



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

Mailing de imprensa e ferramenta de distribuição de e-mails (e-mail marketing)

1. Da justificativa

A Assessoria de Comunicação do Conselho Nacional do Ministério Público atua para dar publicidade às atividades do CNMP, facilitando o acesso do público e dos jornalistas às informações sobre as principais decisões, ações e projetos aqui desenvolvidos. O trabalho tem a missão de atender aos princípios constitucionais da transparência e do direito de acesso à informação pública.

A Ascom-CNMP redige e divulga de *press releases* sobre a atuação do CNMP e de seus conselheiros, mantém contato direto com jornalistas e atende às demandas da imprensa - importante canal de diálogo com a sociedade. Os textos produzidos são enviados diretamente às caixas de e-mail de jornalistas em todo o Brasil, com o objetivo de dar agilidade à informação e fazer com que ela chegue aos repórteres a tempo de ser veiculada. O *mailing* de imprensa é ferramenta essencial para o trabalho de qualquer Assessoria de Comunicação.

O *mailing* da Ascom-CNMP, já feito manualmente, hoje conta com apoio de empresa especializada para realizar esse trabalho, o que deu maior agilidade às divulgações. As dificuldades em manter um banco de dados decorrem do tamanho do cadastro (com contatos de veículos e de profissionais de imprensa de todos estados brasileiros) e da alta rotatividade do meio jornalístico.

Para que o *mailing* de imprensa seja eficaz, ele precisa estar atualizado. Também deve

permitir a seleção de destinatários por local, área de atuação, veículo, editoria, entre outros critérios, e garantir, com isso, que a mensagem chegue ao destinatário correto, a quem realmente poderá fazer uso dela. A continuidade da contratação de empresa especializada tem o objetivo de proporcionar ao CNMP uma comunicação mais eficaz e direta com profissionais da mídia, a exemplo do que já fazem o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Saúde, entre outros órgãos públicos.

Outro sistema a ser contratado é a continuidade do serviço da ferramenta de envio de e-mails e distribuição de releases (e-mail marketing), indicada para os casos em que há grande número de mensagens a remeter. Hoje a Ascom-CNMP utiliza o sistema Groupwise para divulgação de *press releases* a mais de dois mil jornalistas e para remessa dos boletins informativos “Direto do CNMP” (direcionado a todos os membros e servidores dos MPs de todo o Brasil) e “Conexão” (a todos os servidores do Conselho). A ferramenta não é adequada para grandes quantidades de e-mail: quando utilizada dessa maneira, está sujeita a erros e faz da remessa das mensagens um processo lento e trabalhoso. Além disso, o excesso de e-mails congestionam a rede do Conselho.

A contratação de ferramenta específica pode solucionar os problemas hoje verificados, uma vez que esse tipo de sistema é especialmente desenhado para enviar grande número de e-mails e gerenciar o recebimento das mensagens. A ferramenta deverá estar integrada ao sistema de Mailing de Imprensa, para remeter, de forma rápida e automática, os *releases* produzidos pela Ascom-CNMP para as listas de contatos lá obtidas. Ao mesmo tempo, o sistema deverá permitir o envio de mensagens para os mailings mantidos pela própria Ascom-CNMP (listas de contato de membros e servidores dos MPs), o que possibilitará o uso da ferramenta na distribuição do boletim Direto do CNMP, hoje enviado a destinatários em todo o Brasil. O sistema também deverá gerar relatórios de abertura das mensagens, de retorno de e-mails enviados, permitindo um gerenciamento mais eficaz da comunicação.

2. Do objetivo

Contratação de empresa especializada em fornecimento de *mailing* jornalístico – com dados de contato de jornalistas e de veículos de todo o Brasil - e em ferramenta de distribuição de *press releases* e boletins informativos (e-mail marketing) aos contatos obtidos via *mailing* jornalístico e aos contatos da Ascom-CNMP.

3. Das características do serviço de *mailing* jornalístico

3.1. O sistema deverá permitir a confecção de listas de endereços de e-mails e *mailings*, com seleção a ser feita a partir dos seguintes critérios, entre outros:

- a) Localização do veículo/Abrangência (região, estado e cidade);
- b) Tipo de veículo/Mídia (jornal, rádio, televisão, internet, agências de notícias, etc);
- c) Editoria/Departamento/Área de atuação do repórter/Especialidade;
- d) Cargo do jornalista (editor, repórter, chefe de redação, etc);
- e) Periodicidade/Tiragem (veículos de grande mídia, mídia regional, mídia local, etc);

3.2. Com base nos critérios de busca selecionados pelo usuário, o sistema deverá processar a pesquisa e tornar o resultado visível.

3.3. Uma vez gerado, o *mailing* ficará hospedado no servidor da empresa contratada, de forma que possa ser acessado, via internet, por qualquer usuário que detenha autorização de acesso (*login* e senha).

3.4. O sistema deverá ser capaz de gravar um ou mais *mailings* ou listas, além de disponibilizar ao usuário a opção de atualizar os contatos dos *mailings* já gerados

3.5. O sistema deverá permitir que o *mailing* selecionado seja exportado para lista que armazene dados tabelados (.CSV).

3.6. O sistema deverá gerar relatórios dos *mailings* gravados, com informações como o número de profissionais constantes daquele *mailing*, seus respectivos cargos, o número de veículos constantes do *mailing*, o tipo dos veículos, entre outras informações.

3.7. O sistema deverá oferecer opção de impressão automática de etiquetas e fornecer, além dos endereços de e-mail, outros dados de contato dos jornalistas e dos veículos, tais como endereço, telefone, fax, website da empresa de comunicação, etc.

3.8. O serviço deverá ser capaz de exportar arquivos para transmissão de fax e de agendas de e-mail em formatos pré-definidos.

3.9. A CONTRATADA fornecerá *login* e senha ao CONTRATANTE, possibilitando que os usuários indicados pela Ascom-CNMP acessem o serviço.

3.10. O serviço deverá ser ininterrupto; ou seja, terá de estar disponível 24 horas por dia, os sete dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

3.11. O serviço deverá ser acessado via internet, a partir de qualquer computador conectado à rede mundial de computadores, mediante *login* e senha, ou a partir de rede local.

3.12. O banco de dados da empresa, que servirá de base para a seleção do *mailing*, deverá conter, no mínimo, 20 mil e-mails cadastrados e ser atualizado pelo menos uma

vez por mês.

3.12.1. A data da última atualização do banco de dados deverá estar visível na página inicial do sistema.

4. Das características do serviço de envio de e-mails e distribuição de releases

4.1. A ferramenta deverá ser capaz de enviar e-mails para listas ou mailings obtidos via sistema de *mailing* de imprensa (item 3), de forma automática e integrada, e também para as listas de contatos da própria CONTRATANTE, oferecendo a opção de importação de dados.

4.2. A ferramenta deverá enviar arquivos em formato texto (word e sistemas compatíveis), HTML ou PDF, além de oferecer opção de edição de papel de carta personalizado, inclusão de assinatura automática, de arquivos anexados e de *hyperlinks*, de fotos ou imagens em formato jpeg e de vídeos.

4.3. A ferramenta deverá ter a opção de envio de e-mail de teste (*preview*), para endereços previamente selecionados, antes do envio definitivo da mensagem para o *mailing* selecionado.

4.4. A ferramenta deverá permitir o cadastramento de vários e-mails de remetente e possibilitar a indicação de endereço diverso do remetente para envio de resposta e/ou confirmação de recebimento.

4.5. A ferramenta deverá gerar, em tempo real, relatórios de acompanhamento da entrega e da abertura das mensagens, com as seguintes informações.

- a) número de mensagens com abertura e leitura confirmadas e não-confirmadas;
- b) data e hora da abertura das mensagens;
- b) taxa de retorno das mensagens, com indicação do motivo que impediu a entrega (caixa postal cheia, erro no endereço do destinatário, etc);
- c) informações de envio e abertura segmentadas por veículo, editoria, mídia, localização, etc

4.6. O usuário poderá agendar o envio automático de e-mails para quaisquer datas e horários futuros.

4.7. A ferramenta deverá manter arquivo digital de *releases* e mensagens enviados.

5. Das obrigações da CONTRATADA

5.1. Fornecer suporte técnico e especializado aos usuários dos serviços, online ou por telefone, de segunda a sexta-feira em horário comercial, no mínimo.

5.2. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das

obrigações assumidas, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

5.3. Manter sigilo acerca de quaisquer informações obtidas em virtude da realização dos serviços contratados e garantir a inviolabilidade dos sistemas e a segurança dos dados neles armazenados.

5.4. Solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de *mailing* e de distribuição *releases*, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços num prazo máximo de 24 horas.

5.5. Manter supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com a CONTRATANTE.

5.6. Prestar os serviços objeto desta contratação em período integral; ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

5.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

5.8. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz.

5.9. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato a ocorrência de qualquer fato que possa prejudicar a execução do objeto contrato, sob pena de desconsideração do fato em eventual justificativa de descumprimento contratual e de responsabilização da CONTRATADA por qualquer dano decorrente do atraso ou da falta de comunicação.

5.10. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pelo objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.

5.11. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no contrato, sob pena de rescisão do instrumento.

5.12. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

6. Das obrigações da CONTRATANTE

6.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, mediante a indicação de servidor especialmente designado como gestor do contrato.

6.2. Efetuar pagamentos pelos serviços efetivamente prestados no prazo e nas condições estipuladas, em conformidade com as normas de execução financeira e orçamentária.

6.3. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

6.4. Documentar quaisquer ocorrências havidas.

6.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

7. Do prazo para início da execução dos serviços

A CONTRATADA deverá liberar o acesso à conta (*login* e senha) em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da nota de empenho.

Brasília, 23 de dezembro de 2011.

Elaborado por:

Beatriz Lygia Dias Borges
Assessora de Imprensa
Ascom – CNMP
Matrícula: 22690

Aprovado por:

Juliana Carvalho Garcia
Analista de Documentação – Comunicação Social
Ascom – CNMP
Matrícula: 10756-5