



INFRA S.A.  
ASSEMBLEIA GERAL  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA EXECUTIVA  
PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

## ANEXO I

Brasília, 01 de dezembro de 2023.

## ANEXO I

### PRODUTOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS E PRECIFICADOS

#### 1. ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS

##### 1.1 *Design*

##### 1.1.1 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.

Entregas: Arquivo digital em alta resolução e arquivo digital aberto.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação ao *briefing*.

- Aderência ao tema proposto.
- Unidade visual do projeto.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 1 dia.

### **1.1.2 Adaptação ou Replicação de Tela**

Descritivo: Adaptação ou replicação de telas de soluções digitais existentes.

Entregas: Arquivo de imagem digital aberto.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Aderência à identidade visual da Infra S/A e suas temáticas.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Especificidades das telas.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Tela secundária com elementos estáticos, sem inclusão de dados, apresentação de formulários ou elementos visuais de interação. Prazo de entrega: Até 1 dia útil.
Média	Tela secundária com elementos de inclusão de dados, apresentação de formulários ou elementos visuais de interação. Prazo de entrega: Até 2 dias.
Alta	Telas principais (páginas iniciais ou de áreas específicas). Prazo de entrega: Até 3 dias.

### **1.1.3 Elemento Gráfico para Propriedade Digital**

Descritivo: Criação ou adaptação de elemento gráfico para identificar ação, tema ou programa em propriedade digital, a partir de *briefing* da Infra S/A.

Entregas: Arquivo digital editável.

### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Aderência da proposta ao *briefing* e ao tema.

### Características consideradas na classificação da complexidade:

- Tipo de serviço realizado.

### Complexidade:

Baixa Adaptação de elemento gráfico.

Alta Criação de elemento gráfico.

Prazo de entrega: Até 3 dias.

## **2 Apresentação**

### **2.1 Roteirização de Apresentação**

Descritivo: Planejamento e execução do roteiro de uma apresentação, contendo o detalhamento escrito para uma apresentação, com ou sem elementos visuais.

Entregas: Arquivo texto com o roteiro detalhado da apresentação.

### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação ao *briefing*.
- Aderência ao tema proposto.

### Características consideradas na classificação da complexidade:

- Quantidade de laudas.
- Prazo de entrega.

### Complexidade:

Baixa	Até 5 laudas. Prazo de entrega: Até 2 dias.
Média	De 6 a 10 laudas. Prazo de entrega: Até 4 dias.

Alta	Mais de 10 laudas. Prazo de entrega: Até 8 dias.
------	---

### **3 Planejamento Estratégico**

#### **3.1 Mapeamento de Presença Digital**

**Descritivo:** Elaboração de diagnóstico sobre os ambientes digitais empregados pela Infra S/A para expor sua marca na internet. O mapeamento compreende as seguintes atividades:

- Identificação, junto com a equipe da Infra S/A, dos principais assuntos tratados pela pasta, seus públicos e necessidades de comunicação.
- Análise editorial das propriedades digitais.
- Análise da arquitetura de informação.
- Análise da presença digital em ferramentas de busca.
- Análise da atuação da ativação nas redes sociais.
- Identificação do nível de penetração dos ambientes digitais da Infra S/A.
- Produção de relatório com recomendações de boas práticas para as propriedades digitais da Infra S/A.

#### **Entregas:**

- Arquivo de apresentação gráfica contendo a síntese das análises realizadas e recomendações para cada uma das propriedades digitais, com exemplos de boas práticas e sugestões de melhoria na forma de atuação da Infra S/A;
- Arquivo texto com detalhamento do mapeamento e diagnósticos realizados, recomendações para cada uma das propriedades digitais, com exemplos de boas práticas e sugestões de melhoria na forma de atuação da Infra S/A.

#### **Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:**

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência do mapeamento.
- Consistência do diagnóstico.
- Adequação e aplicabilidade das recomendações.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

#### **Características consideradas na classificação da complexidade:**

- Quantidade de propriedades digitais levantadas e analisadas.

#### **Complexidade:**

Baixa	Até 3 canais.
Média	De 4 a 6 canais.

Prazo de entrega: Até 30 dias.

### 3.2 Diagnóstico de Conteúdo

Descritivo: Realização de análise dos conteúdos produzidos pela Infra S/A, considerando a adequação do tema, do público-alvo e do formato utilizado. O diagnóstico de conteúdo orientará as etapas de macroarquitetura padrão, projeto editorial e produção de conteúdo. O diagnóstico compreende as seguintes atividades:

- Mapeamento do conteúdo disponibilizado nos canais de comunicação digital da Infra S/A considerando, quando for o caso, propriedades prioritárias, secundárias e terciárias de sítios/portais e redes sociais.
- Análise editorial do ambiente de comunicação digital da Infra S/A, considerando: adequação de linguagem (clareza, qualidade de títulos e conteúdos), qualidade geral dos conteúdos, hierarquia de chamadas e conteúdos, organização geral das chamadas e dos conteúdos, aprofundamento de conteúdos, duplicidade ou não de informações, cruzamento de conteúdo, atualização frequente (ou falta de) de conteúdos, otimização e acabamento de conteúdos, acessibilidade.
- Análise imagética do ambiente de comunicação digital da Infra S/A.
- Análise de vídeos publicados no ambiente de comunicação digital da Infra S/A.
- Elaboração de recomendações de melhorias.

Entregas: Arquivo texto com informações identificadas, diagnóstico e respectivas recomendações.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência e qualidade do diagnóstico.
- Consistência e aplicabilidade das recomendações.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 20 dias.

### 3.3 Planejamento de Conteúdo

Descritivo: 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 tagging).
- 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 tagging, seguindo os padrões de indexação de conteúdo do Governo Federal (ex: Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico - VCGE).
- Definição de macrotemas e construção de mapa de conteúdos.

#### Entregas:

- Arquivo texto contendo o Planejamento de Conteúdo, com detalhamento das diretrizes editoriais e orientações para a produção de conteúdo das propriedades digitais da Infra S/A;
- Arquivo de apresentação gráfica com o resumo das diretrizes e orientações.

#### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência, consistência e aplicabilidade do planejamento editorial proposto.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 30 dias.

### **3.4 Diagnóstico de Saúde Digital de Marca ou Tema**

Descritivo: Elaboração de diagnóstico de saúde digital de marca ou tema, incluindo análise da percepção da marca e/ou da Infra S/A no ambiente digital, redes sociais, blogs, portais e sites especializados, e identificação de influenciadores (detratores, evangelistas etc.), temas mais comentados, oportunidades, ameaças e saúde da marca. A elaboração do diagnóstico deve ter como premissas a análise de período suficiente para encontrar padrões e tendências, a definição de critérios para escolha de fontes e quantidade de blogs, redes, grupos ou portais especializados a serem analisados, e avaliação qualitativa contendo análise política, sociológica e comportamento de consumo.

Entregas: Diagnóstico completo da marca.

