

NORMAS GERAIS DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

FINALIDADE:

Esta norma por finalidade normatizar a solicitação, organização e execução dos serviços do Departamento de Comunicação e Marketing da SMCC.

PERIODICIDADE:

Não se aplica

RESPONSÁVEL:

Departamento de Comunicação e Marketing

ABREVIATURAS:

DCC = Departamento / Comitê Científico da SMCC (inclui Departamento Acadêmico SMCC)

DEC = Departamento Comercial

DECOM = Departamento de Comunicação e Marketing

DEFIN = Departamento Financeiro

DEX = Diretoria Executiva SMCC

SMCC = Sociedade de Medicina e Cirurgia de Campinas

DESCRIÇÃO

1. O DECOM é o órgão da SMCC responsável por criação de artes gráficas e visuais, estratégias de comunicação, divulgação nos canais de comunicação da entidade e serviço de Assessoria de Imprensa.
2. Adicionalmente, o DECOM é o responsável pela fiscalização uso do nome e da identidade visual (logo) da SMCC e de seus departamentos em meios de comunicação.

PRODUTOS E SERVIÇOS:

3. Os produtos e serviços oferecidos pelo DECOM (alguns disponibilizados para comercialização) são:

a. SERVIÇOS DE CRIAÇÃO DE ARTES GRÁFICAS E VISUAIS (exclusivo para DEX e DCC)

- Cartaz ou Cartazes
- Flyers ou Folders
- Faixas
- Mala Direta
- Banners Físicos
- Artes para Mídias Digitais / Redes Sociais
- Serviços Especiais (por ex.: outdoor, convites, etc) (para DEX)

b. SERVIÇOS DE DIVULGAÇÃO (podem ser comercializados)

- Anúncio na Revista "MedicAção"
- Anúncio no site da SMCC na internet
- Envio de *E-mail Marketing* aos associados
- Postagem em Mídias Sociais
- Anúncio em mural ou painel nas sedes da SMCC
- Classificados
- Serviços Especiais (por ex.: outdoor, convites, etc) (para DEX)

c. SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO (podem ser comercializados)

- Postagem de Mala Direta
- Encarte de Impressos

d. SERVIÇO DE ASSESSORIA DE IMPRENSA (exclusivo para DEX e DCC)

NORMAS GERAIS DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

4. Cada um dos produtos e serviços possui especificações próprias (padronização, restrições, etc) apresentadas separadamente no Manual anexo nesta Norma.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS:

5. A solicitação de serviços ou produtos (por ex: criação de artes, divulgação, etc) deve ser feita formalmente mediante preenchimento integral e assinatura de um dos Formulários específicos (vide anexos), disponíveis no site ou na secretaria SMCC. **Não serão aceitas solicitações sem registro formal via formulário.**
6. É de responsabilidade do solicitante a veracidade e respeito às informações inseridas no formulário, sob pena de advertência ou cancelamento do serviço.
7. Qualquer pedido de alteração após recebimento do(s) formulário(s) deverá ser informada por escrito e será anexada ao formulário original.
8. As solicitações (apenas se registradas em formulário) passarão por análise do Diretor de Comunicação e Marketing, sendo que:
- a. no caso de solicitações de **Associados** será feita a consulta prévia sobre ADIMPLÊNCIA junto ao DEFIN;
 - b. no caso de solicitações dos **DCC**, caberá a análise prévia do Diretor Científico;
 - c. no caso de solicitações de **Diretorias da SMCC (incluindo a DEX)**, caberá a autorização prévia do respectivo Diretor responsável;
 - d. no caso de solicitações de **Terceiros**, caberá a análise prévia do DEC;
 - e. A avaliação do Departamento Jurídico e de outras Diretorias pode ser solicitada em qualquer situação, à critério do DECOM.

RESPONSABILIDADES:

9. O organizador do projeto será o responsável pelo conteúdo do material, fornecimento de informações complementares para execução do serviço e deverá obrigatoriamente aprovar a arte final (preferencialmente esta aprovação deve ser registrada por escrito). Também será o responsável por eventuais danos/prejuízos a imagem da SMCC decorrentes do projeto.

CUSTOS:

10. Os valores para cada serviço ou produto serão definidos pelo DEC, em conjunto com o DECOM, e serão publicados, juntamente com a política de descontos, numa **TABELA DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO**. A comercialização, quando aplicável, será feita pelo DEC.
11. Cabendo cobrança pelo serviço ou produto solicitado, o pagamento deve ser de 50% (cinquenta por cento) no ato da solicitação (não reembolsável) e o restante após a aprovação da arte final, conforme negociação firmada pelo DEC.
12. No caso de inadimplência (associado) ou falta de pagamento, a solicitação não será processada até a regularização das pendências junto ao DEFIN.

13. Para serviços e produtos solicitados por terceiros poderá ser exigido contrato entre as partes (onde será previsto custos, regras e penalidades/multas), seguindo modelo disponibilizado (anexo 2).

14. Os projetos seguirão a seguinte política de descontos:

a. **Projetos cuja REALIZAÇÃO / PROMOÇÃO é de responsabilidade de um DCC** = quando um DCC é o real promotor do projeto (ou evento). Os seguintes itens devem ser respeitados:

Projetos de REALIZAÇÃO / PROMOÇÃO de um DCC

- i) Terão que obrigatoriamente divulgar o nome ou logotipo da SMCC e o nome do DCC em destaque (como promotor principal) de maneira explícita em todos os materiais.
- ii) Poderão usufruir de um KIT BÁSICO de serviços gratuitamente, composto de:
 - Criação (arte) e impressão de até 20 (vinte) cartazes (tamanho A4),
 - Criação (arte) e 2 (dois) disparos de E-mail marketing para a(s) especialidade(s) relacionadas e
 - Criação (arte) e 2 (duas) postagens em rede social.
 - Anúncio em Mural nas Sedes Social e de Campo

Obs: Quantidades maiores que as previstas no KIT BÁSICO estarão sujeitas a aprovação prévia, podendo incorrer em cobrança, de acordo com os itens pedidos.
- iii) Os serviços de CRIAÇÃO de material gráfico para formatos suportados pelo DECOM serão gratuitos, porém os custos com a impressão (gráficas) e/ou distribuição (por ex: postagem de Mala Direta) serão de responsabilidade do DCC.
- iv) Os serviços de CRIAÇÃO de material gráfico para formatos não suportados pelo DECOM não serão autorizados.
- v) Os serviços de DIVULGAÇÃO de materiais produzidos por outro fornecedor poderão contar com até 100% de desconto (exceto custos de DISTRIBUIÇÃO), a critério do DECOM.

b. **Projetos que contam com APOIO de DCC ou Diretoria SMCC** = quando o evento/projeto é organizado por terceiros, mas conta com o apoio oficial de um DCC ou Diretoria SMCC. Os seguintes itens devem ser respeitados:

Projetos COM APOIO de um DCC / Diretoria

- i) Devem conter obrigatoriamente o logotipo SMCC (e o nome do DCC, se for o caso) em todo o material de divulgação (sem necessidade de grande destaque).
- ii) Os serviços de CRIAÇÃO de material gráfico para formatos suportados pelo DECOM terão **até 30% (trinta por cento) de desconto**, sendo que os custos com a impressão (gráficas) e/ou distribuição (por ex: postagem de Mala Direta) serão de responsabilidade do promotor/organização.
- iii) Os serviços de CRIAÇÃO de material gráfico para formatos não suportados pelo DECOM não serão autorizados.
- iv) Os Serviços de DIVULGAÇÃO terão **no mínimo 50% de desconto** (exceto postagem de Mala Direta e encarte que será cobrado integralmente).

NORMAS GERAIS DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

c. Projetos SEM APOIO = quando o evento é realizado por terceiros e não possui o apoio de um DCC ou Diretoria SMCC. Os seguintes itens devem ser respeitados:

Projetos SEM APOIO da SMCC

- i) O Uso do nome ou logotipo da SMCC ou seus DCC não será autorizado;
- ii) O custo dos Serviços de CRIAÇÃO e DIVULGAÇÃO serão cobrados conforme tabela vigente, seguindo a forma de pagamento normatizada.

PRAZOS:

15. O prazo estimado para conclusão dos serviços será determinado pelo DECOM e poderá sofrer alterações conforme a complexidade, atrasos no envio de material e atrasos na aprovação das artes.

- d.** Em caso de atraso no envio de material / aprovação da arte, o prazo será aumentado na mesma quantidade de dias do atraso.
- e.** O DECOM não se responsabilizará por atrasos de responsabilidade de fornecedores externos.

16. Para fins de organização, define-se que, de maneira geral, a prioridade dos serviços seguirá os seguintes critérios de preferência, caso haja conflito (nesta ordem):

- a.** Serviços solicitados pela DEX tem prioridade sobre serviços solicitados por DCC que por sua vez tem prioridade sobre serviços de terceiros (associados ou não);
- b.** Cronológico (data de entrega do Formulário de Solicitação);
- c.** Atividade do Departamento (os DCC mais ativos terão preferência sobre os menos atuantes)
- d.** Caso permaneçam dúvidas, cabe ao Diretor de Comunicação e Marketing avaliar a situação.

17. Cada produto/serviço possui seu respectivo **prazo mínimo** para solicitação, expresso nas especificações próprias (vide manual anexo). Solicitações feitas fora do prazo mínimo requerido não serão aprovadas. Se necessidade de serviço prestado por fornecedor externo o prazo de entrega será definido pelo mesmo.

18. Havendo necessidade de urgência, esta deverá ser registrada e será avaliada pelo DECOM, podendo ser deferida ou indeferida conforme a fila de serviços pendentes no momento e disponibilidade de fornecedores externos.

CASOS ESPECIAIS:

19. Associados: Os associados SMCC desfrutarão de benefícios exclusivos nas condições de negociação para seus serviços (já previstos nas tabelas de locação e serviços), sempre respeitando todas as normas vigentes. As negociações serão conduzidas pela DEC.

20. Sociedades e Associações Médicas: Projetos solicitados por Sociedades de Especialidade, Associações Médicas ou entidades afins deverão vir com assinatura ou ofício do Presidente ou Diretor responsável e terão condições especiais, obedecidas as regras gerais. Se contarem com o APOIO oficial de um dos DCC, gozarão dos mesmos benefícios reservados aos DCC.

Qualquer situação que não se enquadre no previsto acima, deverá ser encaminhada aos cuidados da Diretoria do DECOM, que irá analisar e tomar as devidas providências.

NORMAS GERAIS DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

Anexos:

Anexo 1 – Manual de Produtos e Serviços de Comunicação e Marketing
 Anexo 2 – Formulário de Solicitação de Criação, Impressos e Anúncios
 Anexo 3 – Modelo de Contrato para Serviços de Comunicação e Marketing

Indicadores Associados:

Taxa de Serviços Solicitados / Mês
 Taxa de Pontualidade na Entrega

Registros Associados:

CIE 001 – Norma para Agendamento e Realização de Eventos na SMCC

EDIÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Editado por:	<i>Branca Maria Braga – Colaboradora DECOM</i>	Data: 09/01/2018
Revisado por:	<i>Marcelo Amade Camargo – Diretor de Comunicação e Mkt</i>	Data: 09/01/2018
Aprovação pela Diretoria:	<i>Fátima Aparecida Ferreira Bastos – Presidente da SMCC</i>	Data: 09/01/2018

HISTÓRICOS DAS REVISÕES

Edição	Data Aprovação em Reunião Diretoria	Descrição das Alterações
00	09/01/2018	1ª emissão.