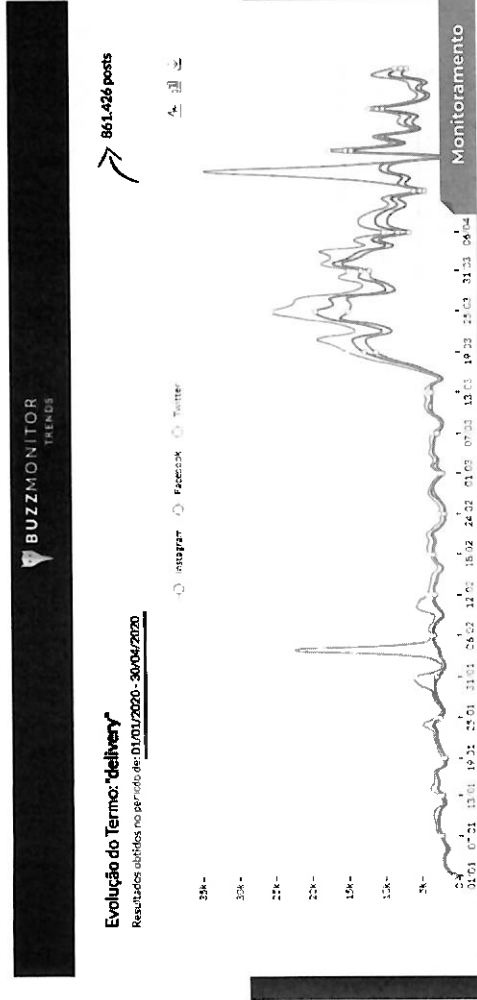
# Destaques BUZZMONITOR



Folha Nº 3  
Expediente nº 250/22  
Assinatura  
Reg. CET nº 12508-7

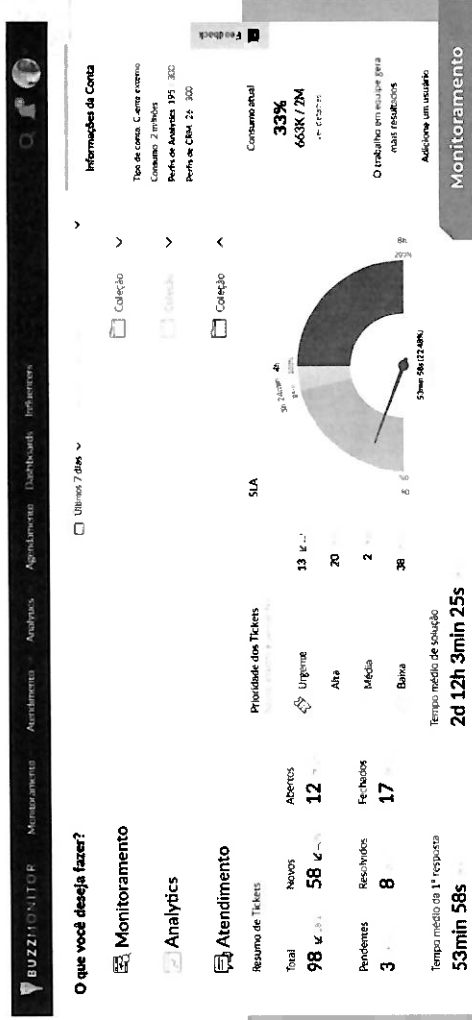
# Trends

permite consultas históricas do buzz sem gastos adicionais.



