



PORTARIA Nº 7975, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022

Aprova o Manual de Procedimentos de Opinião Pública no âmbito da Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações.

O SECRETÁRIO ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das competências conferidas pelo art. 14, inciso X, do Anexo I, do [Decreto 11.164, de 8 de agosto de 2022](#), e o art. 9º, da Portaria MCOM nº 7.078, de 7 de outubro de 2022, **resolve**:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, o Manual de Procedimentos de Pesquisa de Opinião Pública, que estabelece, no âmbito da Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações, os procedimentos internos para solicitação, elaboração de proposta, autorização para início, execução, ateste, liquidação e pagamento de produtos e/ou serviços de pesquisas de opinião pública, bem como avaliação periódica de desempenho da contratada.

Art. 2º As disposições do Manual de Procedimentos de Pesquisa de Opinião serão observadas pelos servidores da Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações na prática dos atos por ele disciplinados e nas relações com a empresa contratada para prestação desses serviços.

Art. 3º Fica revogada a Portaria nº 70, de 20 de julho de 2009.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.

ANDRÉ DE SOUSA COSTA

ANEXO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

DO OBJETO

Este Manual estabelece, no âmbito da Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações – SECOM, os procedimentos internos para solicitação, elaboração de proposta, autorização para início, execução, ateste, liquidação e pagamento de produtos e/ou serviços de pesquisas de opinião pública, bem como avaliação periódica de desempenho da contratada.

DAS REFERÊNCIAS BÁSICAS

- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Lei nº 14.074, de 14 de outubro de 2020, que altera a Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, para criar o Ministério das Comunicações.



- Decreto nº 6.555, de 08 de agosto de 2008, que disciplina as ações de comunicação do governo do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 11.164, de 8 de agosto de 2022, que aprova a Estrutura Regimental do Ministério das Comunicações.
- Portaria-MCOM nº 6.559, de 31 de agosto de 2022, que aprova os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério das Comunicações.
- Portaria MCOM nº 4.090, de 16 de novembro de 2021, que dispõe sobre os procedimentos para a gestão e fiscalização de contratos administrativos de prestação de serviços no âmbito do Ministério das Comunicações.
- Instrução Normativa-STN nº 06, de 31 de outubro de 2007, que dispõe sobre a Conformidade de Registro e Gestão.
- Instrução Normativa-RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, que dispõe sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados a pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços.
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 2, de 6 de dezembro de 2016, que dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, realização de obras e prestação de serviços, no âmbito do Sistema de Serviços Gerais – SISG.
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Portaria MCOM nº 7.078, de 7 de outubro de 2022, que dispõe sobre pesquisas de opinião pública de interesse dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Comunicação de Governo do Poder Executivo Federal - SICOM.

DEFINIÇÕES

- CGDC: Coordenação-Geral de Conformidade.
- CGPE: Coordenação-Geral de Pesquisa.
- DEPUP: Departamento de Publicidade e Pesquisa.
- EMPENHO: Garantia de crédito para a liquidação de pagamento.
- IMR: Instrumento de Medição de Resultados.
- Módulo Liquidação e Pagamento: Módulo do Sistema de Gestão Secom.
- Módulo SEC: Sistema de Execução Contratual - Módulo do Sistema de Gestão Secom.
- NUP: Número Único de Processo.
- OB: Ordem Bancária.



- Ordenador de Despesas: servidor responsável pela emissão de empenho para o(s) contrato(s) e autorização de pagamento das Notas Fiscais emitidas pela contratada.
- OS: Ordem de Serviço.
- SEPUP: Secretaria de Publicidade e Patrocínio.
- SGEN: Subsecretaria de Gestão e Normas.
- SIAFI: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal.
- SUPER.GOV.BR: Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede.

DISPOSIÇÕES GERAIS

As demandas de pesquisa de opinião pública poderão ser de iniciativa dos órgãos e entidades integrantes do SICOM, as quais deverão ser submetidas formalmente à avaliação preliminar da SECOM acerca da viabilidade de sua execução, conforme disposto na Portaria MCOM nº 7.078, de 7 de outubro de 2022.

Todos os procedimentos administrativos relativos às demandas de pesquisa de opinião pública devem ser iniciados e formalizados por meio da abertura de processo no Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - SUPER.GOV.BR.

Os procedimentos de execução das demandas de pesquisa de opinião pública devem ser realizados por meio do módulo Sistema de Execução Contratual – SEC do Sistema de Gestão Secom, e formalizados, conforme disposições constantes deste Manual.

O NUP do processo gerado automaticamente pelo SUPER.GOV.BR deve ser registrado no módulo SEC quando da abertura de demandas de pesquisa, garantindo a vinculação da Ordem de Serviço – OS ao respectivo processo administrativo gerado no SUPER.GOV.BR.

Cada OS demandará a elaboração de uma Proposta (Planejamento de Pesquisa) confeccionada pela contratada e submetida para validação e aprovação prévia da DEPUP/SEPUP, por meio do módulo SEC.

As demandas de pesquisa de opinião pública, iniciadas conforme o item anterior, serão autorizadas mediante decisão administrativa pelo Gestor da DEPUP ou da SEPUP, de acordo com sua alçada:

até R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais): execução da OS autorizada pelo Diretor da DEPUP ou seu substituto (sem dupla aprovação);

superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais): execução da OS autorizada pelo Secretário da SEPUP ou seu substituto (com dupla aprovação).

Para cada Ordem de Serviço deve ser indicado um Assessor Responsável pela solicitação e acompanhamento operacional das OS dentro do módulo Sistema de Execução Contratual – SEC, do sistema Gestão Secom, bem como pela análise da conformidade, validação e emissão do parecer da proposta de Planejamento de Pesquisa, apoio ao Fiscal Técnico na conformidade à prestação de contas e na avaliação de execução da OS.

