

## Anexo I - Tabela de Serviços e Valores

Serviço		Unidade de Medida	Valor unitário Estimado	Quantidade por serviço	Valor Total
<b>1</b>	<b>Design</b>				
1.1	Criação e produção de ícone	Un.	R\$ 359,94	19,00	R\$ 6.838,86
1.2	Guia de Estilo	Un.	R\$ 19.140,33	2,00	R\$ 38.280,66
<b>2</b>	<b>Planejamento Estratégico</b>				
2.1	Mapeamento de Presença Digital	Un.	R\$ 13.242,10	2,00	R\$ 26.484,20
2.2 a	Diagnóstico e matriz estratégica - Baixa	Un.	R\$ 17.614,42	4,00	R\$ 70.457,68
2.2 b	Diagnóstico e matriz estratégica - Média	Un.	R\$ 22.188,60	3,00	R\$ 66.565,80
2.2 c	Diagnóstico e matriz estratégica - Alta	Un.	R\$ 30.453,92	3,00	R\$ 91.361,76
2.3	Diagnóstico de Conteúdo	Un.	R\$ 12.123,94	2,00	R\$ 24.247,88
2.4	Planejamento de Conteúdo	Un.	R\$ 16.146,48	20,00	R\$ 322.929,60
<b>3.</b>	<b>Planejamento Tático</b>				
3.1	Arquitetura de Propriedade Digital	Un.	R\$ 20.028,99	5,00	R\$ 100.144,95
3.2	Criação/Adequação de leiaute de site/portal a partir da Identidade Digital	Un.	R\$ 14.998,68	5,00	R\$ 74.993,40
3.3 a	Escopo Funcional de Propriedade Digital - Baixa	Un.	R\$ 14.575,96	3,00	R\$ 43.727,88
3.3 b	Escopo Funcional de Propriedade Digital - Média	Un.	R\$ 19.881,60	1,00	R\$ 19.881,60
3.3 c	Escopo Funcional de Propriedade Digital - Alta	Un.	R\$ 28.306,35	1,00	R\$ 28.306,35
<b>4.</b>	<b>Métricas e Avaliações</b>				
4.1	Relatório de Desempenho de Redes Sociais	Un.	R\$ 8.820,10	10,00	R\$ 88.201,00
4.2	Relatório Estratégico Gerencial de Monitoramento	Un.	R\$ 8.021,70	2,00	R\$ 16.043,40
4.3	Relatório Gerencial Consolidado de Propriedade Digital	Un.	R\$ 29.001,80	2,00	R\$ 58.003,60
4.4 a	Moderação em Redes Sociais - Baixa	Un.	R\$ 2.669,02	10,00	R\$ 26.690,20
4.4 b	Moderação em Redes Sociais - Média	Un.	R\$ 5.398,60	10,00	R\$ 53.986,00
<b>5.</b>	<b>Conteúdo</b>				
5.1 a	Pauta - Baixa	Un.	R\$ 1.907,11	20,00	R\$ 38.142,20
5.1 b	Pauta - Média	Un.	R\$ 3.020,26	12,00	R\$ 36.243,12
5.1 c	Pauta - Alta	Un.	R\$ 4.994,22	6,00	R\$ 29.965,32
5.2 a	Infográfico - Baixa	Un.	R\$ 2.663,97	30,00	R\$ 79.919,10
5.2 b	Infográfico - Média	Un.	R\$ 4.415,38	20,00	R\$ 88.307,60
5.2 c	Infográfico - Alta	Un.	R\$ 8.722,35	15,00	R\$ 130.835,25
5.3 a	Conteúdo para Redes Sociais - Baixa	Un.	R\$ 24.563,26	12,00	R\$ 294.759,12
5.3 b	Conteúdo para Redes Sociais - Média	Un.	R\$ 44.246,26	10,00	R\$ 442.462,60
5.3 c	Conteúdo para Redes Sociais - Alta	Un.	R\$ 59.277,23	2,00	R\$ 118.554,46
<b>6.</b>	<b>Vídeo</b>				
6.1	Transmissão ao Vivo para Ambiente Digital	Un.	R\$ 23.271,49	12,00	R\$ 279.257,88
<b>7.</b>	<b>Atendimento</b>				
7.1	Atendimento de demandas	Un.	R\$ 14.550,05	28,00	R\$ 407.401,40
<b>8.</b>	<b>Mídia digital</b>				
8.1	Planejamento de mídia digital (Redes sociais)	Un.	R\$ 17.465,43	48,00	R\$ 838.340,64
8.2	Gestão de mídia	Un.	R\$ 22.451,99	25,00	R\$ 561.299,75
<b>Total Estimado</b>					<b>R\$ 4.502.633,26</b>

