

DESENVOLVIMENTO DE MÍDIAS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

ME, MEI, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, com aceite da Empresa Demandante. Documento de *Briefing* contendo o levantamento de informações junto ao cliente de modo a obter informações e instruções concisas e objetivas sobre missão ou tarefa a ser executada.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO DE ATUAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS

A consultoria em Mídias Digitais visa a aproximação com os clientes, fortalecimento da audiência do negócio e conversão de seguidores em compradores. A Consultoria contribui, assim, para uma melhor utilização de ferramentas como *website*, *blog*, Facebook, Twitter, e-mail *marketing*, *banner* virtual, LinkedIn e Instagram e para um destaque da presença no Google para que a marca seja reconhecida como uma das mais representativas no seu segmento, ampliando ainda mais a atuação e o faturamento da loja. A consultoria pode envolver, quando necessário, o planejamento para atuação em mídias digitais, que contempla:

1. Análise da reputação da empresa nos meios digitais:
 - 1.1. Verificar se há processo formalizado para recolhimento, análise e resposta às avaliações dos clientes;
 - 1.2. Definir processo interno para gerir a reputação da empresa nos meios digitais.
2. Desenvolvimento da estratégia para divulgação:
 - 2.1. Levantamento dos dados para criação da rede social;
 - 2.2. Definir as metas que serão atingidas;
 - 2.3. Identificar o público-alvo do cliente, as redes sociais mais adequadas para serem exploradas.
3. Criação de *personas* (público-alvo do cliente):
 - 3.1. Definir a *persona* com base na análise da empresa;
 - 3.2. Orientar o conteúdo que será produzido;
 - 3.3. Planejar a publicação do conteúdo com base nas redes sociais mais adequadas para o cliente;
 - 3.4. Planejar as publicações com base na frequência, conteúdo publicado e público, para determinado prazo.
4. Cronograma:
 - 4.1. Definir os planos de ação para as publicações futuras;
 - 4.2. Definir Frequência, Distribuição dos materiais nas redes sociais existentes.
5. Monitoramento durante o período mínimo de 30 (trinta) dias:
 - 5.1. Definir os *KPI* e métricas que serão trabalhados nos canais;
 - 5.2. Acompanhar os relatórios de desempenho das redes sociais;
 - 5.3. Verificar o crescimento de seguidores e as interações existentes.

Além disso poderão ser desenvolvidos os itens abaixo, de acordo com a necessidade do Cliente e **quando aplicáveis**:

- Layout de website*;
- Layout de one page scroll*;
- Layout de blog*;
- Layout de landing page*;

- Programação de *website*;
- Programação de *one page scroll*;
- Programação de *blog*;
- Programação de *landing page*;
- Layout* para e-mail *marketing*;
- Desenvolvimento de *banner* virtual;
- Desenvolvimento de arte para redes sociais. Informar quais as redes sociais:
- Desenvolvimento de estratégia e planejamento de atuação de rede social. Informar quais as redes sociais:
- Outros: Citar:

ENTREGAS ETAPA 02:

1. Objeto contratado em mídia digital, contendo o(s) arquivo(s) vetorial e imagem (exemplo: *photoshop* ou PNG e uma imagem JPEG) ou no formato de programação (exemplo: *wordpress*), de acordo com os itens demandados.
2. Relatório Final contemplando os itens desenvolvidos, bem como documento de aceite de finalização pelo cliente, atestando o recebimento da(s) entrega(s).

10. Benefícios e resultados esperados

Dentre os potenciais benefícios, tem-se:

- Expansão da visibilidade da empresa;
- Abertura de novos mercados e alcance de novos públicos;
- Aumento das vendas, incremento da divulgação e exposição de seus produtos/serviços;
- Melhoria e rapidez na comunicação com seus clientes.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado;
7. Custos relacionados ao domínio e à hospedagem são de responsabilidade do Cliente;
8. O conteúdo (textos e fotos) deverá ser disponibilizado pelo Cliente ao Prestador de Serviço Tecnológico no momento de realização do briefing.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em *Design* e formado por profissionais com experiência em Serviços Digitais.

15. Pré-diagnóstico

Os profissionais utilizarão as informações do *briefing* para o desenvolvimento dos itens contratados, de acordo com a necessidade do Cliente.

16. Observações

1. Em virtude da crise gerada pela pandemia COVID-19, por determinação do Sebrae/UF, é permitido ao Prestador de Serviço Tecnológico, sob suas expensas, disponibilizar o domínio e a hospedagem gratuitamente, durante um determinado período, **DESDE QUE REGISTRADOS EM NOME DO EMPRESÁRIO**, de modo a facilitar orientações quanto a usabilidade ao Cliente. Após encerrado este período, a definição do domínio e hospedagem, bem como os seus custos, passam a ser de responsabilidade do Cliente. Este critério pode ser definido para entregas específicas ou para a sua totalidade, conforme definição estadual;
2. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
3. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
4. Cada Sebrae/UF poderá definir se esse produto será aplicado na modalidade presencial, a distância ou presencial e a distância. No caso de ser aplicada integralmente a distância, pode-se recorrer a um perfil adequado de prestador

- de serviço, podendo ser o mesmo ou diferente do perfil para o atendimento presencial;
5. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
 6. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
 7. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
 8. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;
 9. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.

VEDAÇÕES

10. A manutenção e atualização contínua dos conteúdos não podem ser serviços subsidiados pelo SEBRAETEC;
11. Não estão inclusos na consultoria o registro de empresas, a aquisição de material promocional, direitos autorais, aquisição de *softwares*, serviços de servidor e hospedagem de plataformas/sites, domínio *web*, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso *Android/iOS*, licenças de *framework* para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (*Ads*);
12. Integração com serviços de terceiros (por exemplo, integração da área de cliente com *softwares* de gestão);
13. É vedado o desenvolvimento de sistemas *web* ou customização avançada de ferramentas;
14. Não estão inclusos na consultoria o domínio e a hospedagem do *website*, nem o gerenciamento do mesmo após a entrega;
15. É vedado o desenvolvimento de *intranets* e *extranets*;

Os custos abaixo NÃO serão contemplados pela consultoria, ficando a cargo do empresário tais despesas:

16. Consultoria de *E-Commerce*;
17. Consultoria de *SEO*;
18. Fotografia de produtos e serviços;
19. Criação de estratégias de conteúdo via *blog*;
20. Revisão das páginas *web* para melhorias em tráfego de conversão;
21. Criação de campanhas para *links* patrocinados.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	12/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-de-Mídias-Digitais-de-Comunicação-TD46011-1.pdf	Arthur Carneiro Liza Myrella Cavalcante Melo Bádue
2	27/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-de-Mídias-Digitais-de-Comunicação-TD46011-2.pdf	Marijara Leal
3	03/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Desenvolvimento-de-Mídias-Digitais-de-Comunicação-TD46011-3.pdf	Coordenação Sebraetec