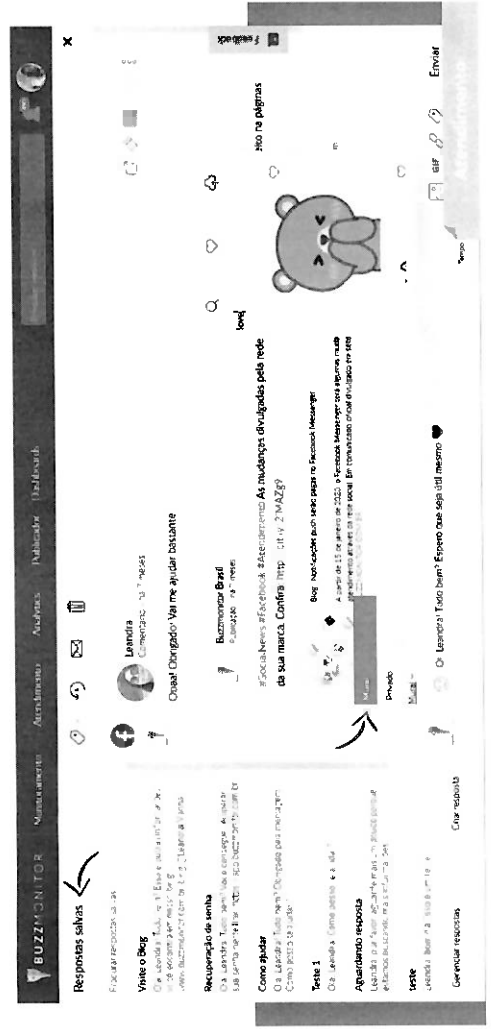
# Cockpit

Permite acesso fácil aos dados das suas contas.



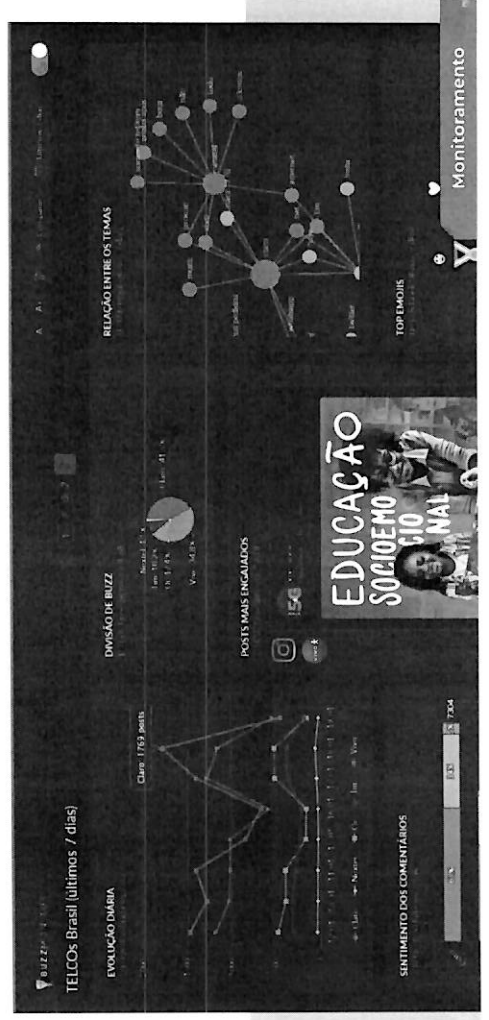
# Atendimento Multicanal

Permite visão única do consumidor.



# Listening

Dashboards e relatórios de cruzamentos limitados permite novas visões do buzz.



# Tickets de Atendimento

Facilita e automatiza o atendimento para grandes times.

The screenshot shows the BUZZMONITOR interface with a tweet from 'The Washington Post' (@WashingtonPost) about Spotify. The tweet text is: "Opinion: Spotify wants to become the YouTube of podcasts. It would be terrible for the industry. https://t.co/B2VUPR0CEC". The interface includes a 'Responder' button, a 'Ver histórico' button, and a form to create a ticket with fields for 'Assunto', 'Descrição', 'CPF', 'Email', 'Telefone', and 'Outras informações'. A 'Canais' section is also visible.

# Inteligência Artificial

Aprende com seu time e torna o trabalho de atendimento 12 vezes mais rápido.

The screenshot shows a chat interface with a user named 'Martino' who says: "Oi, Martino! Encantamos os seus... Martino, enviamos para o setor respo...". The AI assistant responds: "Oi, Martino! Tudo bem? Como posso te ajudar?". The interface includes a 'Enviar' button and a 'Atendimento' status indicator.

# Histórico de Clientes

Ajuda a compreender a jornada do consumidor da sua marca.

The screenshot shows the 'Histórico do Autor' page, which displays a list of customer interactions. A profile card for 'Bruno Braga' is visible, showing his name, email (bruno.braga@buzzmonitor.com.br), phone number (11 99999-9999), and a 'Ver histórico' button. The interface also includes a 'Filtros' section and a 'Atendimento' status indicator.

