

## DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE ESTRATÉGIA, CAMPANHA E AÇÕES TRANSMÍDIA *STORYTELLING*

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de serviço

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Prototipagem

### 5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

### 6. Público alvo

ME e EPP

### 7. Setor indicado

Indústria, Comércio e Serviços

### 8. Macrosssegmento

Economia criativa, varejo, turismo, saúde, transportes, educação e demais segmentos que queiram se beneficiar de soluções inovadoras.

### 9. Descrição

**Descritivo:** Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços. É o conjunto de elementos e fatores relativos à experiência do usuário (UX) com um determinado produto, sistema ou serviço cujo resultado gera percepção positiva ou negativa.

**Atuação:** Definições dos relacionamentos com o usuário; Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário; Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos); Definição das rotinas dos serviços; Aplicação de ferramentas como jornada do cliente e design *thinking* (entre outras) para auxiliar na identificação de melhorias dos serviços; Usabilidade de sites, aplicativos e interfaces com o usuário (UX); São etapas da Consultoria:

### **ETAPA 01 | ENTREVISTA COM O EMPRESÁRIO PARA OBTENÇÃO DAS SEGUINTE INFORMações**

- Obtenção de informações sobre seu Planejamento Estratégico, Plano de Negócios e Plano de Marketing;
- Obtenção de informações de mercado e demais informações pertinentes à sua atividade que se traduzam em informações estratégicas para a melhoria de seu negócio;
- Quais as campanhas de comunicação que já desempenha, assim como seus resultados obtidos até o presente momento;
- Grau de adesão e sensibilidade para soluções inovadoras, assim como disponibilidade para a implantação, gerenciamento e melhoria de soluções de inovação Transmídia a serem propostas e implantadas;
- Desenvolvimento do contexto da Transmídia para os questionamentos ou problemas levantados junto ao cliente, abrangendo os seguintes tópicos essenciais no que tange a empresa, marca, produtos e serviços: Análise, curadoria, desenvolvimento e melhoria do *Storytelling*, desenvolvimento do *Storyworld* (contexto narrativo, cronologia, personagens, ambientes e conflitos), Identificação da audiência alvo inerente às ações de Transmídia, Desenvolvimento de plano de mídia (*on* e *off line*), Desenvolvimento de *timeline* de ações, Suporte no desenvolvimento das atividades de Registro de Propriedade Intelectual, Desenvolvimento de estratégia de trabalho, Treinamento e transferência de conhecimento, desenvolvimento de estratégia de campanha de engajamento.

**ENTREGA ETAPA 01:** Relatório de análise situacional do negócio.

### **ETAPA 02 | PREENCHIMENTO DE UM FORMULÁRIO PADRONIZADO COM AS INFORMAÇÕES TÉCNICAS NECESSÁRIAS PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO**

- Atividades realizadas;
- Descrição detalhada de produtos e serviços;
- Descrição dos processos administrativos e comerciais;
- Descrição dos objetivos, missão, visão e valores da empresa;
- Descrição das ações de comunicação, publicidade e marketing já desempenhadas ou a desempenhar;
- Descrição detalhada sobre seu mercado de atuação;
- Descrição do seu corpo de trabalho, talentos e demais colaboradores com enfoque em suas competências e grau de adesão à inovação;
- Avaliação do potencial de inovação e adesão de soluções inovadoras;

- Análise SWOT, Ciclo PDCA, *Canvas Business Model* e demais ferramentas para controle e gestão da empresa, carteira de clientes, portfólio e mercado de atuação;
- Endereço do sítio na internet;
- Números de telefone para atendimento;
- Modelo de contrato com assinante;
- Modelo de atendimento;
- Implantação de métricas de qualidade.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório didático e resumido de todas as etapas do projeto a serem cumpridas a partir do momento de sua implantação, assim como demais ações que se fizerem necessárias. Relatório de soluções a serem contempladas com as ferramentas Transmídia (Bíblia e Projeto).

### **ETAPA 03 | TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS (KNOW-HOW)**

Proporcionar a completa transferência de conhecimentos (know-how) para a empresa contratante, o que permitirá a essa torna-se autônoma em seus processos, sem qualquer tipo de dependência da consultoria após conclusão e entrega final do projeto.

**ENTREGA ETAPA 03:** Lista de presença e registro fotográfico de reunião de transferência de conhecimentos junto à equipe.

