



## AVISO DE SESSÃO PÚBLICA nº 1/2016, de 4/1/2016

Contrato nº 001/2010 – Serviços de Publicidade  
Conselho Federal de Medicina – Link Bagg Comunicação e Propaganda Ltda.

Atendendo ao que dispõe o § 2º, Art. 14, da Lei 12.232/2010, vimos informar local e data de abertura dos envelopes referentes aos orçamentos do(s) serviço(s) abaixo discriminado(s):

**CAMPANHA: CFM 2015**  
**TÍTULO: REDES SOCIAIS**

OBJETO	ENTREGA
Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em estratégia de atendimento e relacionamento digital, produção de conteúdo/peças para as redes/mídias sociais, e-mail marketing, monitoramento, interações e ações digitais, que subsidiarão o desenvolvimento de novos processos de relacionamentos, atendimento e aumento de visibilidade da presença do Conselho Federal de Medicina (CFM) na web. <b>Detalhamento do projeto em anexo</b>	Brasília/DF

**LOCAL:** SGAS 915 Lote 72 – Sala do SEIMP - Brasília-DF – Fone: 3445-5940

**DATA:** 6/1/2016

**HORÁRIO:** 16h



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

## **OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em estratégia de atendimento e relacionamento digital, produção de conteúdo/peças para as redes/mídias sociais, e-mail marketing, monitoramento, interações e ações digitais, que subsidiarão o desenvolvimento de novos processos de relacionamentos, atendimento e aumento de visibilidade da presença do Conselho Federal de Medicina (CFM) na web.

## **PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM CONTRADADOS**

### **MONITORAMENTO ONLINE**

Descritivo: Acompanhar de forma permanente (24x7) a imagem do órgão/tema em veículos online, blogs e redes sociais. O monitoramento deve indicar sua repercussão, reputação, evolução de sentimento, principais influenciadores e demais informações estratégicas para a tomada de decisões. Situações que indiquem possíveis repercussões com alto volume devem ser motivo de alerta, especialmente aqueles que possam gerar crise. O resultado deve ter clareza na apresentação dos dados. A análise deve responder os porquês dos dados e não só os números pelos números, ou seja, explicar as razões pela qual determinado tema está positivo/negativo, o que está gerando esse efeito e exemplos de posts/notícias que comprovem esta explicação.

### **Entregável:**

- a) Alertas (corpo do e-mail) – organizar uma régua de corte de crise (por volumes de menções) e pesar bem o que merece ou não alertar. Devem apontar também alertas para temas positivos, ou seja, assuntos que venham repercutindo em alta escala positivamente para o cliente;
- b) Relatório semanal em arquivo de apresentação (sexta-feira entre 12h e 14h) - recorte com uma visão geral dos principais temas e o que mais repercutiu positiva e negativamente para os itens monitorados. Deve ser algo direto e objetivo, algo como 3 slides que resumam bem e de forma clara o que foi a semana;
- c) Relatório mensal em arquivo de apresentação (quinto dia útil após encerramento do mês) – consolidado de todas as informações de maneira objetiva;
- d) Arquivos abertos – todas as peças produzidas para o uso do cliente nos diferentes canais e mídias devem ser entregues em arquivo aberto, gravado em DVD (quinto dia útil após encerramento do mês).

**Prazo de entrega:** conforme especificado nos entregáveis.

**Quantidade de entregas:** Até 20 mil publicações coletadas por mês com 05 relatórios de monitoramento por mês (04 semanais e 01 mensal).



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

## **CONTEÚDO PARA REDES SOCIAIS**

Descritivo: Produção e publicação de posts para redes sociais todos os dias da semana, incluindo feriados, a partir de pauta previamente aprovada. Envolve a criação do texto, edição de imagens, *tagueamento*. Relatório mensal com: listagem das tarefas realizadas e sua visão consolidada.

### **Entregável:**

Aspectos a serem considerados na avaliação de qualidade:

- a) Contemplar as fontes e insumos fornecidos pelo órgão/tema;
- b) Entregar dentro do prazo estipulado (definido pelo cliente em função de suas necessidades);
- c) Atender ou responder as necessidades e/ou problemática apontada pelo órgão/tema;
- d) Não pode conter erros gramaticais, recomendações que ferem a legislação pública, aplicação equivocada de marcas, deixar de contemplar orientações do órgão;
- e) Utilizar fontes confiáveis;
- f) Adequação das páginas do CFM nos diferentes canais de mídia em termos de layout e uso racional das informações/foto/vídeo/imagem em função do padrão gráfico adotado pela Autarquia.

Apresentar listagem das tarefas realizadas e sua visão consolidada. Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** diário.

### **Quantidade de entregas:**

Facebook - até 150 cards únicos por mês (Arquivo de imagem digital aberto e final);  
Twitter - até 400 tuítes por mês;  
Instagram – até 60 fotos por mês;  
Youtube – até 30 vídeos por mês;  
Flickr – até 500 fotos por mês;  
Soundcloud – até 30 posts por mês.

## **VÍDEOS**

- a) Vídeo Reportagem

Descritivo: Vídeo reportagem elaborado a partir de briefing e pauta previamente aprovados, com duração de até 4 minutos.



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

#### b) Vídeo Depoimento

Descritivo: Vídeo para captação de um ou mais depoimentos sobre tema específico, com duração de até 4 minutos.

#### c) Vídeo Animação

Descritivo: Produção de vídeo com utilização de técnica de animação 2D, com duração de até 4 minutos.

**Entregável:** Arquivo texto contendo o roteiro finalizado, arquivos de vídeo finalizado em alta resolução (Formato Full HD) para uso em TV e internet, arquivos dos projetos abertos e documentos de cessão dos direitos autorais em arquivo digitalizado.

Os vídeos devem ser elaborados a partir de um briefing e roteiro previamente aprovados. Os profissionais envolvidos devem ceder o uso de direito autoral em arquivo texto. O custo deve prever direção de edição, editor, diretor de arte, sonorização, roteirização, reportagem, locução, arte-finalização.

Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** Até 02 dias consecutivos para vídeo reportagem e vídeo depoimento; Até 05 dias consecutivos para vídeo animação.

**Quantidade de entregas:** Até 30 vídeos por mês de qualquer um dos tipos mencionados anteriormente.

### ÁUDIOS

#### a) Áudio Reportagem / Depoimento

Descritivo: Áudio reportagem elaborado a partir de briefing e pauta previamente aprovados, com duração de até 4 minutos.

**Entregável:** Arquivo texto contendo o roteiro finalizado, arquivos de áudio finalizado para uso em rádio e internet, arquivos dos projetos abertos e documentos de cessão dos direitos autorais em arquivo digitalizado.

Os áudios devem ser elaborados a partir de um briefing e roteiro previamente aprovados. Os profissionais envolvidos devem ceder o uso de direito autoral em arquivo texto. O custo deve prever direção de edição, editor, sonorização, roteirização, reportagem, locução e finalização.



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** Até 02 dias consecutivos.

**Quantidade de entregas:** Até 30 áudios por mês.

### ***E-MAIL MARKETING***

Descritivo: Criação e produção de e-mail-marketing para envio por parte do cliente, incluindo a cessão de direitos de imagens, gráficos e ilustrações utilizados.

**Entregável:** Código fonte em formato HTML da peça e demais arquivos de imagem que compõe a peça.

Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** até 24 horas, sendo que o prazo máximo será definido em função da urgência e da necessidade do cliente.

**Quantidade de entregas:** Até 15 e-mails marketing por mês.

### ***BOLETIM ELETRÔNICO INSTITUCIONAL***

Descritivo: Criação e produção de boletim eletrônico (newsletter) para envio por parte do cliente.

**Entregável:** Código fonte em formato HTML da peça e demais arquivos de imagem que compõe a peça.

Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** até 24 horas.

**Quantidade de entregas:** Até 06 boletins eletrônicos institucionais por mês que serão a matriz. Em função de uma política interna de regionalização da comunicação cada boletim poderá ser objeto de customização gerando até 27 peças derivadas.



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

## **PEÇAS GRÁFICAS DE SUPORTE PARA SÍTIOS WEB**

Descritivo: Criação e produção de *banners* e *popups* para sítios institucionais na internet em formatos variados, incluindo a cessão dos direitos de uso de imagens, gráficos e ilustrações utilizados.

**Entregável:** Arquivo de imagem digital aberto e final.

Todas as peças somente serão publicadas/distribuídas após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento.

**Prazo de entrega:** até 24 horas, sendo que o prazo máximo será definido em função da urgência e da necessidade do cliente.

**Total de entregas:** Até 10 peças por mês.

## **GOVERNANÇA EM REDES SOCIAIS**

Descritivo: Gerenciar perfis em redes sociais, incluindo conteúdo e analisando itens que necessitem de algum tipo de ação, como: resposta, monitoramento, exclusão, etc. A moderação deve ser feita de forma permanente (24X7), com postagens, leitura e classificação (neutro, positiva e negativa) de todas as interações, além da articulação com outros interlocutores para construção de respostas. As intervenções são pontuais e de rápida execução, sem necessidade de elaboração de projetos ou documentos mais elaborados.

Todas os conteúdos somente serão publicados/distribuídos após aprovação do cliente por meio de seu técnico responsável, que poderá solicitar quantos ajustes sejam necessários até que o material esteja a contento. A empresa, sob orientação, deverá criar um banco padrão de respostas com intuito de agilizar o processo de interação com os internautas.

**Entregável:** Relatório mensal com: listagem das tarefas realizadas e sua visão consolidada.

**Prazo de entrega do relatório:** mensal, até o 5º dia útil do mês subsequente ao período monitorado.

**Quantidade de entregas:** moderação de até 5 mil comentários por mês.



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

## **ATENDIMENTO**

**Descritivo:** Gerenciar, articular, documentar e entender plenamente as necessidades do demandante, com o objetivo de transformá-la em um Produto/Demanda ou Serviço especificado com qualidade. Deve garantir a qualidade técnica da entrega e a manutenção de todos os produtos e serviços executados no âmbito da contratação.

**Entregável:** Relatório mensal com listagem das tarefas realizadas, bem como o detalhamento de cada movimentação que altere a situação de desenvolvimento do produto/demanda ou serviço.

Aspectos a serem considerados na avaliação de qualidade: indicador e métrica de mensuração de desempenho (qualidade e eficiência) - tempestividade no atendimento; qualidade na interação com o demandante e na documentação das atividades; cumprimento dos prazos; dimensionamento de desempenho, verificando o volume de atendimento mês a mês.

**Quantidade de entregas:** Até 4 atendimentos por mês.

## **MÉTRICA E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

- a) Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia on-line, search engine marketing, mobile advertising e demais ações interativas;
- b) Indicação nos gráficos, das principais ocorrências;
- c) Indicação de dados da semana de performance dos canais digitais/portal do órgão/tema: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões, interações;
- d) Cruzamento: Planejamento das páginas principais X Ocorrências do mês X Resultados;
- e) Análises de impactos de acessos a novos conteúdos e novas funcionalidades/canais durante a semana;
- f) Análises dos picos e vales;
- g) Relação de ocorrências relevantes.

### **Entregável:**

- a) Arquivo de apresentação em Power Point;



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

b) Arquivo texto com relatório e análise dos resultados.

**Prazo de entrega:** Até o 5º dia útil do mês subsequente ao analisado.

**Quantidade de entregas:** 01 relatório por mês.

### ***CAPACITAÇÃO***

Descritivo: Treinamento presencial sobre planejamento, gerenciamento e operacionalização das Redes/Mídias Sociais do órgão para colaboradores e diretores, ou reciclagem de conhecimento. Os cursos serão realizados em local indicado pelo CFM, sendo que os custos de deslocamento e diárias dos treinadores/funcionários/representantes da empresa não serão cobertos pela Autarquia.

**Entregável:** Treinamento presencial com professores especializados.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis, após solicitação do treinamento;

**Quantidade de entregas:** Até 3 (três) treinamentos para grupos com até 20 participantes. A carga horária e o formato do treinamento serão definidos em função das necessidades do cliente, sendo que a atividade será realizada apenas após a concordância com a programação oferecida.

### ***PLANEJAMENTO***

Descritivo: Execução das seguintes atividades:

a) Reunião com a equipe do órgão/tema para identificar os principais assuntos tratados pela pasta, públicos e necessidades de comunicação;

b) Análise editorial das propriedades digitais;

c) Análise da presença em ferramentas de busca;

d) Análise da atuação da ativação nas redes sociais;

e) Diretrizes editoriais para criação de infográficos;

f) Diretrizes editoriais para criação de cards;

g) Diretrizes editoriais para criação e edição de vídeos e áudios;



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

h) Diretrizes editoriais para criação de títulos, chamadas, comentários, respostas, tratamento de textos e aplicação de políticas de tagueamento (VCGE), definição de macrotemas e construção de mapa de conteúdos.

i) Recomendação de formas de atuação e adequação (melhorias das referidas propriedades digitais).

### **Entregável:**

a) Arquivo de apresentação gráfica contendo os principais pontos do mapeamento, recomendações de ações para cada uma das propriedades digitais, boas práticas e sugestões de ações relacionadas ao órgão/tema;

b) Arquivo texto com detalhamento do mapeamento, recomendações de ações para cada uma das propriedades digitais, boas práticas e sugestões de ações relacionadas ao órgão/tema.

**Prazo de entrega:** Até 10 dias úteis após o início das atividades.

**Total de entregas:** Um Plano Estratégico de Presença Online.

O Plano orientará as etapas de macroarquitetura padrão, projeto editorial e produção de conteúdo. Ao final da oferta de serviços, deverá ser entregue um relatório com sugestão de ações a serem desdobradas.

### **CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO:**

Três meses (início do trabalho a contar com a data de autorização).

### **OBSERVAÇÕES GERAIS:**

- a. O contrato inclui o gerenciamento de todos os canais digitais oficiais da entidade (no Facebook, Youtube, Twitter, SoundCloud e Flickr) contemplando padronização, configuração, organização e higienização dos dados e informações contidas neles;
- b. Cessão de acesso a Banco internacional de imagens, sem custo adicional e sem limites;
- c. Todos os posts e outras peças deverão ser aprovados pelo contratante antes de sua inserção. Havendo necessidade de ajustes, os mesmos deverão ser executados sem acréscimos;
- d. Sobre o valor final do serviço executado por mês, deve ser acrescido um percentual extra de 3% do total contratado com o objetivo de impulsionar redes sociais específicas, assim como publicações e cards pontuais;
- e. Além da equipe base, a empresa poderá contratar eventualmente profissionais para executar atividades relacionadas aos produtos/serviços sem que isso implique em acréscimos nos valores definidos ou repasses ao CFM;



**CFM**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- f. Os serviços prestados - em termos de qualidade, pontualidade, resultados e métricas – serão avaliados regularmente por técnicos do CFM que ficarão responsáveis por orientar ajustes e aprovar processos;
- g. Mensalmente, os serviços prestados passarão por um crivo do CFM, o qual poderá suspender a execução das atividades caso constate o descumprimento dos itens acordados ou identifique problemas de qualidade, pontualidade, resultados e métricas.

## **CONFIGURAÇÃO DA EQUIPE MÍNIMA**

### **1 Gerente de projetos/Atendimento**

- No mínimo 5 anos de experiência com comunicação social ou marketing;
- Graduação em comunicação social;

### **1 Editor de Jornalismo**

- No mínimo 5 anos de experiência em grande veículo de comunicação na área de redação de jornalismo;
- Graduação e/ou Pós Graduação em comunicação social com habilitação em jornalismo.

### **2 Redatores de jornalismo**

- No mínimo 3 anos de experiência em redação e revisão de textos para veículos de comunicação;
- Graduação em comunicação social com habilitação em jornalismo.

### **1 Diretor de Arte Sênior**

- No mínimo 5 anos de experiência como diretor de arte publicitário em trabalhos de internet, publicidade e propaganda;
- Graduação e/ou Pós Graduação em comunicação social;

### **1 Analista de Redes Sociais**

- No mínimo 5 anos de experiência com monitoramento de redes sociais, planejamento e gestão de métricas e indicadores de performance;
- Graduação em Ciência da Computação e/ou comunicação social;