# Inteligência Artificial

Aprende a classificar os posts de monitoramento e reduz o tempo de classificação em 44%.

The screenshot shows the BUZZMONITOR dashboard with various analytics and filters. A bar chart displays 'Lance' (Investimental, Comentários) with values ranging from 0 to 1.8. The interface includes a 'Filtros' section, a 'Pesquisar' button, and a 'Atendimento' status indicator. A handwritten note in the top right corner reads: 'Folha Nº 337 Expediente nº 250/22 Assinatura 5 Reg. CET nº 12568-7'.

# Regras e Alertas

Anteçipe-se às crises e oportunidades.

# Dashboards de Produtividade

Permittem acompanhar em tempo real diversos KPIs da operação e do time.

# Social News

Mais de 5.000 noticiosos e órgãos reguladores e milhões de notícias hierarquizadas por métricas sociais

# Gestão de Usuários e Times

Gerencie permissões individuais para seu time de forma fácil e segura.

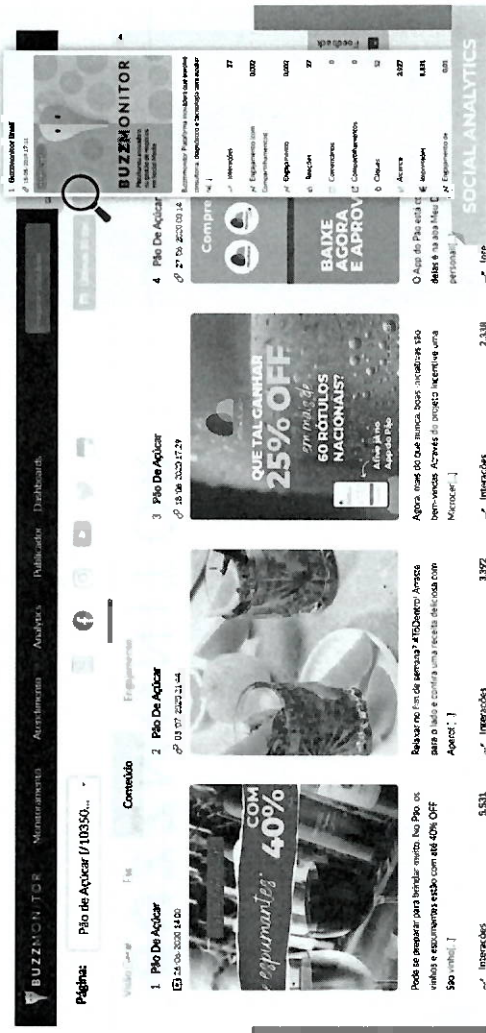
## Agendamento

Agende publicações com um parceiro oficial do Facebook e relaxe no fim de semana.



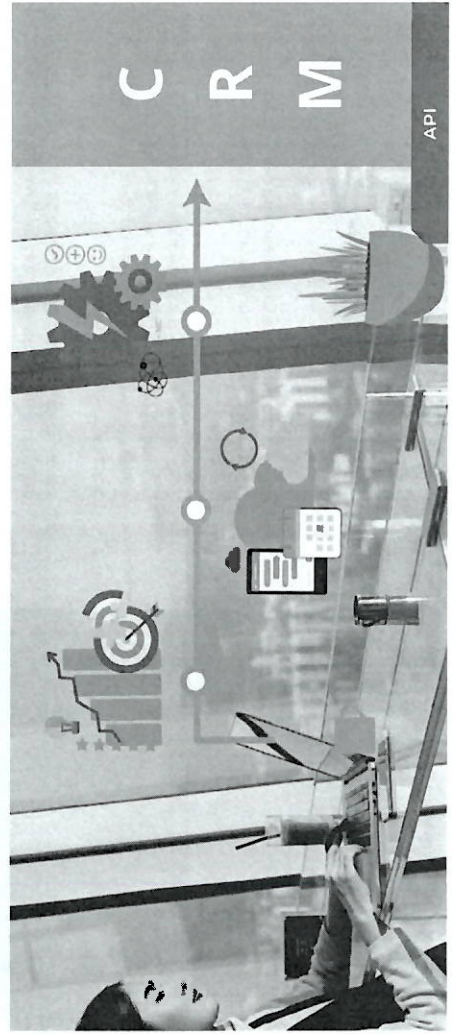
## Social Analytics

Analisa sua performance e compara sua marca com os concorrentes.