- Volume total de menções da marca nas redes sociais.
- Regionalização e origens de menções.
- Principais temas comentados.
- Análise dos principais influenciadores (detratores, evangelistas etc.) em fichas individualizadas.
- Análise de oportunidades de mercado detectadas.
- Análise de rankings de assuntos (mais e menos mencionados).
- Análise da saúde do tema (por polarização – positivo/negativo).
- Análise da percepção do público (consumidores, cidadãos ou usuários) sobre o segmento de atuação em que a marca está inserida.

- Detalhamento claro sobre o formato do mercado nas redes sociais, indicando a melhor maneira de trabalhá-lo.
- Elaboração de recomendações para aprimorar a saúde da marca.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência e qualidade das informações e do diagnóstico.
- Consistência e aplicabilidade das recomendações.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 20 dias.

### **3.5 Planejamento Estratégico de Comunicação Digital**

Descritivo: Realização dos seguintes tipos de atividades para planejamento de comunicação e/ou atuação estratégica em determinado projeto:

- Identificação do objetivo estratégico da ação.
- Reunião com a equipe da Infra S/A para discussão do *briefing*, esclarecimento dos pontos de atenção e definição sobre os resultados a serem obtidos.
- Levantamento de insumos disponíveis e necessários junto ao da Infra S/A.
- Análise do contexto: estudo sobre as presenças digitais relacionadas ao projeto, com crítica analítica sobre os aspectos estratégicos das propriedades digitais.
- Análise do público interno e externos.
- Estudo exploratório sobre as necessidades e expectativas de cada público em relação ao projeto.
- Levantamento e análise de boas práticas (benchmarking).
- Levantamento da Matriz *Swot* (ameaças, oportunidades, pontos fracos e pontos fortes).
- Proposição de plano de ação contemplando os canais a serem envolvidos e tipos de conteúdos a serem utilizados, com recomendações de linguagem e formatos.
- Definição de objetivos de comunicação e diretrizes estratégicas.
- Indicação dos canais de atuação e direcionamentos estratégicos em cada canal.
- Proposição de indicadores de avaliação de *performance* (KPI's).

Entregas: Arquivo texto e de apresentação, contendo a proposta de planejamento estratégico.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência, consistência e aplicabilidade do planejamento proposto.
- Aderência do planejamento às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 30 dias.

## 4 Planejamento Tático

### 4.1 Arquitetura de Propriedade Digital

Descritivo: Elaboração da estrutura de navegação de propriedade digital, contemplando seus diversos níveis e compreendendo das seguintes atividades:

- Elaboração e adequação da propriedade digital da Infra S/A, em conformidade com a Identidade Digital de Governo.
- Proposição de arquitetura da informação da propriedade digital da Infra S/A aderente ao padrão da Identidade Digital de Governo:
- Aproveitamento dos módulos criados.
- Aproveitamento das funcionalidades e regras presentes nos módulos.
- Aproveitamento da estrutura e elementos globais desenvolvidos.
- Aproveitamento da navegabilidade e usabilidade definidas.
- Adaptação de elementos gráficos e estilos definidos.
- Proposição de novos módulos.
- Proposição de novas funcionalidades.
- Proposição de novos elementos gráficos e estilos.
- Definição de fluxos, análise de dados e atividades de concepção e construção.
- Produção de protótipos navegáveis no *wireframe*.

Entregas:

- Solução de navegação ou organização de informações, contemplando hierarquicamente as seções do ambiente, bem como os relacionamentos conceituais de similaridade, subordinação e cruzamento das informações.
- Mapa de elementos.
- Listagem das telas.
- *Wireframe* (protótipo) em arquivo eletrônico navegável, com orientação dos elementos contemplados nas telas.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência, consistência e aplicabilidade da solução proposta.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Quantidade de níveis da arquitetura da informação.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Arquitetura da informação até o primeiro nível.
-------	---



	Prazo de entrega: Até 20 dias.
Média	Arquitetura da informação até o terceiro nível. Prazo de entrega: Até 25 dias.
Alta	Arquitetura da informação até o quinto nível. Prazo de entrega: Até 30 dias.

## 4.2 Criação/Adequação de Leiaute de Propriedade Digital

Descritivo: Criação ou adequação de leiaute de propriedade digital, a partir da Identidade Digital de Governo, compreendendo as seguintes atividades:

- Estudo de adequação de cores dos módulos.
- Estudo de adequação do estilo de fontes, seus tamanhos e cores, se necessário.
- Desenvolvimento de leiautes com as devidas alterações (as telas a serem trabalhadas são: página inicial e internas, até segundo nível, em consonância com o direcionamento estratégico aprovado).
- Análise da aplicabilidade dos módulos existentes às necessidades de comunicação e usabilidade e, se for o caso, recomendação para a criação de novos módulos.

Entregas: Arquivos de imagem digital abertos, contemplando a página inicial e telas internas até segundo nível.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade e consistência dos estudos e análises.
- Aplicabilidade dos leiautes propostos.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 20 dias.

## 4.3 Projeto Editorial

Descritivo: Elaboração de documento com a descrição detalhada das características, tipos de conteúdo e plano geral de funcionamento de uma propriedade digital, em consonância com as diretrizes definidas no Planejamento de Conteúdo, compreendendo as seguintes atividades:

- Detalhamento das diretrizes a serem seguidas para chamadas, textos e posts, imagens, infográficos, vídeos e outros conteúdos (formato, frequência de publicação).
- Indicação de produção de novos conteúdos, com definição de pautas.

Entregas: Arquivo texto detalhado contendo o Projeto Editorial.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.

- Adequação e consistência dos mapeamentos, indicações e descrições.
- Aplicabilidade das propostas de conteúdos.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 20 dias.

#### **4.4 Plano de Tagueamento de Propriedade Digital**

Descritivo: Elaboração de plano para criação e orientação de implementação de metatags de acompanhamento de dados de acesso em uma propriedade digital.

Entregas:

- Mapa de tagueamento.
- Tabela de aplicação de tags.
- Relatório de validação de implementação.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade do estudo realizado.
- Abrangência e aplicabilidade das recomendações.
- Aderência ao *briefing* e às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Porte da propriedade digital.

Complexidade:

Baixa	<i>Hotsite</i> simples.
Média	Sítio.
Alta	Portal.

Prazo de entrega: Até 10 dias.

#### **4.5 Migração de Conteúdo**

Descritivo: Elaboração de estratégia para a migração de conteúdo de uma propriedade digital para outra, compreendendo as seguintes atividades:

- Seleção, indicação e consolidação de conteúdos em planilha (de/para).

- Indicação dos conteúdos que podem ser migrados por meio de script e dos que devem ser migrados manualmente.
- Orientações para a execução de backup de conteúdo.

Entregas: Arquivo de planilha eletrônica contendo a proposta de migração e arquivo texto com o detalhamento da estratégia de migração, descrevendo as atividades acima.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação e consistência das indicações e orientações.
- Aplicabilidade da proposta de migração.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Quantidade de itens a serem migrados.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Planilha com até 40 itens. Prazo de entrega: Até 10 dias.
Média	Planilha com até 60 itens. Prazo de entrega: Até 20 dias.
Alta	Planilha com até 80 itens. Prazo de entrega: Até 30 dias.
Altíssima	Planilha com até 100 itens. Prazo de entrega: Até 45 dias.

## **5 Métricas e Avaliações**

### **5.1 Relatório de Business Intelligence (BI) de Propriedade Digital (Site/Portal e Blog)**

Descritivo: Elaboração de análise do desempenho de propriedade digital, para subsidiar a produção de conteúdo da propriedade e demais ações interativas. A elaboração do relatório compreende as seguintes atividades:

- Levantamento de dados (diários, semanais e mensais) de *performance* da propriedade digital do órgão/entidade, incluindo acessos, visitas, localidades, tipos de conexões e origem de tráfego.
- Cruzamento entre o planejamento das páginas principais, as ocorrências do mês e os resultados.
- Análise do impacto de acessos a novos conteúdos e de novas funcionalidades inseridas na propriedade digital durante o período.
- Análise de picos e vales.

- Elaboração de relação de ocorrências relevantes.
- Gestão da ferramenta de *dashboard* (painel), com atualização das informações estatísticas e controle de usuários.
- Informações estatísticas apresentadas em *dashboard* com acesso *on-line*.
- Indicação, nos gráficos, das principais ocorrências.
- Recomendações de melhoria.

#### Entregas:

- Ferramenta de consulta *on-line*, com informações atualizadas.
- Relatório diário, com as informações disponíveis no *dashboard*.
- Relatório semanal, em arquivo de apresentação, contendo as análises realizadas e ocorrências identificadas, com recomendações de melhorias.
- Relatório consolidado mensal, em arquivo de apresentação, contendo a avaliação do sítio/portal e blog, em relação à *performance* e às medidas de melhoria executadas.

#### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência das informações coletadas.
- Qualidade da análise realizada.
- Consistência das recomendações.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até o final de cada dia, à exceção de finais de semana. O relatório consolidado do final de semana será entregue juntamente com o relatório da segunda-feira subsequente. O relatório consolidado mensal será entregue até o terceiro dia útil do mês subsequente.

## **5.2 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 interativas. A elaboração do relatório compreende as seguintes atividades:

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

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

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência das informações coletadas.
- Qualidade da análise realizada.
- Consistência das recomendações.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Mensal, com entrega até o 5º dia útil do mês subsequente.

### **5.3 Relatório de Análise de Ação de Comunicação em Propriedade Digital e suas Respectivas Redes**

Descritivo: Elaboração de análise do desempenho de ação de comunicação digital no ambiente receptivo e nos perfis proprietários de redes sociais, para subsidiar ações nas mídias sociais, mídia *on-line*, mobile, mecanismos de busca na internet e demais ações interativas. A elaboração do relatório compreende as seguintes atividades:

- Análise do desempenho de comunicação digital nos ambientes receptivos e perfis proprietários de redes sociais.
- Indicação dos dados de *performance* do sítio/portal do órgão/entidade: acessos, visitas, localidades, tipos de conexões.
- Indicação dos dados de *performance* dos perfis de redes sociais do órgão/entidade: seguidores, localidades, tipos de conexões.
- Cruzamento entre o planejamento das páginas principais, as ocorrências e os resultados.
- Análise do impacto de acessos a novos conteúdos e de novas funcionalidades inseridas no sítio/portal durante a semana.
- Análise dos picos e vales.
- Relação de ocorrências relevantes.
- Indicação, nos gráficos, das principais ocorrências.
- Identificação do grau de sentimentalização das publicações em redes sociais.
- Elaboração de recomendações.

Entregas:

- Sítio/Portal: Relatório diário com as ocorrências, análises e recomendações, durante o período da ação, enviado por email.
- Redes: Relatório semanal com as ocorrências, análises e recomendações, durante o período da ação, enviado por email.
- Consolidado de Sítio/Portal + Redes: Relatório consolidado contendo as ocorrências, análises, recomendações e avaliação do desempenho da ação de comunicação, em arquivo de apresentação, ao final da ação.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência das informações coletadas.
- Qualidade da análise realizada.
- Consistência das recomendações.

Características consideradas na classificação da complexidade: Período de duração da ação.

#### Complexidade:

Baixa	Até 7 dias de duração.
Média	Até 15 dias de duração.
Alta	Até 30 dias de duração.

#### Prazos de entrega:

- Sítio/Portal: Até o final de cada dia, durante o período da ação, à exceção de finais de semana. O relatório consolidado do final de semana será entregue juntamente com o relatório da segunda-feira subsequente.

- Redes Sociais: Até o último dia útil de cada semana, durante o período da ação.

Consolidado: Até 5 dias após o final da ação.

### **5.4 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.

Entregas: Relatório, em arquivo de apresentação, contendo as informações coletas, análise realizada e recomendações.

#### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência e qualidade das informações coletadas.
- Clareza e consistência da análise.
- Consistência das recomendações.
- Tempestividade no atendimento.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

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

### **5.5 Relatório Gerencial Consolidado de Propriedade Digital**

Descritivo: Elaboração de análise consolidada do desempenho de propriedade digital da Infra S/A, para subsidiar a produção de conteúdo da propriedade e ações interativas. 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:

- Indicação de assuntos e aspectos relevantes.
- Apresentação dos principais números.

- Realização de análise de impacto dos conteúdos produzidos e ações de comunicação realizadas.
- Indicativo, evolução e grau de sentimentalização de tendências.
- Recomendação de oportunidades de atuação.

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

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Abrangência e qualidade das informações coletadas.
- Clareza e consistência da análise.
- Consistência das recomendações.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Sob demanda.

## **6 Conteúdo**

### **6.1 Montagem e Criação de Capa/Página de Sítio/Portal**

Descritivo: Elaboração e publicação de página agregadora de conteúdo de nova editoria ou novo tema, de acordo com *briefing*. A página deverá abrigar conteúdos em formatos variados e sua criação deve contemplar as seguintes etapas:

- Arquitetura e Design: definição de formatos e quantidade de conteúdos da página; elaboração da hierarquia de informação, de acordo com o objetivo de comunicação definido para a ação; estudo e escolha dos módulos para construção da página e apresentação do conteúdo selecionado; e desenho da página, para orientação da equipe de conteúdo e publicação.
- Verificação da viabilidade da proposta em relação ao uso dos módulos disponíveis.
- Publicação da página.

Entregas: Capa/página produzida e publicada, e imagem (print) das telas criadas.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade e aplicabilidade do projeto proposto.
- Atendimento ao *briefing*.

Características consideradas na classificação da complexidade: Tipos de conteúdos considerados para aplicação na página.