## Detalhamento dos Serviços

### Serviço

#### 1. Design

##### 1.1 Criação e produção de ícone

**Descritivo:** Criação, a partir de briefing, de elemento gráfico utilizado para representar uma ação, situação, programa de computador, atalho de acesso para um arquivo específico, aplicação, pasta ou diretório.

**Entregável:** Arquivo de imagem digital em alta resolução e arquivo vetorizado.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, aderência ao tema e à unidade visual do projeto, conformidade técnica em relação ao briefing.

**Método de classificação da complexidade:** não se aplica.

**Prazo de entrega:** até 1 dia útil.

##### 1.2 Guia de Estilo

**Descritivo:** Detalhamento da linha visual e concepção de manual para montagem e facilitação do desenvolvimento e implementação. Esse guia visa garantir a consistência do trabalho de design e arquitetura de informação projetados nas etapas seguintes de desenvolvimento, e reunirá todos os artefatos produzidos em design e arquitetura, além de fornecer o mapa de elementos, documento que descreve todos os componentes interativos e seus respectivos comportamentos na interface com o usuário. Ademais, explicitará a padronização visual adotada na solução, desde padrões gerais, como cor e formas, até modelos gerais de telas e condições gerais do projeto (especificações que dizem respeito ao ambiente como comportamento no browser, cores e tipografia), elementos gerais (especificações de elementos que aparecem em todo o ambiente ou na maioria das páginas como header e rodapé) e elementos específicos. Na parte relativa ao conteúdo, o guideline documenta o estilo da comunicação e regras do discurso on-line.

**Entregável:** Arquivo texto diagramado conforme padronização de manuais, contendo guia.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, diagramação aderente ao padrão de manuais, clareza da informação, uso de exemplos.

**Método de classificação da complexidade:** não se aplica.

**Complexidade:** não se aplica.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

#### 2. Planejamento Estratégico

##### 2.1 Mapeamento de Presença Digital

**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 arquitetura de informação;
- d) Análise da presença em ferramentas de busca;
- e) Análise da atuação da ativação nas redes sociais;
- f) Produção de relatório com 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 à CLDF.

b) Arquivo texto com detalhamento do mapeamento, recomendações de ações para cada uma das propriedades digitais, boas práticas e sugestões de ações relacionadas à CLDF

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:**

1- cumprimento do prazo de entrega;

2- abrangência do mapeamento;

3- aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF

4- originalidade do conteúdo produzido.

**Método de classificação da complexidade:** Quantidade de propriedades digitais levantadas e analisadas.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** até 3 canais.

b) **Média:** de 4 a 6 canais.

c) **Alta:** acima de 6 canais.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

## 2.2 Diagnóstico e matriz estratégica

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

- a) Entrevistas exploratórias presenciais, gravadas em áudio e transcritas, com os públicos participantes do processo (cinco a dez entrevistas, em média);
- b) Levantamento de públicos, desejos, insumos, potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças;
- c) Benchmarking;
- d) Definição do objetivo da presença digital da CLDF;
- e) Indicação dos canais de atuação e propriedades digitais;
- f) Desenvolvimento da matriz estratégica com a consolidação do objetivo da presença digital da CLDF;
- g) Proposição do mapa do site com indicação das áreas específicas da CLDF;
- h) Proposta visual para página inicial do site contemplando o primeiro nível;
- i) Proposição conceitual dos indicadores de avaliação de performance estratégica (deverá ser reavaliada após a entrega do site de acordo com os objetivos sazonais da CLDF);
- j) Indicação de parceiros, recursos, gestores e ferramentas necessárias para o sucesso do projeto.