Devem ser designados servidores para ocupar os seguintes encargos:

Gestor do Contrato: é o servidor responsável pela coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de



contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros. É o responsável pelo alcance dos resultados previstos com a contratação, pelo cumprimento das obrigações contratuais e, conseqüentemente, por questões decorrentes dos termos contratuais.

Fiscal Técnico: é o servidor responsável pelo acompanhamento das demandas com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados, sobretudo nos aspectos técnicos que envolvem a execução dos serviços e, se for o caso, por aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados para efeito de pagamento dos serviços, conforme o resultado apurado.

DA SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA, ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

As demandas para execução dos serviços de pesquisa de opinião pública devem ser formalizadas por meio da abertura de Ordem de Serviço – OS, cujo fluxo estabelecido no Sistema de Execução Contratual – SEC segue as seguintes etapas:

Incluir OS: Servidor da CGPE efetua abertura da Ordem de Serviço no SEC, preenchendo os campos com todas as informações necessárias à execução:

dupla aprovação: marcar este campo apenas se a proposta incidir na hipótese prevista no inciso "II" do subitem 4.6, indicando a previsão de dupla aprovação da proposta de Planejamento de Pesquisa apresentada pela Contratada;

data da OS: digitar a data efetiva da OS;

NUP: inserir o Número Único de Processo (gerado automaticamente pelo SUPER.GOV.BR);

demanda proposta: marcar este campo, indicando que a proposta será elaborada pela contratada;

empenho: digitar o número do empenho;

atendimento na contratada: indicar o nome do responsável pelo atendimento na contratada;

assessor responsável: indicar o nome do assessor responsável pela demanda e pelo acompanhamento da OS dentro do módulo SEC;

título: inserir o Título da OS (indicar com clareza o tema ou assunto da demanda);

descrição: inserir a descrição da demanda (detalhar as necessidades e objetivos da pesquisa demandada);

vincular por: marcar o campo Órgão Demandante, digitar o nome do órgão demandante e clicar em “vincular”;

usuário demandante: indicar o nome do gestor ou servidor que demandou a abertura da OS.



Solicitar Proposta: Assessor responsável pela OS anexa o Briefing com o detalhamento da demanda e solicita proposta de Planejamento de Pesquisa à contratada.

Iniciar preparo da proposta: A contratada recebe a OS na caixa de entrada do SEC e inicia o preparo da proposta.

Incluir serviços precificados: A contratada inclui os serviços a serem utilizados para a execução da OS, e informa a quantidade de cada um dos serviços.

Informar solução de proposta: Após a inclusão a contratada elabora e informa solução proposta, anexando o Planejamento de Pesquisa, por meio do próprio SEC.

O Planejamento de Pesquisa anexado pela contratada deve conter os seguintes tópicos básicos:

título da pesquisa;

escopo: Contexto, Objetivo Geral, Objetivos Específicos e Público-Alvo;

metodologia: Técnicas de Pesquisa, Plano Amostral, Instrumento de Coleta, Coleta de Dados/Trabalho de Campo, Controle e Qualidade de Campo e Equipe de Profissionais;

processamento dos dados/análise;

cronograma;

orçamento;

informações adicionais (se for o caso).

Submeter Proposta: Após incluir todos os serviços necessários e informar a solução proposta de planejamento de pesquisa, a contratada deve submeter a proposta para aprovação da DEPUP/CGPE informando o prazo para execução da demanda.

Validar Proposta: Assessor responsável pela OS analisa a conformidade da proposta de planejamento de pesquisa e estando dentro da conformidade, valida/aprova a proposta, informa seu parecer e indica os seguintes responsáveis:

responsável por aprovar a proposta (em função da previsão de dupla aprovação);

responsável por autorizar a execução da OS (conforme alçadas estabelecidas no item 4.6 deste Manual).

Aprovar Proposta: Após a validação/aprovação da proposta de planejamento de pesquisa pelo Assessor responsável, o responsável indicado no inciso "I" do subitem anterior deste Manual, realiza a aprovação da proposta (em função da previsão de dupla aprovação).

Autorizar Execução da OS: Tendo sido validada/aprovada a proposta de Planejamento de Pesquisa, o Gestor responsável pela autorização de execução da OS (conforme alçadas estabelecidas no subitem 4.6 deste Manual), analisa os respectivos documentos e pareceres sobre a proposta apresentada pela Contratada, e, estando de acordo, autoriza o início de execução da Ordem de Serviço.

DA EXECUÇÃO DA DEMANDA, PRESTAÇÃO DE CONTAS E ATESTE DOS PRODUTOS

A partir da autorização de execução da OS a contratada inicia a prestação dos serviços conforme Planejamento de Pesquisa aprovado, cujo fluxo sequencial estabelecido no Sistema de Execução Contratual – SEC é o descrito nos subitens seguintes.

Aceitar a Demanda: A contratada formaliza o aceite da ordem de serviço e informa a data estimada de entrega no próprio SEC.



A contratada, após formalizar o aceite da demanda, inicia a execução do trabalho de campo, nos termos e condições descritos no Planejamento de Pesquisa aprovado.

Preparar Prestação de Contas – Prestar Contas: A contratada efetua, por meio do módulo SEC, a inclusão dos produtos contratados (Parciais e Final), informa a quantidade executada e anexa a documentação e arquivos para a comprovação dos serviços realizados:

Produtos Parciais:

pesquisas qualitativas: Destaques Parciais, Material do Trabalho de Campo e Transcrições;

pesquisas quantitativas: Banco de Dados e Relatórios de Tabelas.

Produto Final: Pesquisas Qualitativas e Quantitativas: apresentação com a descrição e análise completa dos resultados obtidos na coleta de dados, incluindo todas as etapas da pesquisa, bem como análise de informações estratégicas, sugestões de soluções e conclusão. O detalhamento e as especificações técnicas dos produtos parciais e produto final constam no Apêndice I deste Manual.

Submeter Prestação de Contas: A contratada, ao concluir a execução da demanda e tendo incluído adequadamente os documentos relativos à entrega dos produtos parciais e produto final, submete a prestação de contas, via SEC, para análise do Fiscal Técnico e recebimento provisório da prestação de contas.

Dar Conformidade à Prestação de Contas: O Fiscal Técnico, após analisar e validar todos os documentos incluídos na prestação de contas e estando em conformidade, emite parecer no SEC quanto à conformidade da documentação, realizando neste momento o recebimento provisório da prestação de contas.

O Fiscal Técnico indica os nomes dos seguintes responsáveis:

responsável por aprovar a OS para liquidação, quando não for o próprio Fiscal Técnico;

responsável por autorizar o envio da OS para liquidação (Gestor do Contrato).

O Fiscal Técnico, com apoio da equipe técnica da CGPE, efetua a avaliação de execução da OS conforme procedimentos descritos no subitem 9.1 deste manual.

Após efetuar a avaliação de execução da OS, o Fiscal Técnico anexa essa avaliação na respectiva Ordem de Serviço, no SEC.

Aprovar OS para Liquidação: O responsável indicado para aprovação da liquidação, recebe a OS na caixa de entrada, analisa os documentos e pareceres, e, estando de acordo, aprova a OS para liquidação.

Autorizar envio da OS para o Módulo de Liquidação: O Gestor do Contrato, com base nos pareceres do Fiscal Técnico e do Assessor responsável pela demanda, após analisar os documentos incluídos na prestação de contas e estando em conformidade, autoriza o envio da OS para o módulo Liquidação no próprio SEC, realizando neste momento o recebimento definitivo da prestação de contas.

Encaminhar OS para o Módulo de Liquidação: O Assessor responsável encaminha a OS para o módulo Liquidação do Gestor SECOM e comunica à contratada para que realize a emissão e anexação da respectiva Nota Fiscal.

De forma automática, o SEC encaminha os dados básicos da OS para o módulo de Liquidação e Pagamento, de maneira a permitir a inclusão da Nota Fiscal, pela contratada.



DA LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

A liquidação da despesa consiste na confirmação do direito adquirido pela contratada tendo em vista a entrega em conformidade do serviço ou produto contratado, cujo fluxo sequencial no módulo de liquidação e pagamento é o descrito nos subitens seguintes.

Incluir Documentos Fiscais (Notas Fiscais): A contratada faz a inclusão dos dados dos documentos fiscais no módulo de Liquidação e Pagamento do Sistema Gestão Secom e encaminha a Nota Fiscal digitalmente, em PDF, via sistema, para instrução processual e análise da conformidade dos documentos anexados.

Verificar conformidade: A CGDC verifica a conformidade. A verificação realizada pela Coordenação-Geral de Conformidade, consiste, exclusivamente, em averiguar a cronologia do processo, se existe parecer técnico sobre a entrega/realização dos produtos e ou serviços contratados, se as quantidades e valores na Nota Fiscal estão corretos, se no descritivo da Nota Fiscal constam o número do contrato, o número da OS e o descritivo do produto/serviço realizado, sem com isso ater-se à motivação/necessidade da demanda e especificidades dos comprovantes.

Atestar conformidade: O Fiscal Técnico, após o retorno do processo da área responsável pela conformidade, realiza o ateste.

Encaminhar e anexar documentos no SUPER.GOV.BR: O Fiscal Técnico, no processo SUPER.GOV.BR, anexa os documentos contidos no módulo SEC e no módulo Liquidação e encaminha ao Gestor do Contrato o ateste do Processo.

Atestar Processo: O Gestor de Contrato confere documentação e realiza os procedimentos de ateste e encaminhamento para ordenação de despesa.

Autorização do Ordenador de Despesas: O Ordenador de Despesas, após efetuado o ateste do processo pelo Gestor do Contrato e pela área técnica, analisa questões da sua competência e autoriza o pagamento da(s) Nota(s) Fiscal(ais).

Encaminhar processo: O Ordenador de Despesas encaminha o processo à área de execução financeira e orçamentária para realização do pagamento das notas fiscais.

DO PAGAMENTO

O pagamento consiste na quitação do valor devido à contratada pelos serviços prestados, cujo fluxo sequencial no módulo de liquidação e pagamento é o descrito nos subitens seguintes.

Execução Orçamentária e Financeira: A área do Ministério das Comunicações responsável pela execução orçamentária e financeira procede o cálculo da retenção de tributos e contribuições, prevista na Instrução Normativa RFB nº 1.234/12 e no Decreto da nº 25.508/05 SEF/DF, para apurar o valor líquido a ser pago e lança as informações relativas ao crédito da contratada no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI.

Verificar Regularidade da contratada junto ao SICAF: Apurado o valor líquido a ser pago, é feita a verificação da regularidade fiscal da contratada, mediante consulta on-line no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

A regularidade fiscal pode, ainda, ser comprovada pela apresentação das certidões comprobatórias de regularidade pela contratada, nos termos contratuais.

Emitir Ordem Bancária: Verificada a regularidade fiscal e a inexistência de débitos trabalhistas da contratada, deve ser emitida Ordem Bancária – OB.



Incluir documentos relativos ao crédito no processo SUPER.GOV.BR: Os documentos relativos ao crédito devem ser extraídos do SIAFI e juntados ao processo, para análise e validação pelo servidor responsável pela Conformidade de Registro de Gestão, que deve observar o disposto nos artigos 6º a 11º da Instrução Normativa STN nº 6/2007.

Encaminhar para manifestação sobre Registro de Gestão: Registrada sem restrição a conformidade dos atos e fatos de gestão no SIAFI, o processo deve ser encaminhado ao gestor financeiro com a manifestação do servidor responsável pela conformidade do Registro de Gestão.

Assinatura no SIAFI: No Sistema SIAFI, a OB deve ser assinada pelo gestor financeiro e pelo ordenador de despesa, autorizando o crédito em conta bancária da contratada.

A ordem cronológica a ser obedecida na efetivação dos pagamentos, em observância ao disposto no art. 5º da Lei nº. 8.666/93, deve ser a data em que foi lançada a Conformidade do Registro de Gestão.

DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

Avaliação de Execução das OS.

A avaliação de execução das Ordens de Serviço deve ser efetuada a cada projeto de pesquisa efetuado pela contratada.

A avaliação deve ser realizada pelo Fiscal Técnico com apoio da equipe técnica da CGPE, com apoio da equipe técnica da CGPE, com as seguintes providências:

avaliar a execução da OS: O Fiscal Técnico, após a finalização de cada projeto de pesquisa, efetua a avaliação de execução da respectiva OS, utilizando o Instrumento de Medição de Resultados – IMR, conforme procedimentos descritos de forma pormenorizada no Apêndice II – Instrumento de Medição de Resultados - IMR, deste Manual. O IMR apresenta os Indicadores, Critérios de Avaliação, Parâmetros de Pontuação e Mecanismos de Cálculo a serem utilizados para mensuração de cada OS e, se for o caso, para o redimensionamento dos valores dos serviços a serem pagos à contratada;

anexar a avaliação no SEC: Após o preenchimento do formulário contido no Apêndice II, o Fiscal Técnico anexa o respectivo documento de avaliação da Ordem de Serviço, no SEC, e autoriza o início do processo de liquidação conforme procedimentos descritos no subitem 7 deste Manual.

Avaliação da contratada.

A cada período contratual de 12 (doze) meses, além da avaliação permanente e cotidiana das OS executadas pela contratada, devem ser realizadas duas avaliações gerais de desempenho - uma por semestre - contemplando a avaliação consolidada da qualidade dos serviços prestados no semestre, sendo denominada como “Avaliação da contratada”.

A Avaliação da contratada deve ser efetuada pelo Gestor do Contrato, com apoio do Fiscal Técnico e da equipe técnica da CGPE, com as seguintes providências:

avaliar a contratada: O Gestor do Contrato, com apoio do Fiscal Técnico e da equipe técnica da CGPE, efetua a avaliação semestral de desempenho da contratada,

utilizando como base as avaliações das ordens de serviço executadas no período, conforme procedimentos descritos no Apêndice III – Avaliação da contratada, deste



Manual. A avaliação da contratada reflete a média geral de todas as avaliações de execução das OS efetuadas no respectivo período;

comunicar a avaliação à contratada: Após realizar a Avaliação da contratada, o Gestor do Contrato e o Fiscal Técnico comunicam à contratada o resultado da avaliação, por meio de reunião virtual e/ou presencial, destacando as necessidades de melhorias, se for o caso;

registrar a avaliação no SUPER.GOV.BR: Após comunicar à contratada, o Gestor do Contrato registra/anexa a Avaliação da contratada ao respectivo processo SUPER.GOV.BR relativo à gestão do contrato.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual deve ser atualizado sempre que observada a necessidade por ocasião de modificações nos procedimentos de execução dos serviços de pesquisa de opinião pública.

Este Manual vincula a Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações e a empresa contrata para prestação de serviços de pesquisa de opinião pública, nos termos dispostos em contrato e neste documento.

APÊNDICE I DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PRODUTOS PARCIAIS E PRODUTO FINAL

Especificações Técnicas

Este apêndice apresenta o detalhamento e as especificações técnicas relativas aos produtos parciais e ao produto final, citados no subitem 6.1.2, cuja prestação de contas deve ser realizada pela contratada, no SEC.

Entrega de Produtos Parciais:

Produtos Parciais: QUALITATIVAS - Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade.

Durante o processo de execução de pesquisas de opinião pública com Grupos Focais, a contratada deve providenciar e disponibilizar transmissão on-line via *web streaming* para acompanhamento remoto da área técnica da SECOM.

A contratada deve enviar os seguintes arquivos/produtos parciais para a SECOM, relativos aos projetos de pesquisa com Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade, de acordo com os prazos descritos a seguir:

destaques parciais: documento eletrônico (extensão .pptx/similar) contendo os principais destaques captados durante a realização dos grupos focais e/ou entrevistas em profundidade. Prazo: até 4 (quatro) horas após a realização de cada grupo focal e/ou entrevista em profundidade. Caso o grupo focal e/ou a entrevista em profundidade seja encerrada após as 19 (dezenove) horas do dia, a Contratante pode encaminhar os destaques até às 12 (doze) horas do dia imediatamente posterior;



material do trabalho de campo: documento eletrônico (arquivos de vídeo dos grupos focais e arquivos de áudio e/ou vídeo das entrevistas em profundidade. Prazo: até 48 (quarenta e oito) horas após a realização do último grupo focal e/ou da última entrevista em profundidade de cada projeto de pesquisa demandado pela Contratante;

transcrições: documento eletrônico (extensão .docx/similar) contendo o conteúdo completo dos registros de áudio dos grupos focais e/ou das entrevistas em profundidade transformado em texto, reproduzindo fiel e literalmente o que foi dito pelos entrevistados. Prazo: até 48 (quarenta e oito) horas após a realização do último grupo focal e/ou da última entrevista em profundidade de cada projeto de pesquisa demandado pela Contratante.

De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da Contratante, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

Produtos Parciais: QUANTITATIVAS – Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Entrevistas Telefônicas.

Durante o processo de execução de pesquisas de opinião pública com Entrevistas Face a Face e/ou Entrevistas Telefônicas, a contratada deve disponibilizar sistema de acesso à SECOM, permitindo o acompanhamento dos resultados parciais de cada pesquisa, em tempo real, via internet.

A contratada deve enviar os seguintes arquivos/produtos parciais para a SECOM, relativos aos projetos de pesquisa com Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Entrevistas Telefônicas, de acordo com os prazos descritos a seguir:

base de dados: documento eletrônico (extensão csv, txt, dat, dbf, sav, xls, / similar) contemplando os resultados consolidados (em banco de dados) da aplicação do questionário de cada pesquisa:

face a face: data de realização da entrevista, local, coordenadas obtidas por GPS, horário de início e término de cada entrevista e sua duração; constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela contratada;

telefônicas: data de realização da entrevista, DDD, município e UF, horário de início e término de cada entrevista e sua duração; constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela contratada.

além do arquivo contendo a própria Base de Dados, também deverão ser encaminhados os arquivos descritos a seguir, complementares à própria Base de Dados, igualmente em extensão csv, txt, dat, dbf, sav, xls, / similar. Prazo: até 24 (vinte e quatro) horas após o término da coleta de dados. Havendo respostas abertas a serem

categorizadas e codificadas, esse prazo será acrescentado de mais 24 (vinte e quatro) horas, totalizando o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após o término da coleta de dados:

dicionário de variáveis: arquivo descrevendo a variável, tipo de variável, códigos de classificação das opções de respostas e tamanho dos campos;

testes estatísticos: testes de diferenças de proporções para os cruzamentos entre as variáveis de perfil e as variáveis específicas de cada pesquisa.

relatórios de tabelas: documentos eletrônicos em dois formatos (extensão PDF) e (extensão csv, txt, dat, dbf, sav, xls, / similar) conforme detalhado a seguir. Prazo: até 24 (vinte e quatro) horas após o término da coleta de dados. Havendo respostas abertas a serem categorizadas e codificadas, esse prazo será acrescentado de mais 24 (vinte e



quatro) horas, totalizando o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após o término da coleta de dados:

tabelas de uma dimensão: com os totais das respostas apuradas em cada pergunta, inclusive as perguntas de perfil;

tabelas de múltipla entrada: disponíveis em percentuais e em números absolutos, contendo os valores totais por opção de resposta e a distribuição de frequência de cada opção de resposta por todas as categorias de perfil incluídas no questionário.

De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da Contratante, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

Entrega de Produto Final:

Produto Final: QUALITATIVAS - Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade.

Apresentação Final: documento eletrônico (extensão .pptx/similar) cujo conteúdo deve contemplar os tópicos descritos a seguir, relativos aos projetos de pesquisa com Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade. Prazo: até 10 (dez) dias corridos contados a partir do término da coleta de dados. A apresentação enviada à área técnica da SECOM será submetida a avaliação, caso não seja aprovada, o documento deve ser devolvido à contratada para os ajustes. A contratada deve reenviar a apresentação corrigida em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da área técnica da SECOM.

A Apresentação Final deve contemplar:

- título da pesquisa;
- nome da contratante responsável pela pesquisa;
- número da ordem de serviço;
- sumário;
- contexto;
- objetivo geral;
- objetivos específicos;
- público alvo;
- métodos e técnicas de pesquisa;
- detalhamento do roteiro de pesquisa;

- detalhamento do plano de recrutamento;
- detalhamento dos procedimentos adotados nos trabalhos de campo;
- demonstração e análise dos principais achados;
- análise de informações estratégicas e sugestões de soluções;
- conclusões e considerações finais.

De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da contratante, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.



Produto Final: QUANTITATIVAS: Entrevistas Face a Face Domiciliar e Entrevistas Telefônicas.

Apresentação Final: documento eletrônico (extensão .pptx/similar) cujo conteúdo deve contemplar os tópicos descritos a seguir, relativos aos projetos de pesquisa com Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Entrevistas Telefônicas. Prazo: até 5 (cinco) dias corridos contados a partir do término da coleta de dados. A apresentação enviada à área técnica da SECOM será submetida a avaliação, caso não seja aprovada, o

documento será devolvido à contratada para os ajustes. A contratada deve reenviar a Apresentação corrigida em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da área técnica da SECOM.

A Apresentação Final deve contemplar:

- título da pesquisa;
- nome da contratante responsável pela pesquisa;
- número da ordem de serviço;
- sumário;
- contexto;
- objetivo geral;
- objetivos específicos;
- público-alvo;
- métodos e técnicas de pesquisa;
- detalhamento do instrumento de pesquisa;
- detalhamento do plano amostral;
- detalhamento dos procedimentos adotados nos trabalhos de campo;
- procedimentos utilizados na estruturação dos bancos de dados;
- visualização gráfica dos resultados da pesquisa;
- análise de informações estratégicas e sugestões de soluções;
- conclusões e considerações finais.

De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da Contratante, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

APÊNDICE II INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. Instrumento de Medição de Resultados – IMR

1.1. Conforme definição expressa na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26/05/2017, o Instrumento de Medição de Resultados – IMR é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.1.1. Finalidade do IMR:



1.1.1.1. Este documento apresenta critérios de avaliação do serviço por meio de indicadores objetivos de qualidade com aplicação de mecanismos de cálculo para adequações de valores de pagamento a cada OS executada.

1.1.1.2. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR formaliza a avaliação da execução das OS realizadas, indicando eventuais registros de ocorrências identificadas na execução dos respectivos serviços.

1.1.1.3. A aplicação do IMR deve ocorrer a cada projeto de pesquisa executado e serve de base de ajuste para definição do valor final de pagamento de cada Ordem de Serviço – OS.

1.1.2. Indicadores, Critérios de Avaliação, Pontuação e Mecanismos de Cálculo:

1.1.2.1. Os serviços da contratada devem ser avaliados por meio de 8 (oito) indicadores:

Pesquisas Qualitativas – Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade:

- a) planejamento de pesquisa;
- b) plano amostral (qualitativa);
- c) instrumento de coleta/roteiro/pré-teste;
- d) coleta de dados/condução dos grupos e/ou entrevistas em profundidade;
- e) recursos utilizados (ambiente, sistemas, equipamentos de coleta e acesso aos grupos);
- f) entrega de produtos parciais;
- g) entrega do produto final;
- h) atendimento à contratante.

Pesquisas Qualitativas - Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Entrevistas Telefônicas:

- a) planejamento de pesquisa;
- b) plano amostral;
- c) instrumento de coleta/questionário/pré-teste;
- d) coleta de dados/aplicação dos questionários;
- e) recursos utilizados (sistemas, equipamentos de coleta e acesso online aos dados);
- f) entrega de produtos parciais;
- g) entrega do produto final;
- h) atendimento à contratante.

1.1.2.2. Para cada indicador deve ser atribuída pontuação conforme a seguinte escala:

- I - 2 (dois) pontos para “Satisfatório”;
- II - 1 (um) ponto para “Parcialmente Satisfatório”;
- III - 0 (zero) ponto para “Insatisfatório”.

1.1.2.3. Para cada indicador avaliado, observados os critérios descritos, se houver a atribuição "Parcialmente Satisfatório" ou "Insatisfatório" deve ser descrita a ocorrência que justifica a atribuição da nota.

1.1.2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços resultará num valor entre 0 (zero) e 16 (dezesesseis) pontos, correspondente à soma da pontuação atribuída aos oito indicadores avaliados.



1.1.2.5. As tabelas (Tabela 01 – Qualitativas e Tabela 02 – Quantitativas) a seguir contém os indicadores, os critérios de avaliação, os parâmetros de avaliação/pontuação, a meta a cumprir e o mecanismo de cálculo da pontuação com valor final a ser pago para cada Ordem de Serviço.

1.1.2.5.1. Pesquisas Qualitativas – Instrumento de Medição de Resultados - IMR.





Modelo – Instrumento de Medição de Resultados-IMR			
TABELA 01 – Pesquisas Qualitativas: Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade			
Nome da contratada:			
Nº da OS:		Data da OS:	
Título da Pesquisa:			
Indicador	CrITÉrios de AvaliaÇão	Parâmetro de AvaliaÇão (pontuaÇão) 0 = InsatisfatÓrio 1 = Parcialmente SatisfatÓrio 2 = SatisfatÓrio	Ocorrência Registrar a ocorrência nos casos em que a avaliaÇão for igual a "0" ou "1"
1 - Planejamento de Pesquisa	Avaliar se o Planejamento de Pesquisa: está adequado ao briefing, detalha a metodologia e os procedimentos de pesquisa, apresenta adequadamente cronograma e orçamento, contempla minuta do instrumento de coleta (roteiro).	2 (exemplo)	
2 - Plano Amostral (Quali)	Avaliar se o Plano Amostral: está devidamente detalhado, apresenta rigor metodológico e está adequado aos objetivos e público-alvo definidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
3 - Instrumento de Coleta / Roteiro / Pré-Teste	Avaliar se o roteiro: está adequado, abrange os principais aspectos necessários ao alcance dos objetivos definidos e passou pela fase de pré-teste na realização do primeiro grupo e/ou da primeira entrevista em profundidade, tendo sido ajustado (se necessário).	2 (exemplo)	
4 - Coleta de Dados / Condução dos Grupos e/ou Entrevistas em Profundidade	Avaliar se o(a) moderador(a) da contratada, durante a coleta de dados: proporcionou clima favorável ao debate, possibilitou a identificação dos nomes dos participantes por meio da utilização de placas ou outros instrumentos de identificação, demonstrou domínio do roteiro, incentivou a participação dos entrevistados, manteve postura profissional na condução dos grupos/entrevistas, respeitou o tempo previsto e adotou posição neutra em seus estímulos e perguntas.	2 (exemplo)	
5 - Recursos Utilizados	Avaliar se os recursos utilizados (Ambiente, Sistemas,	2 (exemplo)	



Modelo – Instrumento de Medição de Resultados-IMR			
TABELA 01 – Pesquisas Qualitativas: Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade			
Nome da contratada:			
Nº da OS:		Data da OS:	
Título da Pesquisa:			
Indicador	CrITÉrios de Avaliação	Parâmetro de Avaliação (pontuação) 0 = Insatisfatório 1 = Parcialmente Satisfatório 2 = Satisfatório	Ocorrência Registrar a ocorrência nos casos em que a avaliação for igual a "0" ou "1"
(Ambiente, Sistemas, Equip. de Coleta e Acesso aos Grupos)	Equipamentos de Coleta e Acesso aos Grupos): foram suficientes, seguros e adequados para a boa condução dos trabalhos e para a realização da pesquisa.		
6 - Entrega dos Produtos Parciais	Avaliar se os produtos parciais: foram devidamente entregues segundo as especificações definidas e os prazos estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
7 - Entrega do Produto Final	Avaliar se o produto final: foi devidamente entregue segundo as especificações definidas e os prazos estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
8 - Atendimento à Contratante	Avaliar se o Atendimento à Contratante contemplou: disponibilidade da equipe de atendimento da contratada; proatividade, agilidade, competência e flexibilidade no relacionamento com a Contratante; contribuições para aperfeiçoamento dos instrumentos de coleta; e cumprimento dos prazos e metas estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
Total de Pontos: soma da pontuação atribuída aos 8 indicadores Pontuação Máxima = 16 (meta a cumprir)		16 (exemplo)	



1.1.2.5.2. Pesquisas Quantitativas – Instrumento de Medição de Resultados - IMR.



Modelo – Instrumento de Medição de Resultados (IMR)
TABELA 02 – Pesquisas Quantitativas: Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Telefônicas

Nome da contratada:			
Nº da OS:		Data da OS:	
Título da Pesquisa:			
Indicador	CrITÉrios de Avaliação	Parâmetro de Avaliação (pontuação) 0 = Insatisfatório 1 = Parcialmente Satisfatório 2 = Satisfatório	Ocorrência Registrar a ocorrência nos casos em que a avaliação for igual a "0" ou "1"
1 - Planejamento de Pesquisa	Avaliar se o Planejamento de Pesquisa: está adequado ao briefing, detalha a metodologia e os procedimentos de pesquisa, apresenta adequadamente cronograma e orçamento, contempla minuta do instrumento de coleta (questionário).	2 (exemplo)	
2 - Plano Amostral	Avaliar se o Plano Amostral: está devidamente detalhado, apresenta rigor metodológico e está adequado aos objetivos e público-alvo definidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
3 - Instrumento de Coleta / Questionário / Pré-Teste	Avaliar se o questionário: está adequado, abrange os principais aspectos necessários ao alcance dos objetivos definidos e passou pela fase de pré-teste, tendo sido ajustado (se necessário).	2 (exemplo)	
4 - Coleta de Dados / Aplicação dos Questionários	Avaliar se a contratada, durante a coleta de dados: assegurou aplicação dos questionários de forma qualificada pelos entrevistadores, garantindo o alcance dos objetivos estabelecidos e o cumprimento do cronograma de cada pesquisa.	2 (exemplo)	
5 - Recursos Utilizados (Sistemas,	Avaliar se os recursos utilizados (Sistemas, Equipamentos de Coleta e	2 (exemplo)	

Modelo – Instrumento de Medição de Resultados (IMR)
TABELA 02 – Pesquisas Quantitativas: Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Telefônicas

Nome da contratada:			
Nº da OS:		Data da OS:	
Título da Pesquisa:			
Indicador	CrITÉrios de AvaliaÇão	Parâmetro de AvaliaÇão (pontuaÇão) 0 = InsatisfatÓrio 1 = Parcialmente SatisfatÓrio 2 = SatisfatÓrio	Ocorrência Registrar a ocorrência nos casos em que a avaliação for igual a "0" ou "1"
Equipamentos de Coleta e Acesso Online aos Dados)	Acesso Online aos Dados): foram suficientes, seguros e adequados para a boa condução dos trabalhos e para a realização da pesquisa.		
6 - Entrega dos Produtos Parciais	Avaliar se os produtos parciais: foram devidamente entregues segundo as especificações definidas e os prazos estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
7 - Entrega do Produto Final	Avaliar se o produto final: foi devidamente entregue segundo as especificações definidas e os prazos estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
8 - Atendimento à Contratante	Avaliar se o Atendimento à Contratante contemplou: disponibilidade da equipe de atendimento da contratada; proatividade, agilidade, competência e flexibilidade no relacionamento com a Contratante; contribuições para aperfeiçoamento dos instrumentos de coleta; e cumprimento dos prazos e metas estabelecidos em cada projeto de pesquisa.	2 (exemplo)	
Total de Pontos: soma da pontuação atribuída aos 8 indicadores Pontuação Máxima = 16 (meta a cumprir)		16 (exemplo)	



1.1.3. Cálculo e Faixas de Pontuação para definição do valor final a ser pago por cada Ordem de Serviço.

1.1.3.1. As pontuações de qualidade devem ser aplicadas em cada Ordem de Serviço executada, para fins de verificação e adequação quanto ao cumprimento dos critérios de execução dos serviços e dos valores a serem pagos.

1.1.3.2. A aplicação dos critérios de verificação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 16 (dezesesseis) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas em cada indicador, sendo classificada em uma das cinco faixas de pontuação total de qualidade da Ordem de Serviço – OS, conforme tabela (TABELA 03 – Pontuação Total) a seguir:





Modelo – Instrumento de Medição de Resultados-IMR
TABELA 03 – Pontuação Total = Soma dos Pontos atribuídos em cada um dos 8 (oito) indicadores

Faixas de Pontuação Total de Qualidade da Ordem de Serviço - OS	Pagamento Devido (em %)	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
De 14 a 16 Pontos	100%	1,00
De 12 a 13 Pontos	80%	0,80
De 10 a 11 Pontos	60%	0,60
De 08 a 09 Pontos	40%	0,40
Igual ou Abaixo de 07 pontos	0%	0,00

Valor a Pagar da OS = Valor da Ordem de Serviço X Fator de Ajuste de Nível de Serviço



1.1.3.3. O pagamento devido, relativo a cada Ordem de Serviço (OS), deve ser ajustado pelo “fator de ajuste de nível de serviço” correspondente à faixa de pontuação total obtida na avaliação do serviço.

1.1.3.3.1. Conforme tabela e fórmula detalhadas acima, o valor final a ser pago à contratada deve ser obtido por meio da multiplicação do Valor da OS x Fator de Ajuste de Nível de Serviço.

APÊNDICE III AVALIAÇÃO DA CONTRATADA

1. Avaliação da contratada

1.1. A cada período contratual de 12 (doze) meses devem ser realizadas duas avaliações gerais de desempenho - uma por semestre - contemplando a avaliação consolidada da qualidade dos serviços prestados pela contratada.

1.1.1. Finalidade:

1.1.1.1. O objetivo central é avaliar periodicamente o desempenho da contratada, identificando eventuais pontos a serem destacados e aprimorados na prestação dos serviços.

1.1.2. Indicadores:

1.1.2.1. Os indicadores adotados para a avaliação geral de desempenho da contratada são os mesmos utilizados no Instrumento de Medição de Resultados – IMR:

I - Pesquisas Qualitativas – Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade:

- a) planejamento de pesquisa;
- b) plano amostral (qualitativa);
- c) instrumento de coleta/roteiro/pré-teste;
- d) coleta de dados/condução dos grupos e/ou entrevistas em profundidade;
- e) recursos utilizados (ambiente, sistemas, equipamentos de coleta e acesso aos grupos);
- f) entrega de produtos parciais;
- g) entrega do produto final;
- h) atendimento à contratante.

II - Pesquisas Qualitativas - Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Entrevistas Telefônicas:

- a) planejamento de pesquisa;
- b) plano amostral;
- c) instrumento de coleta/questionário/pré-teste;
- d) coleta de dados/aplicação dos questionários;
- e) recursos utilizados (sistemas, equipamentos de coleta e acesso online aos dados);
- f) entrega de produtos parciais;
- g) entrega do produto final;
- h) atendimento à contratante.

1.1.3. Metodologia:

1.1.3.1. Com base na pontuação obtida em cada um dos 8 (oito) indicadores das Ordens de Serviço executadas no período/semestre avaliado, devem ser realizados procedimentos descritos nos subitens seguintes.



1.1.3.1.1. Cálculo da Média do Indicador – A média de cada indicador é calculada por meio da soma de todas as notas obtidas pela contratada nas avaliações permanentes das OS executadas ao longo do período/semestre, dividida pelo total de OS avaliadas no respectivo período, conforme abaixo:

$$\text{Média do Indicador} = \frac{\text{Soma das notas de cada Indicador OS}}{\text{Total de OS no período}}$$

1.1.3.1.2. Registro do Resultado da Média – O resultado da média (com arredondamento de duas casas decimais) obtida em cada um dos indicadores deve ser registrado nas tabelas (TABELA 04 – Qualitativas e TABELA 05 – Quantitativas) a seguir, de acordo com os serviços contratados.

1.1.3.1.2.1. Pesquisas Qualitativas:

Modelo – Avaliação da Contratada	
TABELA 04 – Pesquisas Qualitativas: Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade	
Contrato Nº:	Vigência do Contrato:
Período de Avaliação: MM/AAAA a MM/AAAA	
Avaliador (Gestor do Contrato):	
Data da Avaliação: DD/MM/AAAA	
Indicador	Média da Pontuação (média simples de todas as OS avaliadas no período, com duas casas decimais de arredondamento)
1 - Planejamento de Pesquisa	1,90 (exemplo)
2 - Plano Amostral (Quali)	1,90 (exemplo)
3 - Instrumento de Coleta / Roteiro / Pré-Teste	1,90 (exemplo)
4 - Coleta de Dados / Condução dos Grupos e/ou Entrevistas em Profundidade	1,90 (exemplo)
5 - Recursos Utilizados (Ambiente, Sistemas, Equip. de Coleta e Acesso aos Grupos)	1,90 (exemplo)
6 - Entrega dos Produtos Parciais	1,85 (exemplo)

7 - Entrega do Produto Final	1,90 (exemplo)
8 - Atendimento à Contratante	1,85 (exemplo)
<p>Parâmetros de Referência (média da pontuação de cada Indicador)</p> <p>0,00 a 0,99 = Insatisfatório</p> <p>1,00 a 1,89 = Parcialmente Satisfatório</p> <p>1,90 a 2,00 = Satisfatório</p> <p>Parecer e Registro(s) da(s) Necessidade(s) de Melhoria(s):</p> <p>Para média inferior a 1,90 em qualquer um dos 8 (oito) indicadores, devem ser registradas aqui neste campo as respectivas necessidades de melhoria na prestação dos serviços.</p> <p>Tais necessidades devem ser abordadas e repassadas à contratada por meio de reunião virtual e/ou presencial e registradas posteriormente no processo SUPER.GOV.BR, conforme procedimentos descritos no subitem 9.2.2 deste Manual.</p>	

1.1.3.1.2.2. Pesquisas Quantitativas:

Modelo – Avaliação da Contratada	
TABELA 05 – Pesquisas Quantitativas: Entrevistas Face a Face Domiciliar e/ou Telefônicas	
Nome da contratada:	
Contrato Nº:	Vigência do Contrato:
Período de Avaliação: MM/AAAA a MM/AAAA	
Avaliador (Gestor do Contrato):	
Data da Avaliação: DD/MM/AAAA	
Indicador	Média da Pontuação (média simples de todas as OS avaliadas no período, com duas casas decimais de arredondamento)
1 - Planejamento de Pesquisa	1,90 (exemplo)
2 - Plano Amostral	1,90 (exemplo)
3 - Instrumento de Coleta / Questionário / Pré-Teste	1,90 (exemplo)



4 - Coleta de Dados / Aplicação dos Questionários	1,90 (exemplo)
5 - Recursos Utilizados (Sistemas, Equipamentos de Coleta e Acesso Online aos Dados)	1,90 (exemplo)
6 - Entrega dos Produtos Parciais	1,85 (exemplo)
7 - Entrega do Produto Final	1,90 (exemplo)
8 - Atendimento à Contratante	1,85 (exemplo)
<p>Parâmetros de Referência (média da pontuação de cada Indicador)</p> <p>0,00 a 0,99 = Insatisfatório</p> <p>1,00 a 1,89 = Parcialmente Satisfatório</p> <p>1,90 a 2,00 = Satisfatório</p> <p><u>Parecer e Registro(s) da(s) Necessidade(s) de Melhoria(s):</u></p> <p>Para média inferior a 1,90 em qualquer um dos 8 (oito) indicadores, devem ser registradas aqui neste campo as respectivas necessidades de melhoria na prestação dos serviços.</p> <p>Tais necessidades devem ser abordadas e repassadas à contratada por meio de reunião virtual e/ou presencial e registradas posteriormente no processo SUPER.GOV.BR, conforme procedimentos descritos no subitem 9.2.2 deste Manual.</p>	