

## EDITAL

O ESTADO do PARANÁ, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO**, inscrita no CNPJ nº 49.179.188/0001-76, torna público que realizará Audiência Pública nos seguintes termos:

<b>AUDIÊNCIA PÚBLICA:</b>	<b>SESSÃO PÚBLICA PRESENCIAL:</b>
<p><b>9/2024 – SECOM/GMS</b> (01/2024 – Interno)</p> <p>Futura contratação de empresa para prestação de serviços via ferramenta (de Tecnologia da Informação e Comunicação) de análise de <i>sites</i> e de desempenho dos portais (plataforma de inteligência de mercado digital, com possibilidade de geração de relatórios detalhados) com o objetivo de conhecer o comportamento da opinião pública a respeito das atividades e serviços governamentais, bem como efetuar a gestão de dados e informações para áreas estratégicas de comunicação do Governo do Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data: 25/07/2024</li><li>• Horário: 14h30</li><li>• Local: Canal da Música, Rua Júlio Perneta, 695 – Mercês, Curitiba – PR – CEP 80810-110</li></ul> <p>E-mail para credenciamento: licitacoes-secom@secom.pr.gov.br</p> <p>Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste Edital.</p>

## 1 OBJETO

**1.1** A presente Audiência Pública visa a consultar eventuais interessados para colaborarem no Estudo Técnico Preliminar a ser elaborado pela Secretaria de Estado da Comunicação (SECOM), na qualidade de unidade integrante do Sistema Estadual de Comunicação – SICOM (Decreto Estadual nº 2.663/2023), para subsidiar a elaboração do Termo de Referência relativo às especificações técnicas para a contratação da prestação de serviços via ferramenta (de Tecnologia da Informação e Comunicação) de análise de *sites*, e os meios pelos quais foram acessados, e geração de relatórios detalhados, com o objetivo de conhecer o comportamento da opinião pública a respeito das atividades e serviços governamentais, bem como efetuar a gestão de dados e informações para áreas estratégicas de comunicação do Governo do Estado. Trata-se de plataforma para acesso mediante *login* e senha para 20 (vinte) usuários que possibilite alcance aos dados pesquisados pela ferramenta da contratada.

## 2 DO OBJETIVO

**2.1** Obter informações técnicas necessárias e suficientes para orientar o futuro processo licitatório de contratação da prestação de serviços via ferramenta (de Tecnologia da Informação e Comunicação) de análise de *sites*, e os meios pelos quais foram acessados, e geração de relatórios detalhados, com o objetivo de conhecer o comportamento da opinião pública a respeito das atividades e serviços governamentais, bem como efetuar a gestão de dados e informações para áreas estratégicas de comunicação do Governo do Estado. Trata-se de plataforma para acesso mediante *login* e senha para 20 (vinte) usuários que possibilite alcance aos dados pesquisados pela ferramenta da contratada.

**2.1.2** Esclarecer eventuais questionamentos quanto aos critérios, especificações, características, funcionalidades, metodologias a serem exigidas em eventual contratação pela SECOM;

**2.1.3** Subsidiar informações para elaboração do Termo de Referência;

**2.1.4** Identificar no mercado os prestadores de serviço que atendam aos requisitos estabelecidos no escopo da contratação pretendida.

### 3 RETIRADA DO EDITAL DA AUDIÊNCIA PÚBLICA E ANEXOS

O edital e anexos estão disponíveis na internet, na página: <https://www.comunicacao.pr.gov.br/Pagina/Licitacoes> – Audiência Pública nº 9/2024 (01/2024 – Interno) – SECOM/GMS.

- Telefones: (41) 3350 2429
- E-mail: [licitacoes-secom@secom.pr.gov.br](mailto:licitacoes-secom@secom.pr.gov.br)

### 4 FORMA DE PARTICIPAÇÃO

**4.1** Qualquer pessoa física ou jurídica que possua interesse em apresentar contribuições que venham a subsidiar a Administração na formação da futura contratação poderão apresentá-las na forma definida neste Edital de Audiência Pública.

**4.1.1** Não será possível contribuir anonimamente, conforme vedação constitucional ao anonimato, prescrito no art. 5º, IV, da Constituição da República.

**4.1.2** Eventuais respostas a esta Audiência Pública não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a Administração. Os fornecedores que não participarem desta Audiência Pública não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.

**4.1.3** As especificações técnicas contidas no objeto técnico (Anexo I) são meros parâmetros para discussão acerca do objeto e poderão ser alteradas a critério da Administração.

**4.1.4** A Administração não assume o compromisso de acatar as contribuições e sugestões apresentadas, porquanto o objetivo da presente Audiência Pública é compilar as informações recebidas para subsidiar a fase de planejamento de futuro processo licitatório.

**4.1.5** É recomendável que os participantes não se limitem a apresentar contribuições no formato de propostas comerciais, podendo fazer sugestões e apresentar soluções variadas para a

necessidade descrita neste Edital.

**4.2** Entende-se por contribuição a apresentação de questionamentos, respostas aos questionamentos, pedidos de esclarecimentos e sugestões referentes à Audiência Pública enviados ao e-mail [licitacoes-secom@secom.pr.gov.br](mailto:licitacoes-secom@secom.pr.gov.br).

**4.3** As contribuições poderão ser dirigidas à Secretaria de Estado da Comunicação das 00h do dia 04 de julho de 2024 até às 18h do dia 23 de julho de 2024 pelo seguinte meio:

**4.3.1** E-mail: [licitacoes-secom@secom.pr.gov.br](mailto:licitacoes-secom@secom.pr.gov.br)

**4.4** A Audiência Pública compreenderá 3 (três) etapas, conforme elencado a seguir:

**4.4.1 Fase de Credenciamento:** os interessados deverão encaminhar os documentos por meio eletrônico para o e-mail [licitacoes-secom@secom.pr.gov.br](mailto:licitacoes-secom@secom.pr.gov.br) até um dia útil anterior a data de abertura, quando serão credenciadas as pessoas físicas e pessoas jurídicas, por meio de seus representantes, interessados em participar da fase de debates;

**4.4.1 Os interessados devem se credenciar encaminhando os seguintes documentos:**

- a) cópia do documento de identidade da pessoa física ou do representante da pessoa jurídica (ou instrumento equivalente);
- b) contrato social, estatuto ou registro de empresário individual, se pessoa jurídica;
- c) procuração, se for o caso.

**4.4.2 Fase de leitura das contribuições:** momento em que serão analisadas pela comissão as contribuições recebidas por e-mail e pelo formulário.

**4.4.3 Fase de debates:** momento em que será oportunizado, às pessoas físicas e jurídicas credenciadas na forma deste Edital, período de até 20 minutos, para que se manifestem quanto ao objeto da Audiência Pública, presencialmente no endereço indicado neste Edital;

**4.4.3.1** As contribuições para a fase de debates deverão ser, preferencialmente, encaminhadas previamente para o e-mail [licitacoes-secom@secom.pr.gov.br](mailto:licitacoes-secom@secom.pr.gov.br), com o objetivo de facilitar os debates.

**4.4.4** Durante a fase de debates, os representantes da SECOM poderão se manifestar verbalmente, caso julguem pertinente, visando enriquecer o tema em pauta. Contudo, devido à complexidade do objeto, os eventuais questionamentos serão, preferencialmente, respondidos por e-mail.

**4.4.5** Todas as contribuições e questionamentos deverão referir-se estritamente ao objeto deste Edital, sendo desconsiderados apontamentos relativos a outros assuntos.

**4.4.6** Os questionamentos e contribuições serão respondidos posteriormente à sessão pública, sendo a decisão divulgada junto com o relatório consolidado de contribuições.

**4.4.7** O resultado da análise das contribuições será publicado no site <https://www.comunicacao.pr.gov.br/Pagina/Licitacoes>, após a avaliação pela área técnica da SECOM.

**4.5** Comporão a mesa: o Presidente e demais membros da comissão para acompanhamento e condução deste procedimento, designados pela Resolução nº 018/2024.

**4.5.1** Ao Presidente competirá:

**4.5.1.1** dirimir questões de ordem;

- 4.5.1.2** decidir conclusivamente sobre os procedimentos adotados na audiência;
- 4.5.1.3** conceder e cassar a palavra quando o expositor extrapolar o tempo estabelecido, bem como nos casos em que o tema abordado se afastar da matéria em pauta;
- 4.5.1.4** determinar a retirada de pessoas que perturbarem a audiência, coibir as condutas desrespeitosas ou com o fim de protelar ou desvirtuar o objetivo da presente Audiência Pública;
- 4.5.2** Aos demais membros competirá:
- 4.5.2.1** Registrar a Ata da Audiência Pública;
- 4.5.2.2** Credenciar os participantes inscritos na Audiência Pública.
- 4.5.2.3** Assessorar o presidente da Audiência Pública.

## 5 CONDIÇÕES GERAIS

A Sessão Pública será transmitida pelo Canal Oficial da SECOM/PR no YouTube e também será registrada em ata, que será disponibilizada no <https://www.comunicacao.pr.gov.br/Pagina/Licitacoes>.

## 6 ANEXOS

Anexo I – Objeto Técnico (referente ao objeto que se pretende futuramente contratar);  
Anexo II – Pauta da Audiência Pública

Esta Audiência Pública será regida pelas disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

*Datado e Assinado Eletronicamente*

**Eder Franquito da Costa**

Chefe – Unidade de Contratos, Convênios e Licitações  
Secretaria de Estado da Comunicação do Paraná  
Resolução nº 007/2024 - SECOM

## ANEXO I OBJETO TÉCNICO

### 1 OBJETO

**1.1** A presente Audiência Pública refere-se ao recebimento de contribuições das pessoas físicas e jurídicas para subsidiar tecnicamente futuro procedimento licitatório para contratação da prestação de serviços via ferramenta (de Tecnologia da Informação e Comunicação) de análise de *sites*, e os meios pelos quais foram acessados, e geração de relatórios detalhados, com o objetivo de conhecer o comportamento da opinião pública a respeito das atividades e serviços governamentais, bem como efetuar a gestão de dados e informações para áreas estratégicas de comunicação do Governo do Estado. Trata-se de plataforma para acesso mediante *login* e senha para 20 (vinte) usuários que possibilite alcance aos dados pesquisados pela ferramenta da contratada.

**1.2** A contratação pretendida inclui a prestação dos seguintes serviços:

**1.2.1** estabelecer um *ranking* dos *sites* em relação a categorias;

**1.2.2** realizar avaliação de desempenho dos portais;

**1.2.3** verificar o total de visitas dos *sites*;

**1.2.4** apreciar a duração média das visitas dos *sites*;

**1.2.5** indicar quantas páginas o usuário realiza em cada visita que faz;

**1.2.6** aferir a taxa de rejeição do site;

**1.2.7** apurar o percentual de visitantes por país e por categorias de dispositivos;

**1.2.8** averiguar as origens do tráfego (direto, referência, busca, social, *e-mail*, anúncios *display*);

**1.2.9** mostrar quais dispositivos são utilizados pelos usuários para acesso aos *sites*;

**1.2.10** examinar *sites* de referência e de destino;

**1.2.11** realizar levantamento de assuntos de relevância para o Estado do Paraná ligados aos serviços de saúde, educação, segurança, dentre outros;

**1.2.12** verificar as redes sociais de origem de tráfego;

**1.2.13** realizar a descrição do perfil do público visitante (categorias de interesse, outros *sites* acessados);

**1.2.14** indicar *sites* similares (por assunto e por classificação nos resultados da busca) incluindo comparativos com outros estados;

**1.2.15** realizar relatórios detalhados a partir das informações armazenadas;

**1.2.16** fornecer *insights* que respondem perguntas relevantes sem comprometer o desempenho da plataforma;

**1.2.17** ter capacidade para lidar com grandes volumes de dados e processar informações de diversas fontes simultaneamente;

**1.2.18** o tempo de resposta para buscas e consultas deve ser otimizado, garantindo eficiência mesmo em momentos de alta demanda;

- 1.2.19** adotar protocolos de segurança robustos para proteger os dados coletados;
- 1.2.20** o acesso às informações deve ser restrito a usuários autorizados, com controles de permissões bem definidos e respeito à segurança e proteção de dados;
- 1.2.21** a empresa fornecedora deve oferecer suporte técnico especializado em língua portuguesa para solucionar eventuais problemas;
- 1.2.22** deve haver cumprimento integral das diretrizes de segurança e de privacidade de dados conforme a LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018);
- 1.2.23** disponibilizar atendimento para 20 (vinte) usuários com *login* e senha.

## 2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

**2.1** A Secretaria de Estado de Comunicação do Paraná (SECOM) tem a responsabilidade crucial de gerenciar dados e informações estratégicas de comunicação. Essa gestão visa a facilitar os processos decisórios da equipe gestora da pasta e do Excelentíssimo Sr. Governador. A SECOM é a coordenadora dos sítios eletrônicos oficiais do governo na *internet*, trabalhando incansavelmente para promover o acesso à informação em todas as suas plataformas e também para combater notícias falsas (as chamadas *fakenews*). Ademais, na qualidade de coordenadora do Sistema Estadual de Comunicação – SICOM, conforme regulamento estadual, a SECOM tem objetivos específicos a serem alcançados. Dentre eles, destaca-se os contidos nos incisos III, IV, V e VI do art. 3º do Decreto Estadual nº 2.663, de 30 de junho de 2023:

Art. 3º Para o cumprimento de sua finalidade, o SICOM tem os seguintes objetivos específicos:

(...)

III – a aplicação dos recursos disponíveis destinados às atividades de comunicação de maneira eficiente e racional, promovendo a transparência dos gastos;

IV – o fornecimento de informações operacionais e mercadológicas dos serviços prestados ao público pela Administração Indireta;

V – o assessoramento no desenvolvimento e a adoção de novas tecnologias facilitadoras de uma comunicação mais eficiente, eficaz e efetiva;

VI – a realização de avaliações sistêmicas dos resultados obtidos.

(grifou-se)

**2.2** Em conformidade com o Sistema Estadual de Comunicação (Lei nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023, art. 15), torna-se imperativo fomentar a adoção de padrões, boas práticas e soluções técnicas globais para a comunicação paranaense dentro da estrutura. Existem diversas ferramentas tecnológicas que contribuem para agilizar e automatizar o trabalho, reduzindo as tarefas repetitivas e propiciando aos profissionais mais tempo para decisões estratégicas de interesse do órgão.

**2.3** Para lidar com o volume de informações inerentes à *web*, é essencial obter uma visão abrangente dela. Isso permitirá harmonizar os procedimentos das ações comunicativas do estado. Portanto, é indispensável coletar informações diretamente dos dados de tráfego direto, busca



orgânica, busca paga, tráfego de referência, *display*, vídeo, *e-mail* e mídias sociais. Além disso, o processamento simultâneo de dados de *desktop*, *mobile web*, *iOS* e *Android* é fundamental.

**2.4** Obter a análise interna da arquitetura dos *sites*, incluindo subdomínios, pastas, páginas e agrupamentos de páginas, possibilitará à SECOM, como parte estrutural do Sistema Estadual de Comunicação (SICOM – Decreto Estadual nº 2.663/2023), analisar categorias, produtos e outros temas de forma isolada, numa análise comparativa que incluirá os equivalentes em outros *sites* com arquiteturas distintas.

**2.5** Essa prática é frequentemente utilizada no contexto de análise de comunicação digital. Frise-se que esta contratação não se relaciona com os serviços de publicidade cujos contratos com tal objeto estão vigentes e sendo executados pela Lei Federal nº 12.232/2010. Essa prática é frequentemente utilizada no contexto de análise de comunicação digital. Frise-se que a futura contratação não se relaciona com os serviços de publicidade cujos contratos com tal objeto estão vigentes e sendo executados pela Lei Federal nº 12.232/2010. Trata-se de acesso, mediante *login* e senha, de plataforma da qual constam os dados pesquisados, sendo, portanto, um serviço comum, conforme estabelece o inciso I do art. 392 do Decreto Estadual nº 10.086/2022, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

**2.6** Faz-se necessária a obtenção criteriosa de dados de conversão, segmentados por canal, categoria e produto, pois essencial para direcionar informações ao SICOM. Esse diagnóstico regular e confiável permite captar mudanças, tendências e comportamentos da população, possibilitando uma análise inteligente da *web*.

**2.7** Esses são os problemas e não há servidores suficientes para desenvolver os trabalhos que são realizados hoje e mais estes que pelo volume alcançado hoje em dia<sup>1</sup>:

- a) Existem 217 milhões de pessoas, sendo 87.9% delas da parte urbana do país. Além disso, o crescimento, se comparado ao ano anterior, foi de 0.5% (977 mil);
- b) 210.3 milhões de conexões *mobile*, totalizando 96.9% da população do Brasil. As conexões tiveram um decréscimo de 1%, totalizando menos 2 milhões de pessoas;
- c) 187.9 milhões de pessoas utilizam a internet, sendo 86.6% da população brasileira. Se compararmos com o ano anterior, vemos um crescimento de 6.1 milhões de pessoas (+3.3%);
- d) Além disso, o país tem 144 milhões de usuários ativos nas redes sociais, chegando a 66.3% da população.