**Entregável:**

- a) Arquivo texto detalhado com as informações levantadas no diagnóstico e arquivo de apresentação gráfica contendo o Planejamento de Comunicação;
- b) Arquivo texto detalhado contendo a estratégia concebida na matriz estratégica;
- c) Arquivo texto contendo proposição do mapa do site com indicação das áreas específicas da CLDF;
- d) Arquivo de imagem digital contendo a proposta visual para página inicial do site contemplando a página inicial e o primeiro nível.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF e ao mapeamento, originalidade do conteúdo produzido, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** quantidade de canais a serem diagnosticados conforme mapeamento.

**Complexidade:**

- a) **Baixa:** até 5 canais.
- b) **Média:** de 5 a 10 canais.
- c) **Alta:** acima de 10 canais

## 2.3 Diagnóstico de Conteúdo

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

- a) Mapeamento do conteúdo disponibilizado nos canais de comunicação digital da CLDF;
- b) Análise editorial aprofundada do ambiente de comunicação digital da CLDF;
- c) Análise imagética do ambiente de comunicação digital da CLDF;
- d) Análise de vídeos publicados no ambiente de comunicação digital da CLDF.

**Entregável:** Arquivo texto detalhado contendo as informações de conteúdo levantadas no diagnóstico.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, abrangência do diagnóstico, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica

## 2.4 Planejamento de Conteúdo

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades: Estabelecer, a partir de briefing de projetos a abordagem a ser dada ao conteúdo, com o objetivo de orientar a produção de conteúdos em ambientes digitais. O planejamento de conteúdo orientará as etapas de macroarquitetura padrão, projeto editorial e produção de conteúdo. O serviço compreende as seguintes atividades:

- Definição de temas a serem abordados para o projeto específico.
- Levantamento de insumos de conteúdo disponíveis para tratamento do tema.
- Definição de linguagem para públicos indicados na etapa de planejamento estratégico.
- Definição de hierarquia dos conteúdos apresentados.
- Indicação, quando couber, de diretrizes editoriais para produção de conteúdos aplicados ao tema (infográficos, edição de vídeos, criação de títulos, tratamento de textos e aplicação de políticas de tagueamento).
- Elaboração de diretrizes editoriais para criação de infográficos.
- Elaboração de diretrizes editoriais para criação e edição de vídeos;
- Elaboração de diretrizes editoriais para criação de títulos, chamadas, tratamento de textos e aplicação de políticas de tagueamento.
- Definição de macrotemas e construção de mapa de conteúdos.

**Entregável:**

- a) Arquivo texto contendo as informações detalhadas do Planejamento de Conteúdo e proposições que orientarão a produção de conteúdo do site/portal da CLDF;
- b) Arquivo de apresentação gráfica contendo as diretrizes e proposições resumidas.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, abrangência do planejamento, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica

### 3. Planejamento Tático

#### 3.1 Arquitetura de Propriedade Digital

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

a) Atividades de elaboração/adequação do site/portal da CLDF em conformidade com a Identidade Digital da CLDF

I. Proposição de arquitetura da informação do site/portal da CLDF;

II. Aderência ao site/portal Padrão da CLDF

i. Aproveitamento dos módulos criados;

ii. Aproveitamento das funcionalidades e regras presentes nos módulos;

iii. Aproveitamento da estrutura e elementos globais desenvolvidas;

iv. Aproveitamento da navegabilidade e usabilidade definidas.

b) Adaptação de elementos gráficos e estilos definidos;

I. Produção de protótipos navegável no wireframe;

II. Atividades de elaboração:

i. Proposição de novos módulos;

ii. Proposição de novas funcionalidades;

iii. Proposição de novos elementos gráficos e estilos;

iv. Definição de fluxos, análise de dados e atividades de concepção e construção.

**Entregável:**

a) Estratégia de navegação ou organização das informações, contemplando hierarquicamente as seções do ambiente, bem como os relacionamentos conceituais de similaridade, subordinação e cruzamento das informações.

b) Mapa de elementos;

c) Listagem das telas;

d) Wireframe (protótipo) em arquivo eletrônico navegável com orientação dos elementos contemplados nas telas.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, abrangência do planejamento, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** quantidade de níveis da arquitetura da informação.

**Complexidade:** arquitetura da informação até o quinto nível.

**Prazo de entrega:** até 30 dias úteis.

#### 3.2 Criação/Adequação de leiaute de site/portal a partir da Identidade Digital

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

a) Estudo de adequação de cores;

b) Estudo de adequação do estilo da fonte, tamanho e cores se necessário;

c) Desenvolvimento dos leiautes com as devidas alterações (as telas a serem trabalhadas são: página inicial e internas até segundo nível, em concordância com o direcionamento estratégico aprovado);

d) Análise da aderência das necessidades aos módulos existentes.

**Entregável:** Arquivos de imagem digital aberto contemplando a página inicial e telas internas até segundo nível.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica

#### 3.3 Escopo Funcional de Propriedade Digital

**Descritivo:** Execução das seguintes atividades:

a) Levantamento das necessidades do projeto para identificar os requisitos funcionais;

b) Definição da lista de usuários (gestores) e suas atribuições;

c) Definição dos fluxogramas em projetos que envolvem gestão de conteúdo e possuem etapas como redação, revisão, edição, aprovação, mediação e publicação (deve conter o mapeamento do fluxo do processo de negócio, definição de alçadas e níveis de aprovação).

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, aderência às diretrizes de comunicação digital da CLDF, aplicabilidade.

**Método de classificação da complexidade:** complexidade do módulo.

**Entregável:** Arquivo texto detalhado contendo o levantamento e as definições do Escopo Funcional.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** site/portal simples, propriedade digital com até 3 seções;

**Prazo de entrega:** até 10 dias úteis.

b) **Média:** site/portal intermediário, propriedade digital com 4 a 8 seções;

**Prazo de entrega:** até 15 dias úteis.

c) **Alta:** site/portal complexo, propriedade digital com mais de 8 seções.

**Prazo de entrega:** até 20 dias úteis.

## 4. Métricas e Avaliações

### 4.1 Relatório de Desempenho de Redes Sociais

**Descritivo:** Elaboração de análise do desempenho de perfis de redes sociais para subsidiar a produção de conteúdo e ações interavas. A elaboração do relatório compreende as seguintes atividades:

- a) Análise do desempenho de comunicação digital nas redes sociais.
- b) Identificação do grau de sentimentalização, classificação (tagueamento) e análise das interações de internautas com as redes sociais em questão.
- c) Indicação da performance do perfil nas redes sociais do órgão/entidade, incluindo número de seguidores, perfis, compartilhamentos, comentários, acessos, posts de conexões, e origem de tráfego.
- d) Cruzamento entre postagens, interações e resultados.
- e) Análise do impacto de postagens.
- f) Análise dos picos.
- g) Relação de ocorrências relevantes.
- h) Recomendações de melhorias.

**Entregável:** Relatório consolidado, em arquivo de apresentação, contendo informações coletadas, análises realizadas e recomendações.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, avaliação da audiência e ocorrências, qualidade da análise realizada e consistência das recomendações.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** último dia útil do período analisado.

### 4.2 Relatório Estratégico Gerencial de Monitoramento

**Descritivo:** Elaboração de análise de tema específico, a partir de dados coletados por meio de monitoramento de redes sociais e levantamento de informações estratégicas, para apoio à tomada de decisão e proposição de sugestões para ações de comunicação.

**Entregável:** Relatório, em arquivo de apresentação, contendo as informações coletadas, análise realizada e recomendações.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, avaliação das ocorrências, abrangência e qualidade das informações coletadas e clareza e consistência da análise.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** De acordo com o tipo de demanda.

### 4.3 Relatório Gerencial Consolidado de Propriedade Digital

**Descritivo:** Elaboração de análise consolidada do desempenho de propriedade digital da CLDF, para subsidiar a produção de conteúdo da propriedade e ações interavas. O relatório deve apresentar a análise do desempenho de comunicação digital feita a partir de relatórios já existentes, com a consolidação das informações mais relevantes levantadas nos relatórios de BI, de desempenho de redes e de monitoramento de redes sociais em um único documento. Não está incluído no relatório o levantamento de dados novos. A elaboração do relatório compreende as seguintes atividades:

- a) Indicação de assuntos e aspectos relevantes.
- b) Apresentação dos principais números.
- c) Realização de análise de impacto dos conteúdos produzidos e ações de comunicação realizadas.
- d) Indicativo, evolução e grau de sentimentalização de tendências.
- e) Recomendação de oportunidades de atuação.

