

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO E DA JUSTIFICATIVA

2.1 - O presente Termo de Referência destina-se a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE PLATAFORMA DE INBOUND MARKETING**, conforme estabelecido na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024 e suas alterações.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	VALOR ESTIMADO POR MÊS
01	12 Meses	CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ONLINE DE CAPTAÇÃO DE LEADS, DISPARO DE E-MAIL MARKETING, AUTOMAÇÃO DE MARKETING, CRIAÇÃO E EDIÇÃO DE LANDING PAGE, CONVERSÃO DE LANDING PAGE , CRIAÇÃO E EDIÇÃO DE FORMULÁRIOS, CRIAÇÃO DE CAMPOS PERSONALIZADOS DE FORMULÁRIOS, BOTÃO DE WHATSAPP, POP-UPS, TESTE A/B DE E-MAILS, FORMULÁRIOS INTELIGENTES, TESTE A/B DE LANDING PAGE, MÚLTIPLOS DOMÍNIOS DE LANDING PAGE, API ABERTA, AUTOMAÇÃO DE SMS, ANÁLISE DE PERFORMANCE, MENSAGENS DE WHATSAPP, INTEGRAÇÃO COM O META ADS; GOOGLE ADS E GOOGLE ANALYTICS, GESTÃO E SEGMENTAÇÃO DA BASE DE CONTATOS, ADEQUAÇÃO A LGPD, LISTAGEM DE LEADS INTELIGENTE (IA), INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS FUNCIONALIDADES, RELATÓRIOS AUTOMATIZADOS, GERENCIADOR DE CAMPANHA, EXPORTAÇÃO DE RELATÓRIOS, DASHBOARDS PERSONALIZADOS E ANÁLISE DE FINAL DE MARKETING COM O PLANO DE 500.000 (QUINHENTOS MIL LEADS) DE CONTATOS COM DISPAROS DE E-MAILS ILIMITADOS	R\$ 16.469,00

Valor total estimado do Lote – R\$ 197.628,00 (Cento e noventa e sete mil e seiscentos e vinte e oito reais)

- 2.1 - Criação de Landing Pages para levar informações e ofertas ao público, e capturar as informações de leads e de contatos dos clientes Sesc-SC.
- 2.2 - Modelos de Landing Pages criados dentro da plataforma e com possibilidade de customização para trazer mais produtividade para o Sesc-SC.
- 2.3 - Criação de formulários para captura das informações de contatos com o cliente e instalação facilitada para implementação em nossos sites Sesc-SC ou outras páginas necessárias a organização.
- 2.4 - Possibilidade de inserção de botão de WhatsApp no site para atendimento de clientes, assim como a possibilidade de criação de uma base de contato com telefone e e-mail para estratégias de relacionamento com os clientes Sesc-SC.
- 2.5 - Criação de Pop-Ups personalizados e atrativos, com captação desses contatos de clientes interessados em nossas ofertas de comunicação. Que a plataforma disponibilize modelos prontos para facilitar a edição e criação pelo Sesc-SC.
- 2.6 - Criação de formulários para a captura de informações de contato dos nossos clientes e facilidade na instalação em sites ou páginas gerenciais pelo Sesc-SC.
- 2.7 - Possibilidade de criação e customização de campos de formulários nas Landing Pages criadas pelo Sesc-SC, para cada lead com base no comportamento de público e conversões anteriores.
- 2.8 - Criação de diferentes versões de Landing Pages, com possibilidade de testes de imagem e texto diferente para um possível teste A/B.
- 2.9 - Análise de páginas específicas, com URLs diferentes, para diferentes serviços, campanhas, público ou segmentações de público-alvo.
- 2.10 - Criação de múltiplos domínios de Landing Pages com análise de páginas específicas, URLs diferenciais, para diferentes serviços, campanhas, públicos ou segmentações de público-alvo de acordo com a estratégia da empresa.
- 2.11 - Disparo de e-mails diários ilimitados.
- 2.12 - Base de clientes de no mínimo 500.000 (quinhentos mil) leads ativos.
- 2.13 - Criação de estratégias de relacionamento com e-mails profissionais para fomentar o engajamento do público do Sesc-SC, assim como também possibilidade de edição de e-mails.
- 2.14 - Disponibilizar modelos de e-mail marketing com possibilidade de customização de acordo com a marca Sesc-SC. Também com possibilidade de importar ou exportar um e-mail em HTML para indexação nas páginas criadas pelo Sesc-SC.

- 2.15 - Separação da nossa base de leads em contatos engajados, desengajados, ou inválidos para otimização das taxas de envio e conversão de e-mails dos clientes Sesc-SC.
- 2.16 - Análise por interação de lead conforme envio de e-mail ou histórico de envios possibilitando uma melhor análise e aumento de engajamento do público-alvo do Sesc-SC.
- 2.17 - Possibilidade de teste em versões diferentes de e-mails, com diferentes assuntos/títulos de e-mails, analisando através de IA ou machine learning qual dos e-mails disparados poderá trazer maior taxa de abertura de e-mails ou conversão.
- 2.18 - Possibilitar criação de sequência lineares de envio (automação de marketing) de e-mails para uma base de contatos Sesc-SC.
- 2.19 - API aberta com possibilidade de integração e automação com outras plataformas de marketing do Sesc-SC, mantendo assim uma operação automatizada e integrada.
- 2.20 - Possibilidade de envio de mensagens via SMS, com no mínimo o número de clientes ativos.
- 2.21 - Automação de tarefas de marketing e criação de automações avançadas com segmentação de público em diferentes caminhos conforme estratégia do Sesc-SC.
- 2.22 - Possibilidade de testar diferentes versões dos fluxos de automação e análise qual das campanhas trará maior resultado para otimização de estratégias de automação, seja por e-mail ou por WhatsApp.
- 2.23 - Envio de informações entre sistemas de API conectados via plataforma contratada.
- 2.24 - Possibilidade de envio, automação e análise de performance de SMS.
- 2.25 - Automação de WhatsApp com envio de mensagens automáticas para segmentações específicas de acordo com o Sesc-SC, juntamente com a possibilidade de combinar estratégias de e-mail e WhatsApp no fluxo de automação.
- 2.26 - Possibilidade de criação de uma conta oficial no WhatsApp Business API por intermédio da plataforma contratada.
- 2.27 - Criação de mensagens de WhatsApp de maneira automática com envio direto de aprovação para o Meta Ads (Facebook) através da plataforma contratada.
- 2.28 - Possibilidade de adição de link ao final das mensagens enviadas via WhatsApp.
- 2.29 - Possibilidade de no mínimo uma resposta padrão para padronização de respostas automáticas para responder rapidamente um contato de lead.
- 2.30 - Acompanhamento via plataforma de todas as taxas de entrega de abertura de e-mails ou mensagens enviadas.
- 2.31 - Possibilidade de criação de uma página pública para divulgação de links no site, blog, produtos ou serviços do Sesc-SC utilizando a bio do Instagram.
- 2.32 - Possibilidade de criação e agendamento de publicações nas redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn), podendo ter análise de resultados dentro da própria plataforma contratada.
- 2.33 - Possibilidade de gerenciamento de anúncios de cadastro do Facebook e direcionamento dos contatos gerados para uma base de leads do Sesc-SC.
- 2.34 - Suporte com reuniões presenciais ou online com o CS de conta conforme plataforma contratada, tendo reuniões mensais ou suporte de atendimento conforme demanda do Sesc-SC para ajuda ou apoio técnico.
- 2.35 - Direcionamento ou instruções na plataforma sobre o que é preciso executar para uma melhor otimização do site ou blog Sesc-SC tendo a possibilidade de avançar posicionamentos nos mecanismos de busca - otimizações de páginas (SEO).
- 2.36 - Gestão da base de contatos unificando todas as informações em um só local dos leads gerados ou importados.
- 2.37 - Segmentação de contatos com base nos dados dos contatos, engajamento das Landing Pages, disparos de e-mails marketing, dados preenchidos em formulários, entre outros que a plataforma possibilita.
- 2.38 - Adequação a LGPD na possibilidade de captura de contatos, segmentação e envio das comunicações com auxílio das funcionalidades da plataforma focada e respeitando LGPD conforme as bases legais, segmentações por proteção de dados e dupla confirmação de dados (double opt-in).
- 2.39 - Possibilidade que a plataforma tenha pontuação de leads/contatos de acordo com as ações realizadas por este lead/contato dentro da plataforma, podendo mapear qual contato/lead está mais interessado ou engajado nos produtos ou serviços fornecidos pelo Sesc-SC.
- 2.40 - Possibilidade de monitoramento de páginas de site ou Landing Pages e interações de forma personalizada com cada lead/contato que visitarem as páginas do Sesc-SC.
- 2.41 - Ter a implementação de IA (Inteligência Artificial), identificando a lista de contatos que possui a maior probabilidade de se tornar cliente Sesc-SC.
- 2.42 - Central de ajuda, fale conosco e suporte 24 horas por dia, via e-mail ou plataforma online para apoio técnico ou ajuda na implementação das estratégias do Sesc-SC.
- 2.43 - Suporte via e-mail ou chat de um gestor de conta com resposta de até 24 horas, onde será prestado auxílio em quaisquer dificuldades técnicas de implementação da plataforma.

- 2.44 - Disponibilidade de ter um profissional com especialização em gestão de projetos que atuará como gestor da conta e acompanhará campanhas, estratégias e planejamentos das estratégias de inbound de marketing do Sesc-SC.
- 2.45 - Suporte técnico por meio de videochamadas para sanar dúvidas técnicas, com um prazo de resposta de até 24 horas.
- 2.46 - Prioridade na fila de atendimento e a possibilidade de chamadas de vídeo para dar agilidade em casos específicos que o Sesc-SC necessitar de urgência.
- 2.47 - Possibilidade de geração de relatórios diários e semanais dos resultados com foco em visitas, leads, conversões e redes sociais.
- 2.48 - Geração de relatórios diários e semanais dos resultados com foco em visitas, leads, conversões e redes sociais.
- 2.49 - Possibilidade de visualização em gráficos sobre dados de visitas nas Landing Pages, leads, clientes gerados a partir das estratégias com detalhamento de canais que trazem resultados.
- 2.50 - Integração da plataforma com o Google Analytics trazendo um relatório de páginas mais acessas do site Sesc-SC dentro de um período selecionado.
- 2.51 - Agrupamento e análise de campanhas, com possibilidade de agrupar os recursos de uma campanha (e-mail, landing page, formulários, pop-ups) para centralização e organização de análise de resultados.
- 2.52 - Exportação de um histórico completo de dados utilizando as APIs de análise de acesso de dados que possibilitam uma melhor análise de performance das campanhas de marketing e conversão.
- 2.53 - Exportação dos dados de múltiplas contas para redução de tempo e esforço na análise e captura de dados individuais presente em locais e contas distintas, possibilitando uma exportação de relatórios em CSV ou outras extensões de arquivo.
- 2.54 - Análise de funil de marketing com visualização dos resultados do funil de cada campanha criada de marketing obtendo informações sobre as oportunidades geradas.
- 2.55 - Possibilidade de criação de relatórios personalizados com dados aprofundados sobre o comportamento dos clientes e leads Sesc-SC em toda a sua jornada de inbound dentro da plataforma.
- 2.56 - Integração nativa que permita enviar conversões e oportunidades de uma ferramenta a outra (plataforma contratada x Sesc-SC), automaticamente.
- 2.57 - Número de usuários de conta ilimitados, possibilitando que o Sesc-SC tenha vários usuários cadastrados na plataforma.
- 2.58 - Possibilidade de ter um IP dedicado para utilização exclusiva para garantir uma reputação de domínio e entregabilidade dos e-mails enviados.
- 2.59 - Manter a conta atual ativa, preservando todos os dados captados, e transferi-la para a o Sesc em caso de rescisão do contrato.

3 DA EXECUÇÃO

- 3.1 - O prazo de início da prestação do serviço (data, hora e local) deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária;
- 3.2 - A execução do serviço será no Departamento Regional do Sesc/SC, situado a Rua Felipe Schmidt, nº 785 – Bairro Centro – CEP 88.010-002 – Florianópolis/SC – CNPJ 03.603.595/0001-68.
- 3.3 - Durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal válida, do (s) serviço (s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.
- 3.4 - O pagamento será feito mensalmente.
- 3.5 - Caso o Sesc/SC constate a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá ser comunicado imediatamente à Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

4 DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 4.1 - Prova de qualificação técnica constituída de 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha fornecido itens de mesma natureza do objeto desta licitação;
- 4.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a especificação mínima do objeto, as quantidades, bem como o valor total fornecido;
- 4.3 - Poderá ser efetuada diligência para verificar se a licitante possui capacidade para fornecer o objeto desta licitação no prazo e de acordo com as demais cláusulas do edital;

5 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 5.1 - Ficar ciente que a Gerência de Comunicação e Marketing e a Gerência Administrativa do Departamento Regional, da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os serviços a serem executados

5.2 - Ficar ciente, ainda, que caberá à Diretoria de Administração e Serviços lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade e/ou a aplicação de qualquer penalidade;

6 DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1.1 - Indenizar a contratante ou a terceiros, pelo (s) dano(s) que seu(s) empregado(s) ou preposto(s) causar(em), nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;

6.1.2 - Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega dos serviços;

6.1.3 - Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta contratação, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos serviços entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;

6.1.4 - Ficar ciente que o Responsável/Gerência e a Diretoria de Comunicação e Marketing da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os serviços a serem entregues, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade;

6.1.5 - Ficar ciente que não poderá utilizar o nome da contratante, ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, homepage, etc., sob pena imediata rescisão contratual/cancelamento do pedido, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da contratada;

6.1.6 - Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);

6.1.7 - Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e na execução dos serviços serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação;

6.1.8 - Eventuais despesas da contratante, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pela contratante para se fazer representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à contratada, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado.

6.1.9 - A contratada não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024;

6.1.10 - Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato/da ata, sob pena de rescisão contratual;

6.1.11 - Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual;

6.1.12 - No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de dados, deverá a contratada atuar em conformidade com boa fé e em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a vigor no curso do período contratado;

6.1.13 - Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;

6.1.14 - Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução nº 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos a contratada manifesta absoluta ciência.

6.2 - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

6.2.1 - Receber os documentos de regularidade e nota fiscal e providenciar o devido pagamento;

6.2.2 - Fornecer dados relativos às normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os produtos sejam entregues de acordo com as condições e peculiaridades do local a ser atendido.

7 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 46420107 - Centro de Custo XXXX42010007 da DCM.

Florianópolis, 18 de fevereiro de 2025.

LETÍCIA CORREA
Gerente de Marketing e Comunicação.

LARISSA DA COSTA
Analista de Comunicação