

APÊNDICE II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO-IMR

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta critérios de avaliação da qualidade dos serviços, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das atividades estabelecidas.

2. DOS MECANISMOS DE CÁLCULO, FORMA DE ACOMPANHAMENTO E ADEQUAÇÕES DE PAGAMENTO.

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de vários aspectos a serem considerados na avaliação da atividade, previstos no Apêndice I do Projeto Básico.

2.2. A pontuação de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. Os produtos demandados e descritos na Ordem de Serviço (OS) somente serão aceitos caso executados em sua plenitude, devendo os itens neles constantes serem entregues em sua integralidade.

2.4. As tabelas abaixo apresentam os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade e seguem a numeração dos serviços descritos no Apêndice I do Projeto Básico.

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|------------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 1.1 Mapeamento da presença digital | Cumprimento do prazo | 15 | 7,5 | 0 | |
| | | abrangência do mapeamento | 25 | 12,5 | 0 | |
| | | aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal | 15 | 7,5 | 0 | |
| | | originalidade do conteúdo produzido | 25 | 12,5 | 0 | |
| | | Aderência da proposta do briefing e ao tema | 20 | 10 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|----------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | | Definição das fontes e da quantidade de blogs, redes, grupos ou portais especializados a serem analisados; | 30 | 15 | 0 | |
| | | Definição do período suficiente para encontrar padrões e tendências | 30 | 15 | 0 | |
| | | Obtenção de boa avaliação qualitativa, incluindo análise política, sociológica, comportamento de consumo, no relatório a ser elaborado. | 40 | 20 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 1.3 Planejamento estratégico de comunicação digital | Cumprimento do prazo. | 30 | 15 | 0 | |
| | | Abrangência, consistência e aplicabilidade do planejamento proposto. | 40 | 20 | 0 | |
| | | Aderência do planejamento às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal. | 30 | 15 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 1.4 Planejamento de Conteúdo | Cumprimento do prazo de entrega | 40 | 20 | 0 | |
| | | Abrangência do planejamento, aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal, aplicabilidade. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 1.5 Mapeamento e fluxograma de temas sensíveis | Qualidade das informações propostas; | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade da abordagem utilizada; | 30 | 15 | 0 | |
| | | Organização; | 15 | 7,5 | 0 | |
| | | Cumprimento de prazos. | 15 | 7,5 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 2.1 Gerenciamento de Crise | Cumprimento do prazo. | 40 | 20 | 0 | |
| | | Adequação das iniciativas tomadas e repercussão na imprensa. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 3.1 Infográfico dinâmico | Cumprimento do prazo. | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade do desenho final, após a mescla de todas as variáveis (texto, recursos gráficos e interativos). | 40 | 20 | 0 | |
| | | Clareza e correta hierarquização dos dados expostos. | 30 | 15 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|----------------|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.1 Tutoriais | Cumprimento do prazo. | 20 | 10 | 0 | |
| | | Adequação ao briefing. | 40 | 20 | 0 | |
| | | Clareza e correta hierarquização dos dados expostos. | 40 | 20 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.2 Vídeo reportagem para publicação em ambientes digitais | Avaliação da reportagem em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado | 30 | 15 | 0 | |
| | | Qualidade técnica do material, qualidade editorial do material. | 40 | 20 | 0 | |
| | | Cumprimento do prazo. | 30 | 15 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|-------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.3 Vídeo Gravação de Eventos | Qualidade técnica e editorial do vídeo em relação ao briefing e aos roteiros aprovados. | 60 | 30 | 0 | |
| | | Cumprimento do prazo. | 40 | 20 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.4 Vídeo Animação para publicação em ambientes digitais | Avaliação da reportagem em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade técnica do material, qualidade editorial do material | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.5 Vídeo Colagem para uso em ambientes digitais | Avaliação da reportagem em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade técnica do material, qualidade editorial do material | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|-----------------------|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.6 Reedição de vídeo | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Conformidade dos ajustes realizados e qualidade técnica da reedição. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.7 Criação de Vinheta | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade técnica e aderência em relação ao tema e ao briefing. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|---------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.8 Inserção de libras em vídeo para uso em ambientes digitais | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade técnica da aplicação. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|-----------------------------|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.9 Audiodescrição em vídeo | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade do conteúdo transcrito, fidedignidade e clareza da transcrição e correção ortográfica. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.10 Vídeo Reels/TikTok/Shorts | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Avaliação do produto em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado, bem como à | 60 | 30 | 0 | |

| | | | | | | |
|--|----------------|--------------------------------|-----|----|---|--|
| | | qualidade técnica e editorial. | | | | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.11 Vídeo Depoimento para Mídias Sociais | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Avaliação da reportagem em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado, qualidade técnica do material, qualidade editorial do material. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 4.12 Legendagem de vídeo para mídias sociais | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade e clareza da legenda em relação às imagens do vídeo, respeito aos critérios de acessibilidade no que diz respeito ao tamanho e cor de fonte e correção ortográfica. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.1 Projeto especial de desenvolvimento web | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Criatividade; Tempestividade; Qualidade técnica | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.2 Projeto especial de podcast | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Criatividade; Tempestividade; Qualidade técnica | 60 | 30 | 0 | |

| | | | | | |
|--|----------------|-----|----|---|--|
| | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.3 Projeto especial de videocast | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Criatividade; Tempestividade; Qualidade técnica | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.4 Projeto fotográfico especial | Cumprimento do prazo | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade técnica e editorial das fotografias, em relação ao briefing. | 60 | 30 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.5 Conteúdo para redes sociais | Cumprimento do prazo | 20 | 10 | 0 | |
| | | Contemplar as fontes e insumos fornecidos pelo órgão/tema; | 20 | 10 | 0 | |
| | | Atender ou responder as necessidades e/ou problemática apontada pelo órgão/tema; | 30 | 15 | 0 | |
| | | Não pode conter erros gramaticais, recomendações que ferem a legislação pública, aplicação equivocada das marcas, deixar de contemplar das orientações de governo (exemplo: acessibilidade); | 30 | 15 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 5.6 Gerenciamento e Moderação de Redes Sociais | tempestividade na interação e gerenciamento; | 40 | 20 | 0 | |
| | | Qualidade das interações | 40 | 20 | 0 | |
| | | índice de falhas ou erros; dimensionamento de desempenho, verificando o volume de atuação mês a mês. | 20 | 10 | 0 | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|------------------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 6.1 Atendimento de Demandas | Indicador e métrica de mensuração de desempenho (qualidade e eficiência) - tempestividade no atendimento; qualidade na interação com o demandante e na documentação das atividades; | 20 | 10 | 0 | |
| | | Qualidade na interação com o demandante e na documentação das atividades | 40 | 20 | 0 | |
| | | dimensionamento de desempenho, verificando o volume de atendimento mês a mês. | 20 | 10 | | |
| | | cumprimento dos prazos | 20 | 10 | | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|---|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 6.2 Relacionamento em meios próprios de comunicação | Cumprimento do prazo. | 25 | 12,5 | 0 | |
| | | Tempestividade na interação e moderação | 25 | 12,5 | 0 | |
| | | Qualidade das interações.. | | | | |
| | | Dimensionamento de desempenho, considerado o volume de atuação mês a mês. | 25 | 12,5 | | |
| | | Qualidade das interações. | 25 | 12,5 | | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|--|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 6.3 Cobertura de eventos para redes sociais | Cumprimento do prazo. | 30 | 15 | 0 | |
| | | Atendimento as necessidades e ou problemáticas apontadas pelo órgão/tema | 30 | 15 | 0 | |
| | | Ortografia e gramática. | 20 | 10 | | |
| | | Aplicação correta das marcas e logos oficiais | 20 | 10 | | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |

| Nº da OS | Serviço | Aspectos a serem avaliados | Cumpriu totalmente | Cumpriu parcialmente* | Não cumpriu | Nota dos aspectos |
|----------|---------------------------------------|--|--------------------|-----------------------|-------------|-------------------|
| | 6.4 Publicação de Conteúdo | Cumprimento do prazo. | 20 | 10 | 0 | |
| | | Tempestividade no atendimento. | 15 | 7,5 | 0 | |
| | | Ortografia e gramática. | 20 | 10 | | |
| | | Qualidade do conteúdo publicado. | 30 | 15 | | |
| | | Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo. | 15 | 7,5 | | |
| | | | 100 | 50 | 0 | |
| | *Justificativa | | | | | |