Complexidade:

Baixa	Conforme o tipo de conteúdo (a definir pela Infra S/A)
Média	Conforme o tipo de conteúdo (a definir pela Infra S/A)
Alta	Conforme o tipo de conteúdo (a definir pela Infra S/A)

Prazo de entrega: Até uma hora.

## 6.2 Pauta

Descritivo: Elaboração de documento com o detalhamento e definição de tipos de conteúdos, abordagens, formatos e indicação de fontes, para divulgação de determinado tema em uma propriedade digital.

Entregas: Documento com a pauta, em arquivo texto e arquivo de planilha eletrônica.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade da proposta, considerando conteúdo, formato, abordagem e aderência ao projeto editorial e ao tema.

Características consideradas na e classificação da complexidade:

- Quantidade de itens previstos/planejados por área/seção.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	De 3 a 6 itens para uma seção/área. Prazo de entrega: Até 4 dias.
Média	De 7 a 12 itens para uma seção/área. Prazo de entrega: Até 7 dias.
Alta	Acima de 12 itens para uma seção/área. Prazo de entrega: Até 10 dias.

## 6.3 Elaboração de Texto em Língua Estrangeira

Descritivo: Elaboração, revisão e formatação de texto em língua estrangeira. A elaboração compreende a tradução, e sua contextualização em relação aos termos comuns de comunicação da língua estrangeira, com consultas a fontes oficiais (ministérios, secretarias, autarquias ou instituições financeiras), relatórios governamentais ou a especialistas.

Entregas: Arquivo em formato texto, com o texto elaborado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:



- Cumprimento do prazo.
- Correta adoção das fontes e insumos fornecidos da Infra S/A.
- Tempestividade no atendimento.
- Qualidade do conteúdo elaborado.
- Correção ortográfica.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Quantidade de fontes usadas na apuração do conteúdo.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Elaboração de texto com consulta de até 2 fontes, sem necessidade de consultas externas. Prazo de entrega: Até 2 dias.
Média	Elaboração de texto com consulta de 3 a 5 fontes, além de pesquisa complementar para incorporação de conteúdos não fornecidos. Prazo de entrega: Até 3 dias.
Alta	Elaboração de texto com consulta a mais de 5 fontes, havendo comparação e checagem entre informações divergentes, entrevistas com especialistas em determinado assunto ou com conhecimento especializado em determinado tema (acima do conhecimento curricular do profissional padrão), consulta a materiais de referência escritos em outras línguas. Prazo de entrega: Até 4 dias.

**6.4 Capacitação para Publicação de Conteúdo**

Descritivo: Elaboração de roteiro de publicação de conteúdo para subsidiar gestores de conteúdo de portais institucionais que utilizam um sistema de gerenciamento de conteúdo (*Custom Management System - CMS*). O roteiro deve contemplar exercícios e exemplos de publicação que possam ser customizados de acordo com o CMS escolhido pela Infra S/A e a sua linha editorial. O roteiro deverá ser executado presencialmente, junto com o gestor de conteúdo dos novos portais desenvolvidos em CMS de código aberto, permitindo que este utilize as funcionalidades disponibilizadas.

Entregas: Roteiro elaborado, com indicação de data da realização da aplicação, e quantidade de gestores capacitados.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade, consistência e aplicabilidade do roteiro.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Duração do treinamento.
- Quantidade de treinandos.

Complexidade:

Baixa	Treinamento de até 1 dia, com 3 pessoas.
Média	Treinamento de até 3 dias, com 2 a 3 pessoas.
Alta	Treinamento acima de 3 dias, com mais de 3 pessoas.

## **6.5 Publicação de Conteúdo**

Descritivo: Publicação e tagueamento de conteúdo (foto e legenda, fotolegenda, áudio, vídeo, infográfico, arquivo digital, banner, texto, dados e informação).

Entregas: Conteúdo publicado e tagueado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Tempestividade no atendimento.
- Qualidade do conteúdo publicado.
- Correção ortográfica.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 1 dia.

## **7 Peças Digitais**

### **7.1 Infográfico**

Descritivo: Criação e produção de conteúdo com a utilização de recursos gráficos e/ou interativos e textos breves.

Entregas: Arquivo de imagem digital em alta resolução e arquivo digital aberto.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação ao *briefing*.
- Clareza, didatismo, objetividade, criatividade e atratividade visual.
- Correção ortográfica.

### Características consideradas na classificação da complexidade:

- Tipos de elementos que compõem o infográfico.
- Prazo de entrega.

### Complexidade:

Baixa	Infográfico estático, com aplicação de imagem e edição simples na composição. Prazo de entrega: Até 3 dias.
Média	Infográfico estático, com montagem de um gráfico ou de um fluxo complexo. Prazo de entrega: Até 5 dias.
Alta	Infográfico animado, com variação de comportamento nos frames, com montagem e criação com duas ou mais telas ou gráficos, ou fluxos mais complexos. Prazo de entrega: Até 7 dias.

## **7.2 Banner**

Descritivo: Criação e produção de peça gráfica digital, com conteúdo estático, animado ou interativo.

Entregas: Arquivo de imagem digital e arquivo digital aberto.

### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação ao *briefing*.
- Clareza, objetividade, criatividade, atratividade, correção ortográfica.
- Correta aplicação de logomarcas.

### Características consideradas na classificação da complexidade:

- Tipo de elemento utilizado na elaboração do banner.
- Prazo de entrega.

### Complexidade:

Baixa	Banner estático. Prazo de entrega: Até 2 dias.
Média	Banner animado. Prazo de entrega: Até 3 dias.
Alta	Banner interativo. Prazo de entrega: Até 5 dias.

### 7.3 Adaptação de Banner

Descritivo: Adaptação de banner já produzido a outro formato, com ou sem inclusão de elementos (vídeo, áudio).

Entregas: Arquivo de imagem digital e arquivo digital aberto.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Adequação ao *briefing* e criatividade.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Tipo de alteração utilizada na adaptação.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Adaptação de banner, com alteração de dimensões, ajustes de texto e troca de imagem. Prazo de entrega: Até 1 dia útil.
Média	Adaptação de banner, com alteração de formato, rediagramação, com ou sem animação. Prazo de entrega: Até 3 dias.
Alta	Adaptação de banner, com inclusão de elementos multimídia (vídeo, áudio). Prazo de entrega: Até 5 dias.

## 8 Vídeo

### 8.1 Criação de Vinheta

Descritivo: Criação de mensagem simples, de curta duração, para utilização em ambientes digitais. A vinheta pode conter texto, imagem, áudio, arte gráfica, animação, conforme solução escolhida para atendimento ao *briefing*.

Entregas: Vinheta em alta resolução (HD) para uso em TV e internet ou em formato de áudio, conforme a solução aprovada.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica.
- Aderência em relação ao tema e ao *briefing*.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 15 dias.