**Entregável:** Relatório, em arquivo de apresentação, contendo as informações coletadas, análise realizada e recomendações.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo de entrega, avaliação das ocorrências, abrangência e qualidade das informações coletadas e clareza e consistência da análise.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** De acordo com o tipo de demanda.

### 4.4. Moderação em Redes Sociais

**Descritivo:** Gerenciamento de perfis em redes sociais, contemplando a identificação, análise e execução de ações tais como: monitoramento, resposta, exclusão etc. As intervenções são pontuais e de rápida execução, sem necessidade de elaboração de projetos ou documentos mais elaborados. A moderação compreende as seguintes atividades:

- a) Acompanhamento permanente dos perfis (24 horas, 7 dias por semana).
- b) Leitura e classificação (neutra, positiva e negativa) de todas as interações.
- c) Arculação com interlocutores relacionados ao tema para a elaboração de respostas.
- d) Elaboração e postagem de respostas.
- e) Análise das ações realizadas e recomendações de melhorias.

**Entregável:** Relatório mensal, em versão digital, com a descrição e comprovação e análise das tarefas realizadas, com indicação de falhas e ações assertivas e recomendações de melhorias.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:**

- a) Cumprimento do prazo;
- b) Tempestividade e qualidade da moderação, das interações e das análises;

**Método de classificação da complexidade:** Quantidade de interações.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** Moderação de até 1000 mil comentários/mês.

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

b) **Média:** Moderação de 1001 mil a 5000 mil comentários/mês..

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

## 5. Conteúdo

### 5.1 Pauta

**Descritivo:** Documento que determina as pautas e formatos para divulgação de determinado conteúdo do site/portal.

**Entregável:** Documento em arquivo texto e arquivo de planilha eletrônica com a consolidação da pauta.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Escolha do formato e aderência ao projeto editorial e ao tema.

**Método de classificação da complexidade:** Quantidade de itens previstos/pensados por seção/área do site/portal.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** de 3 a 6 itens previstos/pensados para uma seção/área.

**Prazo de entrega:** até 4 dias úteis.

b) **Média:** de 7 a 12 itens previstos/pensados para uma seção/área.

**Prazo de entrega:** até 7 dias úteis.

c) **Alta:** acima de 13 itens previstos/pensados para uma seção/área.

**Prazo de entrega:** até 10 dias úteis.

**Observação:** A definição do número de itens deve ser realizada por área/seção do site/portal. Sendo que um item é formado por: 1 texto ou 1 conjunto de fotos para um texto ou 1 vídeo para um texto ou 1 conjunto de infográficos para um texto ou 1 conjunto de áudios para um texto.

### 5.2 Infográfico

**Descritivo:** Criação e produção de infográfico

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

**Aspectos a serem considerados na avaliação de qualidade:** proposta adequada ao briefing, clareza, objetividade, inteligibilidade, apresentação didática, criatividade e atratividade.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** estático, aplicação da imagem e edição simples na composição

**Prazo de entrega:** até 3 dias úteis.

b) **Média:** estático, montagem de um gráfico ou de um fluxo complexo.

**Prazo de entrega:** até 5 dias úteis.

c) **Alta:** animado com variação de comportamento nos frames, montagem e criação com duas ou mais telas ou gráficos ou fluxos mais complexos.

**Prazo de entrega:** até 7 dias úteis.

### 5.3 Conteúdo para Redes Sociais

**Descritivo:** Produção e publicação de posts para redes sociais a partir de pauta previamente aprovada. Envolve a criação do texto, edição de imagens, tagueamento.

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

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:**

a) Contemplar as fontes e insumos fornecidos pelo órgão/tema;

b) Entregar dentro do prazo estipulado;

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 das marcas, deixar de contemplar das orientações de governo (exemplo: acessibilidade);

e) Utilizar fontes confiáveis.

**Método de classificação da complexidade:** volume de produção de conteúdo.

**Complexidade:**

a) **Baixa:** produção de 1 a 100 conteúdos.

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

b) **Média:** produção de 101 a 500 conteúdos.

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

c) **Alta:** produção de 501 a 1000 conteúdos.

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

## 6. Vídeo

### 6.1 Transmissão ao Vivo Para Ambiente Digital

**Descritivo:** Streaming (transmissão de som e imagem), via propriedade digital, de eventos ao vivo (solenidades, seminários e outros tipos de evento), para potencializar o alcance da divulgação de ações do órgão/entidade. O serviço contempla as seguintes atividades:

a) Indicação e provimento de soluções tecnológicas para transmissão ao vivo de áudio e vídeo.

b) Suporte de tecnologia e atendimento para equipe local.

c) Gravação do vídeo.

**Entregável:** Arquivo de vídeo gravado com imagens e áudio captados, sem edição ou cortes, e relatório de atividades realizadas para a viabilização da transmissão.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:** Cumprimento do prazo e qualidade técnica da transmissão e do vídeo gravado.

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** Até 1 dia após a atividade.

## 7. Atendimento

### 7.1 Atendimento de demandas

**Descritivo:** gerenciar, articular, documentar e entender plenamente as necessidades do demandante, com o objetivo de transformá-la em um Produto/Demanda ou Serviço Digital 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 das atividades:**

- a) indicador e métrica de mensuração de desempenho (qualidade e eficiência);
- b) tempestividade no atendimento;
- c) qualidade na interação com o demandante e na documentação das atividades;
- d) cumprimento dos prazos;
- e) dimensionamento de desempenho, verificando o volume de atendimento mês a mês;

**Método de classificação da complexidade:** Quantidade de interações.

**Complexidade:** acompanhamento e especificação de:

até 50 demandas simples e de curto prazo, como manutenção de sites e produção de conteúdo; ou  
até 30 demandas que exigem um maior nível de detalhamento e que são de médio prazo ou continuadas; ou  
até 10 demandas complexas, de médio e longo prazo e que exigem um alto nível de qualificação no atendimento.

**Prazo de entrega:** mensal ou por campanha.

## 8. Mídia digital

### 8.1 Planejamento de Mídia

**Descritivo:** O planejamento de mídia contempla a definição de estratégias e canais de mídia a serem utilizados em uma campanha ou ação Always On (ao longo de um período) em plataformas digitais, recomendando os investimentos de mídia em alocação estratégica por canal, que considera os canais mais efetivos para os objetivos da campanha e definição de KPI.

**Entregável:** Definição da estratégia de mídia alinhada com os objetivos de negócio da marca; estudo de canais; divisão de verba; definição de KPIs; definição dos modelos de relatórios mensais e reportes semanais; calendário de veiculação.

**Aspectos a serem considerados na avaliação das atividades:**

- a) cumprimento dos prazos;

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica

**Prazo de entrega:** Até 1 dia após a atividade.

### 8.2 Gestão de Mídia

**Descritivo:** Operação recorrente para gestão e compra de mídia digital com as seguintes tarefas:

- Atendimento – Atendimento geral do contrato para envio de informações e atendimento das demandas pontuais solicitadas pelo cliente.
- Plano tático de mídia – Desenvolvimento dos planos táticos de mídia, este plano conterá todos os canais de veiculação com valores financeiros e indicadores de performance.
- Compra de mídia – Contato com os canais definidos no planejamento para a solicitação de proposta de veiculação e negociações comerciais.
- Otimização semanal da campanha – Acompanhamento semanal para otimização da campanha de acordo com a performance alcançada. Em média as campanhas serão otimizadas até 3 vezes por semana (1h de otimização) de acordo com o planejamento definido.
- Status semanal – Envio de status semanal para acompanhamento de resultados e performance da campanha. Esse status será encaminhado por e-mail, com informações resumidas sobre as otimizações feita na semana e tendências de atendimento dos KPIs definidos.

**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 das atividades:**

- a) indicador e métrica de mensuração de desempenho (qualidade e eficiência);
- b) tempestividade no atendimento;
- c) qualidade na interação com o demandante e na documentação das atividades;
- d) cumprimento dos prazos;

**Método de classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** até 10 dias terminada a ação.