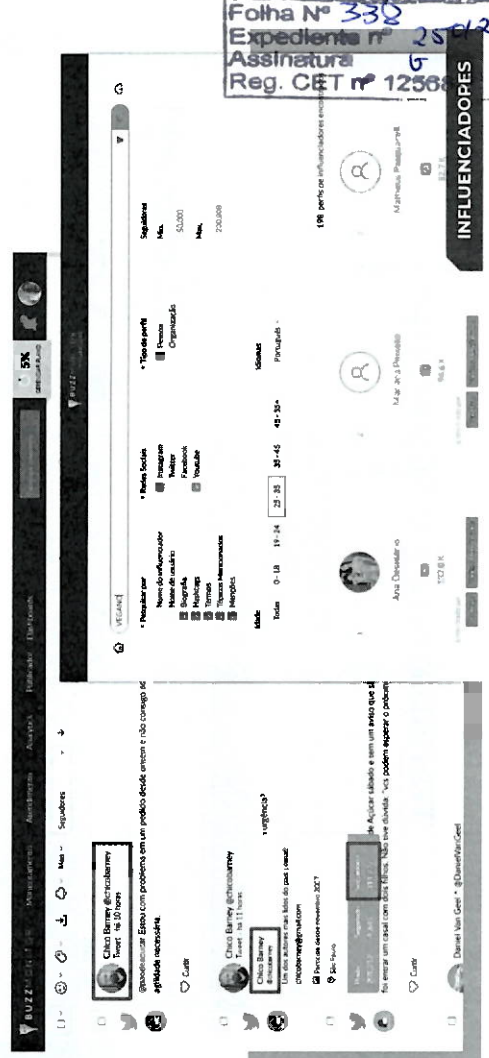
## API de Integração

Temos uma API aberta e gratuita de integração com qualquer CRM para centralizar e atualizar em tempo real os dados coletados



## Influenciadores

Agora ficou fácil achá-los com inteligência artificial e varias métricas.



# claró-



A **Claro** e o **Buzzmonitor** são parceiros há mais de 6 anos e, ao longo de 2020, conseguimos importantes conquistas:

- 33% de melhora no SLA de primeira resposta usando IA das Smart Replies e as FAQs, além da agilidade das regras para distribuição e priorização dos tickets entre os times;
- Identificação imediata de interações de influenciadores e tratativa em até 7 minutos;
- Filtro dos usuários interessados no Claro Gaming e distribuição para um time de analistas gamers, melhorando a experiência do cliente no relacionamento com a marca

## Transparência e Segurança

Acompanhe e seja alertado sobre dos incidentes na plataforma e seus status de atualização. O Buzzmonitor também é submetido periodicamente a testes de invasão (pentest) e a análises de vulnerabilidades.

**BUZZMONITOR**  
All Systems Operational

API  
Aplicação (app-buzzmonitor.com.br)

RobôIMO  
Crawlers

Past Incidents  
Jul 10, 2020

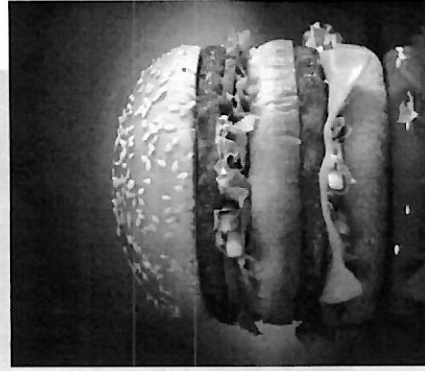
**eSecurity**  
CYBER SECURITY

SEGURANÇA TESTADA  
ACESSAR CERTIFICADO



Nosso parceiro desde 2019, o **McDonald's** enriqueceu e agilizou o processo de **listening** e **responding** das campanhas

- Acompanhamento em tempo real e individual de cada ação da marca;
- Identificação de oportunidades;
- Análise da concorrência;
- Insights integrados com a operação de Atendimento;
- Fluxo estabelecido no Buzzmonitor para a aprovação das publicações, inclusive de dark posts para Facebook e Instagram.



## Cases

# BUZZMONITOR

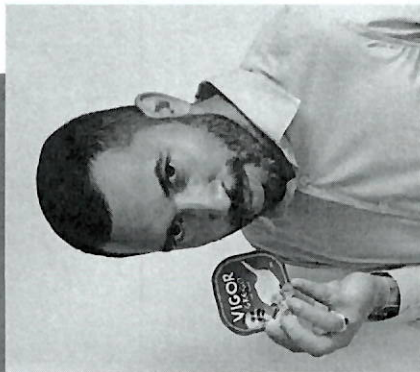


# VIGOR

A ascensão de Gil no BBB 21, seu apelido, Gil do Vigor, e os pedidos dos fãs por essa parceria despertaram o desejo da marca em contar com o pernambucano em suas campanhas, e foram justamente os insights do social listening que tornaram tudo isso realidade.

O time de marketing da Vigor sempre acreditou que escutar os seus consumidores é a chave de sucesso para qualquer negócio, e assim o Buzzmonitor revelou uma conversa super positiva sobre a relação da marca com o então BBB, inclusive memes de grandes perfis e famosos clamando por isso.

E acreditem: antes mesmo do BBB 21, a Vigor já planejava uma campanha com o mote "Esse momento é meu", a mesma frase usada por Gil no programa, que dizia "esse momento é meu, Brasi!l", o encaixe perfeito! **Leia mais.**



# VISA LATAM

Motivado pelo sucesso do projeto local, a **Visa LATAM** também passou a usar o Buzzmonitor em 2019 para 17 países do continente:

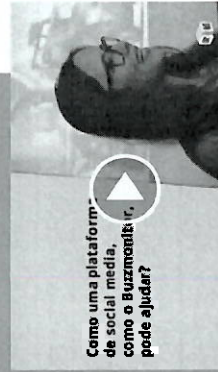
- Visão centralizada dos destaques de todos os países
- Insights independentes por país;
- Monitoramento de fontes locais de notícias no auxílio à crises;
- Acompanhamento dos concorrentes locais para entender a movimentação de cada mercado.



# ultragaz

Nossa parceria de mais de 4 anos com a **Ultragaz** trouxe uma incrível agilidade nas análises dos insights das **700 revendas** nas redes sociais:

- A extração dos KPIs que levava 45 dias passou a ser realizada em tempo real;
- Entendimento do público local;
- Identificação de oportunidades e crises;
- Controle do conteúdo divulgado pelos revendedores;
- Estimular as vendas inativas no digital;
- Identificar quem mudou de bandeira para algum concorrente.



CAMILA ALVEZ

# CASAS BAHIA

# ponto: extra.com.br

A **VIA**, holding das marcas Casas Bahia, Ponto e Extra.com.br, aumentou a produtividade do time de Atendimento com a **Inteligência Artificial** do Buzzmonitor usando as sugestões automáticas de respostas (Smart Replies) e classificações (Suggested Tags):

- Os analistas que utilizam as Smart Replies possuem um SLA 2,7x menor que os que não utilizam;
- Com as Smart Replies, os analistas produzem uma resposta 12x mais rápido;
- O uso das Suggested Tags reduziu o tempo de classificação de um depoimento em 44%.



Forma Nº 339  
Expediente nº 250/22  
Assinatura  
Reg. CET nº 12566-7

## PROPOSTA COMERCIAL

ESCOPO	INCLUSO (mensal)
Monitoramento de palavras-chave e perfis limitados (marcas próprias e concorrentes)	15.000 menções
Marcas próprias (perfis administrados a serem sincronizados no Buzzmonitor)	1 marca
Social CRM (SAC 3.0)	1 marca
Social Analytics (métricas de performance das marcas próprias e concorrentes)	1 marca
Dashboards em realtime	ilimitado
Agendamento de publicações	1 marca
Alertas 24x7 via email e na plataforma	ilimitado
Buzzmonitor Trends e Influencers (consultas por palavras-chave em toda nossa base)	ilimitado
Social News (notícias PROCONS, ANVISA, RA, Proteste, Ideac, órgãos reguladores no FB)	incluso
Logins de usuários (monitoramento + sac - agendamento)	até 5 logins
Logins de usuários (monitoramento, agendamento, publicação e exclusão de usuários)	até 50 logins
<b>TOTAL MENSAL</b>	
<b>R\$ 1.900,00</b>	

## OBOTICÁRIO

Para o lançamento da linha **Nativa SPA Jasmim Sambac**, que reduz os efeitos do estresse na pele, o time de Marketing do **O Boticário** planejou mapear e dialogar de um jeito criativo com os potenciais clientes que se manifestaram no **Twitter** com um tom positivo e bem-humorado usando os termos "estresse" ou "estressado/a", aumentando assim o alcance do lançamento para além dos canais do Boticário. Foi usado então o módulo monitoramento do Buzzmonitor.

O objetivo de gerar awareness sobre o lançamento foi alcançado! Além de gerar buzz nas redes sociais e atingir **21 milhões impressões e 187 mil engajamentos** com as mensagens, a ação foi compartilhada em portais de publicidade, como a **Proomark**.

[Leia mais.](#)



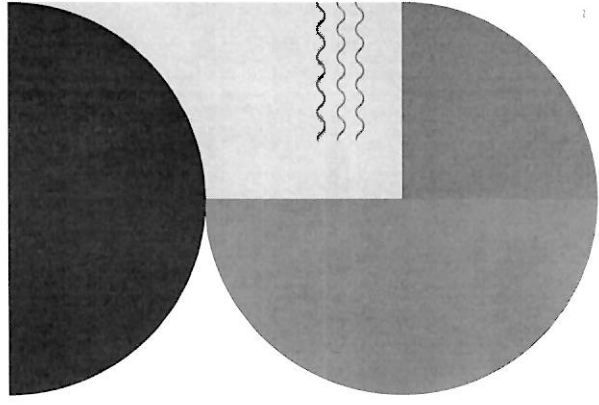
## CRONOGRAMA

Contrato assinado →

	DIAS ÚTEIS									
1										
2				2	3	4	5	6		
3									7	
4										
5										
6										
7										
8										
9										9

OBS: Cronograma estimado, baseado no escopo do projeto, podendo ser readequado, juntamente entre Buzzmonitor e cliente.

## Cenários de INVESTIMENTO



## CONDIÇÕES GERAIS

- **Período do contrato:** 12 meses com renovação e reajuste automáticos aplicando-se o índice IPCA acumulado para o mesmo período.
- **Forma de pagamento:** mensalidades pagas antecipadamente ("pré-pagas") via boleto, cartão de crédito ou depósito.
- Todos os impostos inclusos.
- Todos os novos cenários, que não estiverem contemplados e acordados no início do projeto, terão que ser negociados caso a caso junto ao time de negócios do Buzzmonitor.
- Setup e treinamento iniciais já contemplados no valor da proposta.
- Para ter acesso ao canal **Reclame Aqui**, é preciso que o cliente contrate a API (a rede (leitura e escrita) diretamente ao RA e nos forneça as credenciais de acesso. Não intermediamos esta contratação, o cliente é o único responsável.
- Não estão inclusos deslocamento, hospedagem e traslado para treinamentos presenciais fora da cidade de São Paulo.
- Treinamentos adicionais solicitados pelo cliente deverão ser consultados com o time de Customer Success do Buzzmonitor para avaliação de custos extras.
- Se o "Nível de Serviço" e "Disponibilidade" definidos não forem entregues pelo Buzzmonitor, haverá uma multa de 10% de desconto na mensalidade a cada mês de infração.
- Serão disponibilizadas até 20h horas mensais exclusivas de atendimento.
- Em caso de cancelamento contratual antes do período acordado, haverá uma multa referente a soma das mensalidades restantes deste período.
- **Política de privacidade:** <https://buzzmonitor.com.br/privacidade>

## KICKOFF e ONGOING

### SETUP DA PLATAFORMA

A ferramenta será entregue completamente configurada de acordo com o escopo estabelecido, incluindo os termos e marcas monitoradas e os principais relatórios.

### ONBOARDING

1 treinamento remoto ~~em presença~~ **em cliente, se na cidade de São Paulo**, para toda a equipe sobre todos os módulos da plataforma focado na demanda do projeto.

### CUSTOMER SUCCESS

Atendimento no horário comercial (segunda a sexta das 9h às 19h) por telefone, e-mail, chat e vídeo chamadas.

### SUPORTE TÉCNICO ESTENDIDO (OPCIONAL)

Todos os dias, incluindo feriados e finais de semana, das 8h às 22h por email.

## INFORMAÇÕES BUZZMONITOR

### DADOS CADASTRAIS

Nome Fantasia BUZZMONITOR  
Segmento Comercial Software de monitoramento, atendimento e análise de redes sociais  
Razão Social BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA  
CNPJ 23.504.040/0001-76  
Inscrição Estadual Isento  
Inscrição Municipal 5.355.094-3  
Endereço Rua Pamplona, 518, 4º andar  
Bairro Jardim Paulista  
CEP 01405-000  
Município São Paulo  
Estado SP  
Contato Elisandra Pessiole  
Telefone 11 2339-4928 ou 2373-5342  
Fax 11 2339-4928 (ramal 21)  
E-mail [financeiro@buzzmonitor.com.br](mailto:financeiro@buzzmonitor.com.br)

### DADOS BANCÁRIOS

Banco Bradesco  
Agência 0156-2  
Nome da Agência Nações Unidas  
Conta Corrente 6701-6

## SLA - Service Level Agreement

### CRITICIDADES INCIDENTES vs. SLA:

- Incidentes críticos (parada total do sistema): Incidentes que envolverem problemas de bugs ou intermitências por culpa única e exclusiva da equipe Buzzmonitor. 1 dia, acionamento via email e primeira resposta em até 1h dentro da escala de atendimento.
- Incidentes médios (parada parcial e lentidão total ou parcial do sistema): Incidentes que envolverem problemas de bugs ou intermitências por culpa única e exclusiva da equipe Buzzmonitor. 2 dias, acionamento via email e primeira resposta em até 1h dentro da escala.
- Incidentes baixos (demandas que não afetem a operação): Incidentes que envolverem problemas de bugs ou intermitências por culpa única e exclusiva da equipe Buzzmonitor. 3 dias, acionamento via email, e primeira resposta em até 4h dentro da escala.

O **Nível de Serviço** deve ser de 95% dos atendimentos dentro do SLA's propostos acima.

A **Disponibilidade** da aplicação deve ser de 97% calculada mensalmente, onde a fórmula será:

DISPONIBILIDADE = (Total de Unidade de Tempo - Downtime) / Total de Unidade de Tempo.



**BUZZMONITOR**

Completa e flexível para social media e atendimento multicanal

**Juliana Mendonça**

Juliana.mendonca@buzzmonitor.com.br

+55 11 3230-3325 ramal10022

+55 11 95754-7151

www.buzzmonitor.com.br



elifegroup

**CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**

**FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E  
MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS**

**CONTRATO Nº 33/22**

**DECLARAÇÃO DE CIENCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET**

Nome da empresa: **BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**

Endereço Completo: na Rua Pamplona, nº 518 – 4º andar, Jardim Paulista, São Paulo/SP,  
CEP 01405-000

CNPJ Nº: 23.504.040/0001-76

**BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) **ALESSANDRO BARBOSA LIMA**, portador(a) da Carteira de Identidade nº 52.431.507-3 e do CPF nº 855.905.924-53, **DECLARA**, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET**, conforme texto publicado no site da **CET**, [www.cetsp.com.br](http://www.cetsp.com.br), através do link <http://www.cetsp.com.br/media/719911/codigo-de-conduta-e-integridade-1a-rev.pdf>; comprometendo-nos com o seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, conforme previsto na Lei Federal 13.303/19 e no Decreto Municipal 58.093/18, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

São Paulo,

**ALESSANDRO  
BARBOSA**

**LIMA:85590592453**

Assinado de forma digital  
por ALESSANDRO BARBOSA  
LIMA:85590592453  
Dados: 2022.08.12 16:26:18  
+03'00'

Assinatura do representante legal da empresa  
Nome por extenso: **ALESSANDRO BARBOSA LIMA**  
RG: 52.431.507-3  
CPF/MF: 855.905.924-53  
Cargo: Diretor