## **8.2 Vídeos para as redes sociais**

Descritivo: vídeos curtos, de até 2 minutos, com linguagem típica de ações voltadas para as redes sociais (mas que podem ser utilizados pelo contratante em outros canais de comunicação) para divulgação de mensagens estratégicas da INFRA S. A.. elaborado a partir de um briefing e pauta previamente aprovados. A edição do material bruto é feita a partir de um roteiro. O arquivo final editado deve ser entregue em até 2 (duas) horas após o término da captação. Os personagens e profissionais envolvidos devem ceder o direito de uso de imagem e o direito autoral em arquivo texto. Os vídeos devem ser legendados em português. O custo deve prever e operador de câmera, equipamentos digitais, mpós-produção (arte, edição, sonorização) e trilha branca.

Entregas: arquivo texto contendo o roteiro de edição finalizado, arquivos de vídeo em alta resolução para uso em canais digitais, arquivos de vídeo abertos (arquivo fonte), documentos de cessão dos direitos autorais e uso de imagem em arquivo digitalizado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Avaliação do vídeo final em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado.
- Qualidade técnica do material, qualidade editorial do material.

Características consideradas na descrição do produto ou serviço: quantidade de vídeos produzidos.

Complexidade: não se aplica.

## **8.3 Vídeos de animação para redes sociais**

Descritivo: Vídeos curtos, de até 1 minuto, com linguagem típica de ações voltadas para as redes sociais (mas que podem ser utilizados pelo contratante em outros canais de comunicação) para divulgação de mensagens estratégicas da ANA. Produção de vídeo com utilização de técnica de animação 2D. Elaborado a partir de um briefing e roteiro previamente aprovados. Os profissionais envolvidos devem ceder o uso de direito autoral em arquivo texto. Os vídeos devem ser legendados em português.

Entregas: Arquivo texto contendo o roteiro finalizado, arquivos de vídeo em alta resolução (4K ou superior) para uso em internet, arquivos de vídeo abertos (arquivo fonte), documentos de cessão dos direitos autorais em arquivo digitalizado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Avaliação do vídeo final em relação ao briefing e ao roteiro aprovados.
- Qualidade técnica do material, qualidade editorial do material.

Características consideradas na descrição do produto ou serviço: não se aplica.

Prazo de entrega: até dois dias úteis.

Complexidade: não aplicável.

## **9 Redes Sociais**

### **9.1 Conteúdo para Redes Sociais**

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

Entregas: Relatório mensal com a descrição e comprovação das tarefas realizadas, entregue em versão digital.

Aspectos a serem considerados na avaliação de atividade:

- Cumprimento do prazo.

- Adoção das fontes e insumos fornecidos pela Infra S/A.
- Tempestividade no atendimento.
- Aderência à pauta.
- Qualidade do conteúdo produzido.
- Correção ortográfica.
- Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.

Características consideradas na classificação da complexidade: Volume de conteúdos produzidos.

Complexidade:

Baixa	Produção de 1 a 100 conteúdos.
Média	Produção de 101 a 500 conteúdos.
Alta	Produção de 501 a 1.000 conteúdos.

Prazo de entrega: Mensal.

## 9.2 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:

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

Entregas: 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 da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Tempestividade e qualidade da moderação, das interações e das análises.

Características consideradas na classificação da complexidade: Quantidade de interações.

Complexidade:

Baixa	Moderação de até 100 mil comentários/mês.
-------	---

Média	Moderação de 101 mil a 500 mil comentários/mês.
Alta	Moderação de 501 mil a 1 milhão de comentários/mês.

Prazo de entrega: Mensal.

## 10. Podcast

**Descritivo:** Produção, roteiro, gravação e publicação de Podcast. O custo deve prever roteirista, equipe técnica, equipamentos digitais, pós-produção, edição, trilha branca e apresentador (se for caso).

**Entregas:** Arquivo de áudio, arquivo fonte e publicação em plataformas digitais indicadas pela ANA.

**Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:** avaliação do áudio em relação à qualidade técnica e editorial do material.

**Características consideradas na descrição do produto ou serviço:** utilização de serviço de apresentador.

**Complexidade:**

Baixa Não inclui o serviço de apresentador realizando a moderação do podcast.

Média Inclui o serviço de apresentador realizando a moderação do podcast.

## 11 Manuais

### 11.1 Manual de Boas Práticas para Indexação de Conteúdo

**Descritivo:** Elaboração de manual orientador que apresente de maneira didática, clara e simples as boas práticas na otimização de conteúdo nas propriedades digitais da Infra S/A, abrangendo conteúdos de texto, imagem, vídeos, áudios e apresentações.

**Entregas:** Arquivo texto com conteúdo elaborado.

**Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:**

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica, clareza das informações e eficácia da proposta.

**Características consideradas na classificação da complexidade:** Não se aplica.

**Prazo de entrega:** Até 20 dias.

### 11.2 Elaboração de Manual Textual

**Descritivo:** Elaboração de texto base para manual com orientações de suporte à capacitação de usuários ou público em geral. O texto deve ser organizado por capítulos, com imagem da tela (*prints*) indicando áreas da propriedade digital, conceitos e regras. A diagramação do manual é do tipo simples. Caso a diagramação seja customizada, a cobrança será feita em separado tanto para diagramar quanto para criar o novo projeto gráfico.

**Entregas:** Arquivo texto com o conteúdo do manual diagramado, em formato definido pela Infra S/A.

### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade, consistência, coerência e clareza do conteúdo.
- Correção ortográfica e gramatical.

### Características consideradas na classificação de complexidade:

- Número de páginas.
- Prazo de entrega.

### Complexidade:

Baixa	De 10 a 50 páginas. Baseada na definição do nível de complexidade e/ou especificidade do tema e na quantidade e tipo de fontes a serem consultadas. Prazo de Entrega: Até 5 dias.
Média	De 51 a 100 páginas. Baseada na definição do nível de complexidade e/ou especificidade do tema e na quantidade e tipo de fontes a serem consultadas. Prazo de Entrega: Até 10 dias.
Alta	De 101 a 200 páginas. Baseada na definição do nível de complexidade e/ou especificidade do tema e na quantidade e tipo de fontes a serem consultadas. Prazo de Entrega: Até 15 dias.

### **11.3 Elaboração de Manual Visual (Guia de Estilo)**

Descritivo: Elaboração de manual de estilo com orientações para montagem de propriedade digital, direcionado para equipes técnicas. O manual deve ser organizado por capítulos, com imagem da tela (prints) indicando a área e suas informações técnicas de arte. O guia deve reunir 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, com o objetivo de garantir a consistência do trabalho de design e arquitetura de informação projetado nas etapas seguintes de desenvolvimento. O documento também deve conter 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 guia de estilo deve documentar o estilo da comunicação e regras do discurso *on-line*.

Entregas: Arquivo com o manual diagramado em formato definido pela Infra S/A.

### Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:



- Cumprimento do prazo.
- Observância do padrão de manuais.
- Clareza e consistência das informações.
- Uso de exemplos.
- Correção ortográfica e gramatical.
- Aderência e aplicabilidade às necessidades da Infra S/A.

Características consideradas na classificação de complexidade:

- Número de páginas diagramadas.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	De 16 a 50 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 10 dias.
Média	De 51 a 100 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 15 dias.
Alta	De 101 a 200 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 20 dias.

#### **11.4 Elaboração de Manual Visual (Guia de Estilo) - Expresso**

Descritivo: Elaboração de manual de estilo – em tamanho expresso, de 6 a 15 páginas - com orientações para montagem de propriedade digital, direcionado para equipes técnicas. O manual deve ser organizado por capítulos, com imagem de tela (prints) indicando a área e suas informações técnicas de arte, e diagramado de acordo com projeto gráfico indicado, para suporte à capacitação dos usuários ou público em geral.

Entregas: Arquivo com o manual diagramado.

Prazo de Entrega: Até 5 dias.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade, consistência, coerência e clareza do conteúdo.
- Correção ortográfica e gramatical.

Características consideradas na classificação de complexidade: Não se aplica.

Prazo de Entrega: Até 5 dias.

#### **11.5 Diagramação de Manual**

Descritivo: Diagramação de manual de acordo com projeto gráfico definido. Esse serviço deve ser utilizado para diagramação de manuais já existentes, que precisam de adequação a um projeto gráfico específico, e nos casos de diagramação customizada de Manual Textual. Este produto não contempla gráficos, infográficos ou tabelas, os quais devem ser contratados como produtos específicos.

Entregas: Arquivo texto com o manual diagramado, em formato definido pela Infra S/A.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica da diagramação.
- Aderência ao projeto gráfico.

Características consideradas na classificação de complexidade:

- Número de páginas diagramadas.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	De 16 a 30 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 5 dias.
Média	De 31 a 70 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 10 dias.
Alta	De 71 a 120 páginas diagramadas. Prazo de Entrega: Até 15 dias.

**11.6 Diagramação de Manual – Expresso**

Descritivo: Diagramação de manual, de acordo com projeto gráfico, em tamanho expresso, de 6 a 15 páginas. Esse serviço deve ser utilizado para diagramação de textos ou manuais já existentes e nos casos em que o texto foi elaborado por meio da Guia – Elaboração de Manual Textual. Quando houver produção de gráficos, infográficos ou tabelas, estes devem ser cobrados em guia específica.

Entregas: Arquivo com manual diagramado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica e aderência ao projeto gráfico.

Características consideradas na classificação de complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 5 dias.

### **11.7 Criação de Item Novo em Manual Visual**

Descritivo: Criação de novo item em manual existente, contemplando até 5 páginas por item. Este produto não contempla gráficos, infográficos ou tabelas, os quais devem ser contratados como produtos específicos.

Entregas: Manual atualizado, organizado por capítulos, com imagem de tela (prints) indicando a seção atualizada.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Observância do padrão de manuais.
- Clareza e consistência das informações.
- Uso de exemplos.
- Correção ortográfica e gramatical.
- Aderência e aplicabilidade às necessidades da Infra S/A.

Características consideradas na classificação de complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Até 5 dias.

### **11.8 Edição de Página em Manual Visual**

Descritivo: Edição de página em manual existente, com alteração de imagens, informações técnicas de arte e textos que compõem a página.

Entregas: Arquivo texto com o manual atualizado, contendo a página editada.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Aderência ao *briefing*.
- Qualidade técnica.

Características consideradas na classificação de complexidade: Tipo de alteração realizada.

Complexidade:

Baixa	Edição de página já existente no manual, com alteração de frase, nomenclatura e links. Não contempla alteração de imagens.
-------	---

Média	Edição de página já existente no manual, com alteração de frase, nomenclatura, links e imagens.
-------	---

Prazo de entrega: 1 dia.

### 11.9 Projeto Gráfico de Manual

Descritivo: Criação de *template* para apresentação de manual. O novo *template* deve conter, no mínimo, 4 páginas: capa, contracapa, índice e página diagramada. A elaboração do novo projeto gráfico contempla a análise de manuais existentes, se houver, o atendimento ao *briefing* e o desenvolvimento de *template*.

Entregas: Arquivo em formato texto, contendo o *template*.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Atendimento ao *briefing*.
- Qualidade técnica.

Características consideradas na classificação de complexidade: Não se aplica.

Prazo de Entrega: Até 5 dias.

### 11.10 Atualização de Manuais Orientadores

Descritivo: Atualização de manuais já existentes. Quando houver produção de gráficos, infográficos ou tabelas, estes devem ser cobrados em guia específica. A atualização, pela contratada, deve ser feita a partir do arquivo aberto original do manual a ser alterado, fornecido pela Infra S/A.

Entregas: Arquivo em formato texto, contendo o manual atualizado.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Atendimento ao *briefing*.
- Qualidade técnica e clareza do conteúdo.
- Correção ortográfica e gramatical das informações.

Características consideradas na classificação de complexidade:

- Quantidade de laudas.
- Prazo de entrega.

Complexidade:

Baixa	Até 10 laudas alteradas. Prazo de entrega: Até 5 dias.
Média	Acima de 10 a 20 laudas alteradas. Prazo de entrega: Até 10 dias.
Alta	Acima de 20 a 40 laudas alteradas. Prazo de entrega: Até 15 dias.
Altíssima	Acima de 40 a 60 laudas alteradas. Prazo de entrega: Até 20 dias.

## **12 Ferramentas de Comunicação Digital**

### **12.1 Disparo de E-mail Marketing – Boletim Eletrônico**

**Descritivo:** Serviço de disparo de boletim eletrônico em linguagem HTML, via e-mail, para lista de endereços cadastrados. A plataforma deve prover níveis de acesso segmentados por funcionalidade e por sublista de envio (capítulo) e oferecer ferramentas de administração e gestão do serviço, incluindo relatórios com a descrição da ação, público-alvo, quantidade de e-mails enviados, endereços de envio, lista de e-mails que tiveram sucesso no envio e lista de e-mails que retornaram com erro, com as respectivas justificativas. O serviço contempla, ainda, as seguintes funcionalidades:

- Gestão da plataforma distribuída por capítulo (sublista).
- Perfil master de administração.
- Perfis de usuários com privilégios distintos por funcionalidade.
- Ferramenta de criação e gestão de *templates*.
- Relatórios de abertura e *click* (métrica que registra a interação do usuário com o e-mail marketing).
- Segmentação da base em grupos.
- Segmentação a partir de busca na base.
- Segmentação da base a partir de abertura ou *click*.
- Exportação de base segmentada.
- Teste A/B.
- Agendamento de envio.
- Envio de versão HTML e texto para cada mensagem.
- Checagem de *spam score*.
- Servidores em *white list* (conjunto de e-mails, domínios ou endereços IP, previamente aprovados e com permissão de entrega).
- Capacidade de envio de até 10 milhões de e-mails por hora.
- *Content Delivery Network* (CDN) própria.
- Formulários de cadastro em listas.
- Remoção automática de bounce (erro que compromete a entrega da mensagem ao destinatário).
- Link para descadastramento automático.
- Formulário de pesquisa no descadastramento.

**Complexidade:**

Essa descrição contempla o serviço completo de disparo de e-mail marketing. Em razão da complexidade da solução, os serviços estão descritos separadamente, nos subitens a seguir e serão entregues de acordo com a necessidade.

### 12.2 Disparo de E-mail Marketing

Descritivo: Ação de disparo de e-mail marketing no contexto de uma ação de divulgação. O serviço compreende as seguintes atividades:

- Importação da base de e-mails a ser utilizada.
- Importação de base de dados para envio do e-mail marketing.
- Programação do *template* em formato HTML, para envio.
- Criação e disparo do e-mail marketing.

Entregas: Relatório em arquivo texto, contendo a descrição das etapas anteriores ao disparo, nome da ação, público-alvo, quantidade de e-mails enviados, endereços de envio, lista de e-mails que tiveram sucesso no envio e lista de e-mails que retornaram com erro, com as respectivas justificativas.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica das atividades realizadas.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: 5 dias após a realização da campanha.

### 12.3 Gestão e Manutenção de Departamentos (Sublistas) – E-mail Marketing

Descritivo: Gestão e manutenção de sublistas de e-mail marketing, compreendendo a realização das seguintes atividades:

- Gestão de bases e modelos de e-mail dentro da plataforma.
- Gestão de usuários.
- Suporte a usuários por e-mail.

Entregas: Relatórios de gestão em arquivo conforme especificado na demanda.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento do prazo.
- Qualidade técnica das atividades realizadas.

Características consideradas na classificação da complexidade: Não se aplica.

Prazo de entrega: Semanal, no primeiro dia útil da semana posterior ao disparo.

**13 Atendimento**

**13.1 Atendimento de Demandas**

Descritivo: Identificação das necessidades da Infra S/A e acompanhamento da execução das soluções propostas, garantindo a manutenção da qualidade técnica da entrega dos produtos e serviços executados no âmbito da contratação. O atendimento compreende as seguintes atividades:

- Compreensão plena das necessidades da Infra S/A;
- Proposição de produtos e serviços adequados ao atendimento dessas necessidades.
- Gerenciamento das demandas em andamento.
- Documentação dos produtos/serviços realizados.

Entregas: Relatório contemplando a listagem das tarefas realizadas, com detalhamento e status de andamento, nas versões impressa e digital. O relatório deve trazer as movimentações que impactem no preço e no prazo de entrega do produto ou serviço.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento dos prazos.
- Tempestividade no atendimento.
- Qualidade na interação com o demandante.
- Precisão na documentação das atividades.
- Capacidade de atendimento em relação ao volume de demandas.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Volume de demandas.
- Nível de detalhamento da demanda.
- Duração do atendimento.

Complexidade:

Baixa	Acompanhamento e especificação de até 50 demandas simples e de curto prazo, como manutenção de sítios e produção de conteúdo.
Média	Acompanhamento e especificação de até 30 demandas que exigem maior nível de detalhamento, de médio prazo ou continuadas.
Alta	Acompanhamento e especificação de até 10 demandas complexas, de médio e longo prazo, e que exigem alto nível de qualificação no atendimento.

Prazo de entrega: Execução continuada mensal.

### 13.2 Atendimento Técnico

Descritivo: Atendimento a demandas de avaliação e análise de erros, inconsistências, indisponibilidade de serviços, criação de perfis nos ambientes de gestão dos sítios da Infra S/A, assessoramento técnico na utilização dos sistemas e ambientes de gestão das propriedades digitais do Governo Federal, e outras demandas específicas de tecnologia que necessitem de qualificação técnica específica em desenvolvimento/programação. Esse tipo de produto está relacionado a ações pontuais. Nos casos de acompanhamento de projeto é estipulado um atendimento técnico específico, do início ao fim do projeto

Entregas: Relatório, em versão impressa e digital, contendo a descrição dos serviços, análises e ações realizadas durante o atendimento.

Aspectos a serem considerados na avaliação da atividade:

- Cumprimento dos prazos.
- Clareza e qualidade das análises.
- Consistência das ações realizadas.
- Tempestividade no atendimento.

Características consideradas na classificação da complexidade:

- Perfil profissional.
- Tipo de demanda a ser atendida.

Complexidade:

Baixa	Perfil profissional para acionamentos de curto prazo e pontuais, em que se resolve ou se encaminha a demanda na conclusão da análise.
Média	Perfil profissional para acionamentos de médio prazo e pontuais, em que se resolve ou se encaminha a demanda na conclusão da análise.
Alta	Perfil profissional para acionamentos de médio ou longo prazo, exigindo alto nível de detalhamento na análise e retorno, e qualificação do profissional destacado para atendimento, em que se resolve ou se encaminha a demanda na conclusão da análise, em que o resultado é um artefato ou documento de alta complexidade.

Prazo de entrega: Apresentação do relatório até 3 dias após o atendimento. Nos casos de acompanhamento de projetos, o prazo está atrelado à duração do projeto.

### 14. PLANILHA DE ESTIMATIVA ANUAL DE EXECUÇÃO E PREÇOS UNITÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS e PRECIFICADOS



nº	Produto / Serviço	Quantidade Anual	MÉDIA Valor total (R\$)	VALOR TOTAL (r\$)	
<b>1. Design</b>					
1.1	Criação e Produção de Ícone				
1.2	Complexidade	Baixa	10	1.194,35	11.943,50
		Média	6	1.962,42	11.774,52
		Alta	6	2.743,79	16.462,74
1.3	Complexidade	Baixa	8	2.091,66	16.733,28
		Alta			
nº	Produto / Serviço	Quantidade Anual			
<b>2. Apresentação</b>					
2.1	Complexidade	Baixa	6	5.156,66	30.939,96
		Média	4	7.608,33	30.433,32
		Alta	2	10.991,66	21.983,32
nº	Produto / Serviço	Quantidade Anual			
<b>3. Planejamento Estratégico</b>					
3.1	Complexidade	Baixa			
		Média			
		Alta	1	33.365,66	33.365,66
3.2	Diagnóstico de Conteúdo	4	9.060,90	36.243,60	
3.3	Planejamento de Conteúdo	4	15.472,76	61.891,04	
3.4	Diagnóstico de Saúde Digital de Marca ou Tema	1	28.000,00	28.000,00	
3.5	Planejamento Estratégico de Comunicação Digital	1	52.616,66	52.616,66	
nº	Produto / Serviço	Quantidade Anual			
<b>4. Planejamento Tático</b>					
4.1	Complexidade	Baixa	4	9.086,84	36.347,36
		Média	4	15.453,98	61.815,92
4.2	Criação/Adequação de Layout de Propriedade Digital	10	16.811,06	168.110,60	

4.3	Projeto Editorial		3		
4.4	Plano de Tagueamento de Propriedade Digital				
	Complexidade	Média	2	23.695,17	47.390,35
4.5	Migração de Conteúdo				
	Complexidade	Média	4	26.784,68	107.138,74
n°	Produto / Serviço	Quantidade Anual			
5. Métricas e Avaliações					
5.1	Relatório de Business Intelligence (BI) de Propriedade Digital (Sítio/Portal e Blog)		2	8.612,95	17.225,09
5.2	Relatório de Desempenho de Redes Sociais		12	6.465,36	77.584,32
5.3	Relatório de Análise de Ação de Comunicação em Propriedade Digital e suas Respectivas Redes				
		Baixa	4	9.174,58	36.698,32

	Complexidade	Média	2	14.153,56	28.307,12
		Alta	2	20.800,65	41.601,31
5.4	Relatório Estratégico Gerencial de Monitoramento		4	25.933,62	103.734,48
5.5	Relatório Gerencial Consolidado de Propriedade Digital		2	29.926,58	59.853,16
n°	Produto / Serviço		Quantidade Anual		
<b>6. Conteúdo</b>					
6.1	Montagem e Criação de Capa/Página de Sítio/Portal				
	Complexidade	Baixa	6	9.164,15	54.984,94
		Média	4	13.161,98	52.647,92
		Alta	4	18.478,81	73.915,24
6.2	Pauta				
	Complexidade	Baixa	5	3.895,65	19.478,25
		Média	3	2.181,17	6.543,51
		Alta	3	3.314,36	9.943,10
6.3	Elaboração de Texto de Língua Estrangeira				
	Complexidade	Baixa	5	2.646,62	13.233,10
		Média			
		Alta			
6.4	Capacitação para Publicação de Conteúdo		5	21.038,33	105.191,66
6.5	Publicação de Conteúdo		50	157,09	7.854,50
n°	Produto / Serviço		Quantidade Anual		
<b>7. Peças Digitais</b>					
7.1	Infográfico				
	Complexidade	Baixa	24	1.856,34	44.552,16
		Média			
		Alta			
7.2	Banner				
	Complexidade	Baixa			
		Média	6	3.455,53	20.733,06
		Alta			
7.3	Adaptação de Banner				
	Complexidade	Baixa	12	838,66	10.064,00
		Média			
		Alta			
n°	Produto / Serviço		Quantidade Anual		
<b>8. Vídeo</b>					

8.1	Criação de Vinheta		12	4.078,84	48.946,08
8.2	Vídeos para redes sociais		120	9.823,77	1.178.852,40
8.3	Vídeos de animação para redes sociais		24	20.175,92	484.222,08
n°	Produto / Serviço		Quantidade Anual		
9. Redes Sociais					
9.1	Conteúdo para Redes Sociais				
	Complexidade	Baixa	24	7.261,37	174.273,04
		Média			
Alta					
9.2	Moderação em Redes Sociais				
	Complexidade	Baixa	12	30.853,60	370.243,28
		Média	-		
Alta		-			
10	Podcast				
	Baixa		12	15.313,85	183.766,24
	Média				
n°	Produto / Serviço		Quantidade Anual		
11. Manuais					

11.1	Manual de Boas Práticas para Indexação de Conteúdo	1	24.680,00	22.681,55	22.681,55	
11.2	Elaboração de Manual Textual					
	Complexidade	Baixa	6	16.657,27	99.943,62	
		Média		44.152,15		
Alta			68.541,06			
11.3	Elaboração de Manual Visual (Guia de Estilo)					
	Complexidade	Baixa	2	17.910,09	35.820,18	
		Média				
Alta		-				
11.4	Elaboração de Manual Visual (Guia de Estilo) - Expresso	2	10.247,66	20.495,32		
11.5	Diagramação de Manual					
	Complexidade	Baixa	12	17.550,18	210.602,24	
		Média				
Alta		-				
11.6	Diagramação de Manual – Expresso	2	5.584,88	11.169,77		
11.7	Criação de Item Novo em Manual Visual	2	2.101,23	4.202,46		
11.8	Edição de Página em Manual Visual					
	Complexidade	Baixa	2	500	1.000,00	
		Média	2	856,82	1.713,65	
11.9	Projeto Gráfico de Manual	4	15.346,89	61.387,56		
11.10	Atualização de Manuais Orientadores					
	Complexidade	Baixa	6	10.400,00	8.637,50	51.825
		Média	4	16.500,00	15.247,66	60.990,66
		Alta				
		Altíssima	-			
nº	Produto / Serviço	Quantidade Anual				
12. Ferramentas de Comunicação Digital						
12.1	Disparo de E-mail Marketing – Boletim Eletrônico	2	17.216,66	34.433,32		
12.2	Disparo de E-mail Marketing	2	11.098,33	22.196,66		

12.3	Gestão e Manutenção de Departamentos (Sublistas) – E-mail Marketing	2	4.357,64	8.715,28	
n°	Produto / Serviço	Quantidade Anual			
<b>13. Atendimento</b>					
13.1	<b>Atendimento de Demandas</b>				
	Complexidade	Baixa	2	13.532,33	27.064,66
		Média	2	16.706,68	33.413,36
		Alta	2	23.281,42	46.562,84
TOTAL ESTIMADO PARA ITENS PRECIFICADOS				4.751.857,40	
TOTAL ESTIMADO PARA ITENS NÃO PRECIFICADOS				712.778,61	
<b>TOTAL</b>				<b>5.464.636,01</b>	

14.1 As quantidades anuais apresentadas no subitem 8.1 representam apenas estimativas e serão executadas na medida da necessidade e conveniência da Contratante, que poderá readequá-las, ocasionando uma distribuição diferente da previamente estabelecida, desde que justificada a alteração e respeitado o limite estabelecido.

14.2. A quantidade anual foi prevista de forma a ser executada, de forma não cumulativa, durante cada vigência contratual de 12 (doze) meses.

14.3. O critério de seleção foi adotado levando em consideração a consulta a contratos já realizados pela Administração Pública com empresas de grande/médio porte que atuam no mercado.

14.4. Foi destacado o valor teto de 15% (quinze por cento) do Valor Total Global para os itens descritos no Anexo II (SEI 7575030) deste projeto básico, limitado o valor de 15% para diárias e passagens e 85% para os outros itens descritos no mesmo Anexo II (SEI 7575030) deste Termo de Referência.

Itens não precificados

15% do valor total dos itens precificados, de acordo com a tabela exemplificativa.



Documento assinado eletronicamente por **André Pinto Silveira, Chefe de Assessoria**, em 01/12/2023, às 19:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://super.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7818143** e o código CRC **F75489A2**.



Referência: Processo nº 50050.007063/2023-74



SEI nº 7818143

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul, - Bairro Asa Sul  
Brasília/DF, CEP 70.070-010  
Telefone: