



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. Detalhamento do projeto em anexo	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.



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;