### **ETAPA 04 | PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

- De posse de todas as informações o consultor irá:
- Elaborar o projeto técnico a ser apresentado ao cliente (Projeto Transmídia e Bíblia Transmídia);
- Orientar o empresário quanto aos procedimentos de implantação da solução Transmídia Storytelling e demais ferramentas de inovação que se fizerem presentes no projeto;
- Elaborar o Relatório de métricas de avaliação do projeto;
- Acompanhar o projeto Transmídia Storytelling no que tange as influências e variações mercadológicas exógenas ao planejamento do projeto, não previstas ou pontuais;
- Gerar relatório de impacto de mercado-alvo pós implantação do projeto Transmídia.

**ENTREGA ETAPA 04:** Plano de trabalho contemplando os seguintes itens: Análise, curadoria, desenvolvimento e melhoria do *Storytelling*, desenvolvimento do *Storyworld* (contexto narrativo, cronologia, personagens, ambientes e conflitos), Identificação da audiência alvo inerente às ações de Transmídia, Desenvolvimento de plano de mídia (*on* e *off line*), Desenvolvimento de *timeline* de ações, Suporte no desenvolvimento das atividades de Registro de Propriedade Intelectual, Desenvolvimento de estratégia de trabalho, Treinamento e transferência de conhecimento, desenvolvimento de estratégia de campanha de engajamento. Os serviços acima descritos podem ser entregues em sua totalidade ou de forma pontual, a ser determinado pelas necessidades levantadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

São objetivos específicos da Consultoria:

1. Ampliar a possibilidade de expansão dos negócios e aumento de receita, através da utilização de ferramentas de vanguarda que aliem comunicação e tecnologia em forma de um Projeto Transmídia *Storytelling*, proporcionando assim um aumento na taxa de engajamento e conversão de clientes;
2. Desenvolver uma Bíblia Transmídia, com o objetivo de posicionar e orientar o cliente sobre as ações comunicacionais de mercado sobre seus produtos e serviços, com campanhas mais precisas e assertivas;
3. Avaliar os produtos e serviços, sob a ótica de mercado, no que refere ao potencial de comunicação que possa gerar mais interesse do grande público, assim como atingir, de forma precisa, camadas de clientes mais específicas;
4. Desenvolver produtos e campanhas inovadoras e de vanguarda, gerando novas demandas e expectativas de mercado.
5. Inovar nas apresentações de resultados e metas, captar investidores, divulgar seu negócio, impactar seu público alvo com apresentações envolventes e aumentar as vendas de produtos ou serviços.

São potenciais benefícios da Consultoria:

1. Aumento na visibilidade da empresa, gerando mais engajamento para sua marca, produtos e serviços, podendo se converter em aumento de receita;
2. Aumento na satisfação dos clientes, que possuirão uma experiência de produto e serviço mais inovadora e satisfatória;
3. Geração de interesses gerais e específicos dos clientes-alvo do segmento de atuação da empresa;
4. Promover uma resposta mercadológica ou uma renovação da imagem da empresa, sua marca, produtos e serviços, apoiadas em uma imagem de inovação e vanguarda, se destacando dos possíveis concorrentes diretos e indiretos;
5. Relatório Didático e resumido de todas as etapas do projeto a serem cumpridas a partir do momento de sua implantação, assim como demais ações que se fizerem necessárias;
6. Melhoria na percepção dos produtos de serviços por parte dos consumidores, proporcionando assim experiências de consumo mais enriquecedoras, precisas, prazerosas, gerando alto grau de fidelidade.

## 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.

### **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 Desenvolvimento e Implantação de Estratégia, Campanha e Ações Transmídia.

### **15. Pré-diagnóstico**

1. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?
2. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?

### **16. Observações**

1. 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;
2. 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.



Os custos abaixo não serão contemplados pelo projeto, ficando a cargo do Cliente tais despesas:

1. Contratação de empresas fornecedoras de mídia, espaços publicitários e demais consultorias e fornecedores específicos, necessário e que não se fizerem contemplados no desenvolvimento do projeto;
2. Taxas e impostos decorrentes de compras e contratações que se fizerem necessárias para o desenvolvimento e implantação do projeto.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>
1	30/08/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-e-Implantação-de-Estratégia-Campanha-e-Ações-Transmídia-Storytelling-DS24008-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-e-Implantação-de-Estratégia-Campanha-e-Ações-Transmídia-Storytelling-DS24008-1.pdf</a>	Arthur Guimaraes Carneiro  Eduardo Cardoso Garrido
2	13/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Desenvolvimento-e-Implantação-de-Estratégia-Campanha-e-Ações-Transmídia-Storytelling-DS24008-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Desenvolvimento-e-Implantação-de-Estratégia-Campanha-e-Ações-Transmídia-Storytelling-DS24008-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec