TERMO DE REFERÊNCIA
AVISO COLETA DE PREÇO

A SP Leituras – Associação Paulista de Bibliotecas e Leitura, associação civil sem fins lucrativos, com sede na Rua Faustolo, 576, Água Branca, São Paulo, São Paulo, 05041-000, inscrita no CNPJ nº 12.480.948/0001-70, vem por meio deste termo convidar fornecedores a apresentar proposta para **prestação de serviço de consultoria especializada com o objetivo de desenvolver o plano estratégico de Comunicação, Marketing e Desenvolvimento Institucional da SP Leituras.**

Os interessados deverão encaminhar a proposta técnica e orçamentária com timbre da empresa, endereço, telefone, pessoa para contato, condições de pagamento e validade do documento.

O recebimento das propostas ocorrerá **até o dia 30 de junho de 2025** e deverão ser enviadas para os e-mails jefferson@spleituras.org e ericajesus@spleituras.org.

OBJETO

O objeto do presente instrumento consiste na escolha da proposta mais vantajosa para prestação de serviços de consultoria especializada com o propósito de desenvolver o plano estratégico de Comunicação, Marketing e Desenvolvimento Institucional da SP Leituras, com foco na aquisição, manutenção e retenção de clientes e públicos, por meio de diagnóstico e ações estruturadas.

A SP Leituras, Organização Social de Cultura, gerencia para a Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo, por meio do Contrato de Gestão nº 1/2021: a Biblioteca de São Paulo, a Biblioteca Parque Villa-Lobos, a BibliON – a biblioteca digital do estado de São Paulo, as ações do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo e o Centro Cultural de Estudos Superiores Aúthos Pagano. A empresa vencedora deverá prestar os serviços com respeito aos critérios deste convite, bem como obedecidos os termos e as condições do contrato a ser assinado entre SP Leituras e CONTRATADA.

RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

R. Faustolo, 576 • Água Branca • 05041-000 • São Paulo - SP • (11) 3155-5444 • www.spleituras.org.br

A empresa contratada deverá desenvolver e entregar o plano estratégico de Comunicação, Marketing e Desenvolvimento Institucional da SP Leituras, por meio de diagnóstico e ações estruturadas nos eixos descritos abaixo.

ESCOPO DE SERVIÇOS

Os seguintes itens devem fazer parte do plano estratégico de Comunicação, Marketing e Desenvolvimento Institucional da SP Leituras a ser desenvolvido e entregue pela CONTRATADA.

Análise do macroambiente

- Levantamento e interpretação de tendências de mercado e setor;
- Avaliação dos aspectos culturais, sociais e econômicos;
- Benchmarking competitivo e análise de referência.

Análise do microambiente

- Revisão histórica e evolutiva do negócio;
- Análise e validação da identidade organizacional: missão, visão e valores;
- Definição e estruturação do DNA da marca;
- Posicionamento competitivo e proposição de valor;
- Avaliação dos materiais e dados internos fornecidos pela contratante;
- Diagnóstico de percepção de marca e valor pelo mercado.

Marketing

- Mapeamento e otimização dos pontos de contato – online e offline;
- Desenvolvimento da persona da marca;
- Segmentação e definição das personas do consumidor final;
- Estratégias para captação de leads qualificados;
- Estruturação do funil de comunicação e automação de marketing para motores de busca;
- Planejamento e gestão de mídia display;
- Implementação e otimização do CRM para gestão de relacionamento;
- Planejamento e execução de estratégias para mídias sociais e sites;
- Monitoramento e análise de desempenho digital por meio de Digital Analytics e Search Console;

- Integração e sinergia entre canais online e digitais;
- Planejamento de Relações Públicas e Assessoria de Imprensa;
- Estratégia de participação em feiras e eventos do setor.

Desenvolvimento do plano estratégico de comunicação e marketing

> Diagnóstico das necessidades estruturais e definição de investimento;
> Implementação e execução conjunta das iniciativas estabelecidas.

Experiência do Cliente (Customer Experience – CX)

- Mapeamento e avaliação dos pontos de contato ao longo da jornada do cliente;
- Análise da interatividade e fluidez da experiência;
- Desenvolvimento e implantação de ações antes, durante e após o contato com a marca;
- Estruturação da régua de relacionamento para captação, retenção e fidelização.

Desenvolvimento Institucional – estrutura organizacional

- Implementação de modelo de estrutura organizacional matricial;
- Definição de cargos, responsabilidades e indicadores de performance (KPIs);
- Plano de marketing online e offline;
- Desenvolvimento de novos sites, com arquitetura centrada nas personas;
- Criação de novo enxoval de comunicação e identidade visual;
- Redação do manifesto das marcas;
- Implementação de canal de comunicação bidirecional entre a organização e seus públicos;
- Estratégia de gestão de redes sociais com definição de linha editorial e calendário de conteúdo;
- Planejamento e implementação de um calendário promocional anual;
- Estratégias de Digital Growth para aquisição e expansão de público;
- Plano de Relações Públicas e Assessoria de Imprensa para relacionamento com jornalistas, formadores de opinião e influenciadores digitais;
- Estratégias de CRM para retenção e recuperação de clientes, incluindo o desenvolvimento e a aplicação de réguas de relacionamento;
- Implementação de ferramentas especializadas para a gestão de relacionamento com clientes.

R. Faustolo, 576 • Água Branca • 05041-000 • São Paulo - SP • (11) 3155-5444 • www.spleituras.org.br

ENTREGA DE SERVIÇOS E PRODUTOS

A empresa contratada deverá entregar:

1. Plano estratégico completo de Comunicação, Marketing e Desenvolvimento Institucional, com todos os itens previstos no tópico Escopo de Serviços deste termo;
2. Apresentação presencial dos resultados e relatório final consolidado.

Importante: todos os produtos parciais e finais deverão ser entregues em versões editáveis e revisadas, acompanhados de reunião de apresentação às equipes da CONTRATANTE.

Gestão e acompanhamento do projeto devem incluir:

- Nomeação de gestor (a) de projeto dedicado (a);
- Reuniões semanais (online ou presenciais, conforme necessidade) para monitoramento e ajustes;
- Canais diretos para troca de informações e validações;
- Entregas parciais em cada fase para validação contínua;
- Apresentação de relatório final consolidado e entrega de materiais desenvolvidos.

PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo total para a execução dos serviços será até 31 de outubro de 2025 a contar da assinatura do contrato.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A documentação abaixo deverá comprovar a qualificação técnica da empresa nos requisitos exigidos acima:

- Portfólio da empresa e currículo do (a) profissional selecionado (a) para desempenhar as funções descritas neste termo;
- No mínimo dois atestados de bom desempenho anterior na prestação de serviços da mesma natureza e porte, fornecidos pelos contratantes (em papel timbrado). Neles deverão constar: a especificação do tipo de serviço, com indicações dos prazos de execução e outros dados característicos dos serviços prestados e avaliação.

RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- Fornecer acesso a materiais, dados e relatórios que contribuam para o diagnóstico e a construção do plano estratégico (histórico institucional, organograma, relatórios de atividades, planos anteriores, peças de comunicação, identidade visual, etc.).
- Facilitar o agendamento de entrevistas, reuniões e rodas de escuta com colaboradores, gestores, parceiros e públicos estratégicos envolvidos com a organização.
- Designar uma ou mais pessoas responsáveis por acompanhar continuamente o processo, oferecer devolutivas e tomar decisões de caráter estratégico, garantindo agilidade na comunicação entre as partes.
- Analisar, comentar, aprovar e solicitar ajustes dos produtos intermediários e finais apresentados pela empresa contratada, dentro dos prazos acordados.
- Realizar os pagamentos conforme os marcos de entrega previstos, condicionados à aprovação das respectivas entregas.

JULGAMENTO DAS PROPOSTAS – CRITÉRIOS:

1 – A SP Leituras reserva-se o direito de recusar propostas de fornecedores que não apresentarem portfólio, qualificação técnica ou referências compatíveis com o serviço solicitado, bem como da documentação atendendo a Regularidade Fiscal.

2 – As propostas serão analisadas e selecionadas objetivamente por meio da modalidade de julgamento técnico e preço.

3 – O resultado no presente processo de compra será divulgado no site da SP Leituras – www.spleituras.org.

4 – A divulgação do resultado está prevista para o **dia 4 de julho de 2025.**

5 – Serão desclassificadas as propostas cujo objeto, proposta e documentação não atenderem às especificações técnicas e às demais características descritas no termo de referência.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pagamentos mensais mediante emissão de notas fiscais, sendo:

- 25% na aprovação da proposta, em julho;
- 25% em agosto, mediante entrega parcial validada;
- 25% em setembro, mediante entrega parcial validada;
- 25% em outubro, mediante entrega final validada.

INSTRUÇÕES PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

Cinco dias úteis após a publicação no site da organização.

DA PARTICIPAÇÃO

Poderão participar todos os interessados com experiência no ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação que preencherem as condições constantes deste Termo de Referência e do Regulamento de Compras e Contratação de Serviços da SP Leituras.

REGULARIDADE FISCAL

Para participar do certame objeto do presente convite, os interessados deverão encaminhar proposta, da qual deverão constar, os seguintes documentos:

- Certidão de regularidade perante a Seguridade Social (INSS);
- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- Cópia do cartão do CNPJ.

LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços será realizada, preferencialmente, de forma remota, com uso de meios digitais de comunicação, como e-mail, reuniões online, plataformas de gestão de projetos e compartilhamento digital.

Poderão ser previstas atividades presenciais pontuais, a depender da natureza das ações propostas, da disponibilidade mútua das partes e da necessidade de aprofundamento em etapas específicas, como escutas *in loco* e apresentações. Quando realizadas presencialmente, essas

atividades ocorrerão nos prédios administrados pela CONTRATANTE, localizados na cidade de São Paulo, ou em outro local previamente acordado entre as partes. A CONTRATADA deverá garantir meios próprios para a execução remota e presencial do trabalho, incluindo recursos técnicos e operacionais necessários.

São Paulo, 07 de julho de 2025.
Jefferson Inocêncio Miguel

Assistente de Compras e Contratação de Serviços

RECEBEMOS PROPOSTA DA SEGUINTES EMPRESA:
BLACKID COMUNICAÇÃO LTDA

EMPRESA VENCEDORA: BLACKID COMUNICAÇÃO LTDA
VALOR: R$ 58.950,00

R. Faustolo, 576 • Água Branca • 05041-000 • São Paulo - SP • (11) 3155-5444 • www.spleituras.org.br