**2.8** Nessa linha, a SECOM deve acompanhar a velocidade de carregamento das páginas do Estado e entender por que a comunidade permanece ou não conectada. Ao verificar o status de indexação das páginas, é possível garantir que todas as páginas do estado estejam sendo rastreadas corretamente pelos mecanismos de busca. Evitar demoras desnecessárias é fundamental para não perder potenciais usuários. As ferramentas auxiliam a identificação de erros de rastreamento e indexação, como páginas quebradas ou problemas com o arquivo "*robots.txt*". É possível submeter os *sites* do estado a um *sitemap* (arquivo que esclarece aos buscadores a estrutura de um site, bem como suas atualizações e as principais páginas do site a serem

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://v4company.com/blog/marketing-digital/digital-brasil-2024>>. Acesso em: 20. mai. 2024.

indexadas) para ajudar os mecanismos de busca a descobrirem e indexarem suas páginas de forma mais eficiente. As ferramentas de *Search Engine Optimization – SEO* também geram relatórios *Search Console Insights*, facilitando a análise de resultados pelos profissionais da Secretaria posteriormente. Essa abordagem embasa decisões mais inteligentes e com menor risco.

**2.9** Aproveitar a tecnologia disponível é eficaz para obter um volume de dados verossímil e alinhado com a realidade. A granularidade dos dados, com períodos diários, semanais e mensais, é capital. Quanto mais detalhados os dados, mais informação se pode extrair. Segundo o Digital Brasil 2024<sup>2</sup> a forma de utilização da internet tem a seguinte conformação:

- a) Encontrar informação: 78,7%;
- b) Pesquisar como se faz coisas: 74,2%;
- c) Manter contato com amigos e família: 70,5%;
- d) Pesquisar sobre produtos e marcas: 69,8%;
- e) Assistir vídeos, séries ou filmes: 67,5%;
- f) Encontrar novas ideias ou inspirações: 66,9%;
- g) Manter-se atualizado com notícias e eventos: 65,9%;
- h) Ouvir música: 64,9%;
- i) Pesquisas sobre negócios: 57,6%;
- j) Educação e estudos: 53,4%;
- k) Pesquisas de lugares para viajar ou passar as férias: 52,9%;
- l) Pesquisar produtos de saúde: 47,0%;
- m) Organizar finanças: 44,3%;
- n) *Networking* relacionada ao *business*: 43,4%;
- o) Jogar: 42,2%.

**2.10** Ao converter, traduzir e selecionar informações em um painel territorial abrangente, a SECOM, como órgão ligado diretamente à Governadoria, ganha precisão para orientar o Sistema comunicativo que faz suporte ao Sr. Governador abrangendo desde a resolução de problemas até a identificação de oportunidades estratégicas.

**2.11** Importante definir e aplicar políticas relacionadas ao gerenciamento, acesso, uso, segurança e qualidade de dados e metadados, pois a exemplo do reportado na página do Jornal G1 em 2021<sup>3</sup> sabe-se que: “O uso da internet no Brasil cresceu em 2020, passando de 74% para 81% da população, o que representa 152 milhões de pessoas. Os dados foram divulgados nesta quarta-feira (18) pela pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Segundo o levantamento, a maior alta foi registrada por usuários na área rural. O uso de internet neste grupo cresceu de 53%, em 2019, para 70%, em 2020. Na área urbana, o índice passou de 77% para 83%”.

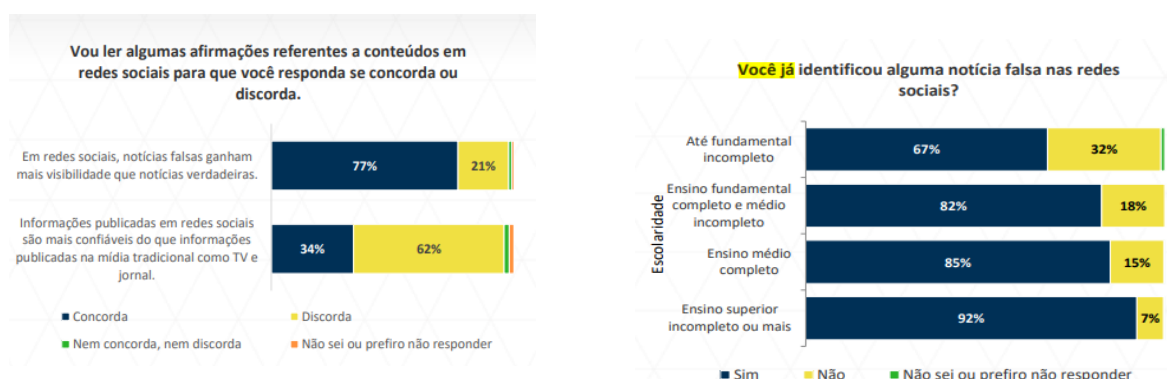
<sup>2</sup> Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/digital-brazil-2024-um-panorama-do-mercado-digital-brasileiro>>. Acesso em: 20. mai. 2024.

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2021/08/18/uso-da-internet-no-brasil-cresce-e-chega-a-81percent-da-populacao-diz-pesquisa.ghtml>>. Acesso em: 20. mai. 2024;



### 3. JUSTIFICATIVA

**3.1** A futura contratação se justifica, além dos motivos expostos no item 2 deste Anexo I, porque visa a identificar questões atuais e problemas em órgãos da Administração que necessitam e melhor na gestão de comunicação<sup>4</sup>. O foco é entender como o cidadão paranaense utiliza seu tempo *on-line*, considerando a presença do Governo do Paraná nos meios de comunicação. A supervisão dos instrumentos do Sistema Estadual de Comunicação é crucial para a verificação do progresso na web e para a elaboração de um diagnóstico confiável. Avalia-se os impactos dos serviços contratados pela Secretaria e, se houver ineficiências, identificam-se para realizar os ajustes necessários. Outra pesquisa, a do DATASENADO, fornece uma amostra significativa da utilização da internet pelos brasileiros, cujos quadros justificam o aspecto do cuidado necessário que se deve ter com a matéria, a exemplo destes que se destaca<sup>5</sup>:



**3.2** Contratar uma empresa de serviços de pesquisa da internet é considerado uma boa prática de gestão, pois permite o uso de tecnologia para tomar decisões fundamentadas e melhorar a prestação dos serviços públicos de comunicação. Considerando que o Sistema Estadual de Comunicação (SICOM) se baseia em macroprocessos de trabalho sobre imprensa e conteúdos governamentais, mídia e marketing institucional, torna-se indispensável a realização de diagnósticos aprimorados para orientar estrategicamente o desenvolvimento das competências da Secretaria nessa área. A visibilidade abrangente é essencial para entender como o público interage com os canais digitais da Secretaria, permitindo ajustar a estratégia digital, otimizar campanhas e tomar decisões informadas sobre a alocação de recursos. Afinal, em tempos de

<sup>4</sup> A esse respeito, veja-se artigos da *web* que ressaltam a importância da análise de dados no âmbito da Administração Pública: <https://www.ipm.com.br/blog/governo-digital/analise-de-dados-setor-publico/#:~:text=Ela%20permite%20que%20os%20governos,cont%C3%ADnua%20das%20pr%C3%A1ticas%20de%20gest%C3%A3o> (acesso em 22. mai. 2024); [https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/pesquisas/documentos/relatorio/relatorio\\_227.pdf](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/pesquisas/documentos/relatorio/relatorio_227.pdf) (acesso em: 22. mai. 2024); <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/231120/26093> (acesso em: 22. mai. 2024); <https://inovacaosebraeminas.com.br/artigo/saiba-como-lidar-com-gestao-de-crise-em-redes-sociais-da-administracao-publica> (acesso em: 22. mai. 2024); <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/31798> (acesso em: 22. mai. 2024).

<sup>5</sup> Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/dados/pesquisa-nov-2019-relatorio-completo>>. Acesso em: 20. mai. 2024.

dengue e ainda COVID, a comunicação digital precisa ser maximizada para transmitir informações de interesse público.

**3.3** Trata-se de uma adaptação desta Secretaria às facilidades tecnológicas, uma vez que não se mostra eficiente deslocar e dedicar recursos humanos para pesquisas dessa natureza quando os recursos tecnológicos podem fazê-lo de forma mais aprofundada e com uma rapidez insuperável pelas mãos humanas. E, nessa via, evita-se sobrecarga de informações para o foco nos aspectos criadores, interferindo na qualidade de vida dos servidores. Lembrando o art. 37 da Constituição da República, em que está insculpido o princípio da eficiência, no qual se busca atender com mais agilidade as demandas de comunicação geradas por um Estado que conta com 11.444.380 de habitantes<sup>6</sup> e buscar a qualidade dos serviços prestados. O ganho de tempo para nossos profissionais é gigante e se poderá dedicar mais tempo a atividades estratégicas, aumentando a produtividade elevando a qualidade dos serviços.

**3.4** Esse tipo de ferramenta permite ao governo coletar e analisar dados de usuários que visitam seus sites. Tais dados podem revelar informações valiosas sobre como o público percebe e interage com as atividades e serviços governamentais. Além disso, a ferramenta também permite ao governo gerenciar dados e informações estratégicas de comunicação, o que pode ajudar a informar e orientar suas estratégias de comunicação. O acesso à plataforma da contratada que fornece os dados é feito mediante login e senha do servidor público. Isso garante que apenas indivíduos autorizados possam acessar e utilizar as informações coletadas e analisadas pela ferramenta. Portanto, a contratação de uma ferramenta de análise de sites é um exemplo de como o governo está utilizando a tecnologia para melhorar a eficiência e eficácia de suas atividades e serviços, ao mesmo tempo em que se mantém transparente e responsável perante o público. Esse tipo de ferramenta é largamente utilizada nos meios privados das agências e tem sido trazida para o serviço público de forma a poupar esforços e recursos humanos para alcançar eficiência e, inclusive, autoanálise.

**3.5** A título de exemplo, cite-se estudo realizado pelo programa de pós-graduação da Fundação Getúlio Vargas intitulado “Análise de reputação como fundamento da comunicação pública na Advocacia-Geral da União”<sup>7</sup>. O referido estudo evidencia o interesse público e a relevância da análise de dados a respeito de instituições da Administração Pública, tal como se pretende com a contratação a ser subsidiada por Audiência Pública. Quanto ao estudo, confira-se o resumo:

*“Esta pesquisa tem como objetivo analisar a reputação organizacional da Advocacia-Geral da União nas plataformas digitais como elemento para compreender a estratégia de comunicação pública da Instituição sob o ponto de vista da Accountability e da transparência pública. Foi realizada a coleta de dados de menções sobre a AGU em plataformas da internet de análise de reputação, com posterior análise dos dados utilizando o método qualitativo. Compreende-se que a pesquisa conseguiu evidenciar a diferença entre os públicos, criar uma lista das palavras-chave e categorizá-las em temáticas mais relevantes, percebendo quais são as demandas prioritárias dos usuários nos canais estudados. Como conclusão, observou-se a necessidade de explorar melhor determinados temas referentes à estratégia de comunicação da AGU, o monitoramento constante das menções à instituição nas plataformas digitais, além de compreender*

<sup>6</sup>Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/panorama>>. Acesso em: 20. mai. 2024.

<sup>7</sup>Disponível em: <<https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/6f3839c2-b24e-43dd-a1ec-6d59b25f6bd7/content>>. Acesso em: 22. mai. 2024.

*quais são os principais meios de comunicação que possuem poder de influenciar a sociedade em relação à AGU. Espera-se que este estudo possa contribuir para a literatura de reputação da comunicação pública, bem como para gestores de organizações públicas avaliarem melhores meios de se comunicar com a sociedade”.*

**3.6** A necessidade é que a SECOM obtenha a análise de sites com o objetivo de conhecer o comportamento da opinião pública a respeito das atividades e serviço governamentais, bem como efetuar a gestão de dados e informações estratégicas de comunicação do Governo do Estado. Considerando-se o volume de dados envolvidos não se faz razoável designar servidores para fazer essa busca, se há solução tecnológica mais célere e com maior capacidade de retenção de dados. Ademais, com a utilização de ferramentas dessa natureza para análise de sites e demais mídias, será possível direcionar e otimizar os investimentos em publicidade legal e institucional nos canais-alvo. Essa análise também é útil para verificar o impacto que os sites têm em seu âmbito de alcance – em dados relativos –, como a “fatia de mercado” que alcançam em relação ao seu público-alvo, o que serve também para direcionar os investimentos em publicidade do estado. Relevante mencionar que o Ministério da Infraestrutura já deflagrou licitação com objeto parcialmente semelhante àquele ora proposto (guardadas as diferenças, evidentemente), qual seja: *“Contratação de empresa especializada em inteligência de mídia; para o fornecimento de dados estatísticos e métricas sobre a publicação, repercussão, reputação digital, imagem/reputação institucional (Ministério e entidades vinculadas) e alcance de publicações nos meios de comunicação de massa, contemplando dashboard com dados em tempo real dos perfis proprietários de redes sociais. Além dos serviços de captura e processamento de dados de publicações de imprensa (impressa, televisiva, radiofônica e web), redes de conteúdo (blogs, sites) e redes sociais, que compõem um único serviço, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento”*<sup>8</sup>.

