



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

AVISO DE SESSÃO PÚBLICA nº 03/2019, de 19/12/2019

Contrato nº 002/2019 – Serviços de Publicidade

Conselho Federal de Medicina – Radiola Propaganda e Publicidade 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: Campanha Institucional CFM 2019

PEÇAS	Serviço Temporário de Suporte em Redes Sociais
DURAÇÃO	Até 6 Meses
PRAÇA	Nacional

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

Contratação de prestação de serviços de criação de peças digitais, publicação em mídias sociais, monitoramento online, interação nos perfis oficiais, pesquisa e trabalho de inteligência na rede por meio de ferramenta especializada, contemplando serviços de implementação, suporte técnico, atualização tecnológica e transferência.

PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM CONTRADADOS

1) OBJETIVOS GERAIS:

- Elaboração de diagnósticos e análises sobre a presença do Conselho Federal de Medicina (CFM) na rede web, bem como interações controladas neste universo relacionadas a outras entidades médicas, segmentos da gestão, grupo organizados e da mídia, entre outros, cujas ações causem impacto na instituição e no seu público-alvo ou sociedade em geral;

- Elaboração de planejamento e implementação de processo sistemático e contínuo de monitoramento das menções feitas ao CFM, ou aos temas por ele apontados, como de relevância, com intuito de otimizar a presença da autarquia no universo web, orientando e esclarecendo seus posicionamentos;

- Gestão dos canais digitais oficiais para disseminação do conteúdo produzido e controle da atração de audiência para os ambientes receptivos, convergindo o controle das mídias sociais e demais ações interativas, de maneira que os recursos aplicados sejam



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

potencializados com maior eficiência nos processos de governança e de relacionamento online;

- Formulação de estratégias digitais, na internet, incluindo planejamento; produção e edição de conteúdo exclusivo para as mídias sociais; gestão dos canais digitais oficiais; análise e apresentação objetiva dos resultados;

- Definição da estratégia interativa de atendimento baseada em canais digitais (linha editorial e desenvolvimento de *persona*), a partir dos objetivos específicos e de análise do perfil digital do público-alvo tendo como base a concepção, desenvolvimento e operação das estratégias de produção de conteúdo e atendimento via canais digitais oficiais do CFM;

- Desenvolvimento de manual de conteúdo e guia de estilo para uso nos ambientes digitais do CFM;

- Realização de processos de treinamento e consultoria para capacitação de usuários e colaboradores internos para torná-los devidamente habilitados ao manuseio das diferentes ferramentas e canais disponíveis de forma crítica e autônoma;

- Definição de estratégias que envolvem a captura e a análise de dados para processos de tomada de decisão.

2) FLUXOS E DEMANDAS

- O acompanhamento das mídias sociais do CFM funciona de forma integral, 24 horas por dia, todos os 365 dias do ano;

- O atendimento ao CFM se dará de 8h às 19h, podendo ser realizado fora deste horário em casos excepcionais - para tanto será (ão) indicado(s) o(s) nome (s) do (s) representante (s) que fara (ão) essa atividade - como em situações de crise de imagem ou em virtude de demanda específica e urgente do CFM, por exemplo.

- Haverá necessidade de reuniões presenciais, com participação de representantes dos fornecedores contratados, na sede do Conselho Federal de Medicina (CFM), na SGAS 915 lote 72 Brasília DF, sempre que solicitado;

- A contratada e seus funcionários deverão manter sigilo sobre todos os dados ou informações do CFM, obtidas em função da execução do objeto, inclusive com o uso de senhas e perfis;

- A contratada deverá colocar à disposição da realização dos serviços descritos neste termo de referência uma equipe de especialistas formada por, no mínimo, cinco profissionais envolvidos diretamente na execução dos serviços prestados ao CFM, entre eles: atendimento, diretor de arte e designer, SEO e redator/jornalista (todos com experiência comprovada).

3) PLANEJAMENTO

- Mineração e levantamento de dados e informações, para mapeamento de todas as ações realizadas ou com a participação do CFM e construção de base estratégica de



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

conteúdo exclusivo a ser disponibilizado de maneira programada e seguindo o planejamento desenvolvido;

- Desenvolvimento de artefatos de design e guias de estilo para ambientes digitais, especificando editorias fixas;
- Apresentação de análise editorial das propriedades digitais e do plano de presença online com recomendação de formas de atuação e adequação (melhorias das referidas propriedades digitais);
- Produção de estudo de usabilidade a partir da entrega de relatório detalhado identificando os pontos críticos em relação à posicionamento e discurso, verificados por meio de uma seleção de registros verbais “positivos”, “neutros” e “negativos” feitos por meio de análise e documentação dos resultados, além de recomendações de melhorias;

A seguir, o detalhamento sobre as ações a partir do escopo pretendido:

3.1 Saúde da marca no digital - Trabalho de diagnóstico, avaliando como o CFM é percebido na rede, pelos seus usuários ou não.

Entregável: A partir da solicitação, a empresa terá 30 (trinta) dias para entregar arquivo de apresentação gráfica (PPTX e PDF) contendo todos os pontos do trabalho de diagnóstico.

3.2 Mapeamento de presenças - Construção de critérios, prioridades, redução ou complemento de presenças. Através desse trabalho, apresentar a otimização, e as análises reais para proposição de uma nova realidade.

Entregável: A partir da solicitação, a empresa terá 10 (dez) dias para apresentar o relatório à Coordenação de Imprensa do CFM. Após aprovação, a empresa deverá entregar – em até 5 (cinco) dias - arquivo de apresentação gráfica (PPTX e PDF) contendo todos os pontos do trabalho.

3.3 Mapeamento da atuação dos concorrentes no digital - Trabalho de pesquisa dos principais players, setores, mercados, trazendo informações relevantes para montar estratégia de ação e reação.

Entregável: A partir da solicitação, a empresa terá 10 (dez) dias para apresentar o trabalho à Coordenação de Imprensa do CFM. Após aprovação, a empresa deverá entregar – em até 5 (cinco) dias - arquivo de apresentação gráfica (PPTX e PDF) contendo todos os pontos do trabalho.

3.4 Benchmark e pesquisa de atuação digital – Por meio da equipe de planejamento, apresentar os principais cases mundiais, apresentando as melhores experiências para auxiliar na estratégia de atuação, além da realização de pesquisas de comportamento (UX), para medir o que os usuários esperam na sua experiência digital.

Entregável: A partir da solicitação, a empresa possuirá 10 (dez) dias para apresentar a pesquisa à Coordenação de Imprensa do CFM. Após aprovação, a empresa



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

deverá entregar – em até 5 (cinco) dias - arquivo de apresentação gráfica (PPTX e PDF) contendo todos os pontos da pesquisa.

3.5 Indicação de soluções estratégicas- Desenvolver estratégia de atuação digital, com métricas, metas de alcance, amparados em um estudo amplo e profundo.

Entregável: Apresentar em até 20 (vinte) dias, a partir da solicitação, a proposta de estratégia à Coordenação de Imprensa do CFM. Após aprovação, a empresa deverá entregar – em até cinco dias - arquivo de apresentação gráfica (PPTX e PDF) contendo todos os pontos e detalhamentos da proposta.

4) MONITORAMENTO

A seguir, o detalhamento sobre as ações a partir do escopo pretendido:

4.1 Monitoramento Online – O atendimento funcionará de 8h às 19h (exceto em casos de crise de imagem ou em virtude de demanda específica e urgente do CFM). Já o acompanhamento (monitoramento) das mídias sociais do CFM funcionará de forma integral, 24 horas por dia, todos os 365 dias do ano (em caso de crise ou de movimentação anormal nas redes, a equipe responsável deverá acionar o CFM e propor soluções). Acompanhar de forma permanente (24x7) a imagem do CFM (expressa por menções à instituição e/ou aos seus representantes) em veículos online e mídias 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 alertadas, 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: Relatório semanal, entregue todas as sextas-feiras da semana; além de relatório mensal em arquivo de apresentação (terceiro dia útil após encerramento do mês) – consolidado de todas as informações de maneira objetiva;

4.2 Governança/atendimento em mídias sociais – Atendimento na plataforma digital via chat, mensagem direta e comentários, sem o uso de chatbox ou qualquer outro robô ou ferramenta de resposta automática. As intervenções são pontuais e de rápida execução, sem necessidade de elaboração de projetos ou documentos mais elaborados.

Entregável: As respostas e interações com os usuários das redes devem ser respondidas em no máximo 12 (doze) horas, seguindo as orientações da Coordenação de Comunicação do CFM.

4.3 Métricas – Definição de indicadores e métricas para acompanhamento diário do desempenho da presença digital através do uso das ferramentas de *web and social*



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

analytics. Análise do tráfego gerado em *Software* focado em gerar dados para embasar decisões a partir de conversas, opiniões e influenciadores dos principais meios online. As informações devem ter interpretação de dados, como textos de notícias e mídias sociais, que é agregar diversas fontes de informações, como sites de notícias, blogs, comentários, fóruns e mídias sociais.

Entregável: Encaminhar, pelo menos 2 (duas) vezes na semana, por e-mail, relatório completo (arquivo estruturado no idioma português brasileiro com análise da Web e da presença digital do CFM). Em caso de demandas urgentes, em até 3 (três) horas a partir da solicitação.

5) CONTEÚDO

5.1 Conteúdo para mídias sociais / cards - Produção e publicação de posts para mídias sociais a partir de pauta e orientações previamente aprovadas. Envolve a produção de peças, texto, edição de imagens, tagueamento, legendas, além de inserção de links. O trabalho também prevê a criação de canais (ou reconstrução dos mesmos) e de um guia completo de atuação para cada rede social, de forma personalizada e diferenciada.

Prazos de entrega após solicitação de produção:

- **Nova demanda** – no máximo de 6 (seis) horas, no caso de vídeo, 36 horas.
- **Refação de conteúdo e layout** - no máximo 2 (duas) horas
- **Demanda urgente** – no máximo de 1 (uma) hora, no caso de vídeo, 12 horas.
- **Campanha de pequeno porte (até cinco peças)** – no máximo de 12 horas
- **Campanha de médio porte (de seis a dez peças)** – no máximo 24 horas
- **Campanha de grande porte (a partir de 11 peças)** – no máximo 36 horas

Entregável: A cada 15 (quinze) dias entregar na sede do CFM pendrive com pastas organizadas por temas e datas com arquivos de imagem (JPG e PNG), digital aberto (PSD) e final (PDF), bem como material completo para produção dos vídeos. Enviar, diariamente, todos arquivos abertos por e-mail para a Coordenação de Imprensa (Google Drive ou WeTransfer).



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

PRODUTO / SERVIÇO	DETALHAMENTO	COBRANÇA	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE MÉDIA NO SEMESTRE	VALOR TOTAL
Planejamento	Saúde da marca no digital	Unitário		1	
	Mapeamento de presenças	Unitário		1	
	Mapeamento da atuação dos concorrentes no digital	Unitário		1	
	Benchmark e pesquisa de atuação digital	Unitário		1	
	Indicação de soluções estratégicas	Unitário		1	
Monitoramento	Monitoramento Online	Mensal		6	
	Governança e atendimento em mídias sociais	Mensal		6	
	Métricas	Mensal		6	
Conteúdo	Conteúdo para mídias sociais / cards	Mensal		900	
	Conteúdo para mídias sociais / posts	Mensal		900	
TOTAL					

LOCAL: SGAS 915 Lote 72 – Conselho Federal de Medicina - Sala do SEIMP –
Brasília-DF – Fone: 3445-5940

DATA: 19/12/2019

HORÁRIO: 11h