**3.7 Para atender à demanda de contratar uma ferramenta de análise de sites nos moldes propostos, bem como gerenciar dados e informações estratégicas de comunicação do Governo do Estado, a solução almejada precisa dispor de uma gama de características, dentre as quais se destaca, de forma exemplificativa:**

**3.7.1** monitoramento de mídias sociais, web e aplicativos: análise detalhada e aprofundada do tráfego web e mobile no Brasil, como dados sobre origens de tráfego (por categoria, duração e total de visitas), comportamento do usuário e análise competitiva, com análise dos perfis de audiência e engajamento de conteúdo. Relevante para traçar perfis e padrões de comportamento dos usuários das redes;

**3.7.2** mensuração da rejeição dos sites, após os usuários visitarem apenas uma página e saírem do site;

**3.7.3** relatórios e dashboards personalizáveis: permitir geração de relatórios e painéis (dashboards) conforme necessidade do usuário, com pesquisas por palavras-chave para visualização e interpretação dos dados de forma clara e intuitiva;

<sup>8</sup> Disponível em: <<https://www.gov.br/transportes/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/arquivos-licitacoes/pregoes-2021/pregao-07-2021-23-06-2021-monitoramento-de-midia.pdf>>. Acesso em: 23. mai. 2024.

**3.7.4** oferecer recursos para festão de crises de comunicação em potencial, possibilitando respostas rápidas para controlar impactos negativos acerca da reputação das ações governamentais em relação à sociedade;

**3.7.5** análise de tendências: identificar tendências emergentes e questões de interesse público, ajudando a antecipar preocupações e ajustar estratégias de comunicação;

**3.7.6** integração com outras ferramentas: a ferramenta deve ser compatível com outras soluções de comunicação e gestão de dados para facilitar o fluxo de informações;

**3.7.7** segurança e privacidade: garantir segurança e privacidade dos dados, sobretudo em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e com a Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da *Internet*);

**3.7.8** suporte e treinamento: a contratada deve dar suporte técnico adequado e treinamento eficiente para os usuários, em língua portuguesa, para que a utilização da solução seja a mais eficiente possível.

**3.8** Diante do exposto, trata-se de uma futura grande conquista administrativa para esta Secretaria de Comunicação, pois esse tipo de ferramenta tem o poder de trazer um registro transparente das informações coletadas, o que pode ser usado para prestar contas à sociedade e aos órgãos de controle interno e externo. Além disso, o uso desse tipo de ferramenta permite a tomada de decisões informadas e estratégias eficazes de comunicação no âmbito da Administração Pública paranaense. Ao analisar *sites* diferentes, erros de configurações das nossas páginas na *internet*, identificar tendências, lacunas de informação, outras páginas públicas e oportunidades estratégicas. Isso contribui para uma atuação mais eficaz do Poder Executivo. Esse serviço acessório, reforce-se, é um aliado na busca pela excelência na gestão pública e na tomada de decisões embasadas em informações consistentes.

*Datado e Assinado Eletronicamente*

**Melissa Zampronio**  
AT/SECOM

## ANEXO II

### Pauta da Audiência Pública

1. Credenciamento e confirmação dos presentes;
2. Abertura da sessão pública pelo Presidente da Sessão;
3. Tópicos gerais:
  - 3.1 Objetivos e características gerais dos serviços;**
  - 3.2 Características específicas:**
    - 3.2.1** quanto à forma de análise de *sites* em *desktop* e *mobile*;
    - 3.2.2** quanto à forma de análise de aplicativos *mobile*;
    - 3.2.3** quanto à possibilidade de análise de dados internos da arquitetura dos *sites*;
    - 3.2.5** quanto à possibilidade de pesquisa por palavras-chave;
    - 3.2.6** quanto à análise do tráfego de pesquisa;
    - 3.2.7** quanto à granularidade dos dados;
    - 3.2.8** quanto ao funcionamento de análise para apresentação de *insights* de dados e sobre a audiência;
    - 3.2.9** quanto ao nível de facilidade de uso da interface da plataforma (o quão intuitiva é ao usuário);
    - 3.2.10** quanto ao cumprimento de diretrizes de segurança e de privacidade de dados conforme a LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018);
    - 3.2.11** quanto à existência de integração com outras plataformas.
  - 3.3** Nível de personalização do painel (*dashboard*) para análise dos dados finais pelo usuário, bem como de geração de relatórios personalizados.
  - 3.4** Modelo de treinamento aos usuários.
  - 3.5** Abrangência do suporte aos usuários.
  - 3.6** Outros itens a serem incluídos no escopo contratual.
  - 3.7** Sugestões adicionais.
4. Encerramento da audiência pública.





ePROTOCOLO



Documento: **01EDITALAudenciaPublica09.2024FeramentaAnalisedeSites.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Eder Franquito da Costa** em 05/07/2024 07:46.

Inserido ao protocolo **22.374.551-2** por: **Eder Franquito da Costa** em: 05/07/2024 07:43.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**d41dd1ae9efc6a7ddf66c8ec53f45c96**.