

APÊNDICE IV

Comunicação Institucional / MPOR

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 Avaliação percepção de Imagem	Cumprimento do prazo	10	5		
		Acuidade demonstrada na análise do <i>briefing</i>	10	5		
		Adequação da proposta dos entrevistados selecionados	10	5		
		Pertinência do roteiro de entrevistas	10	5		
		Consistência da análise dos resultados	15	7,5		
		Assertividade das conclusões	15	7,5		
		Exequibilidade das recomendações	15	7,5		
		Organização, clareza e objetividade das informações e dados apresentados	15	7,5		
			100	50	0	

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	1.2 – Mapa de Influenciadores	Cumprimento do prazo	20	10		
		Consistência da indicação dos influenciadores em relação ao Governo Federal e suas temáticas	40	20		
		Qualidade apresentação informações, quanto organização, clareza e objetividade	40	20		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	1.3 Diagnóstico Matriz Estratégica	Cumprimento do prazo	20	10		
		Abrangência consistência diagnóstico	30	15		
		Confiabilidade das fontes pesquisadas	20	10		
			30	15		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	1.4 - Plano Estratégico de Comunicação Institucional	Cumprimento do prazo	20	10		
		Aderência e alinhamento do Plano às diretrizes do Governo Federal	20	10		
		Abrangência e sua aplicabilidade	20	10		
		Qualidade da apresentação das informações nos documentos	20	10		
			100	50	0	
		*Justificativa				

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	2.1 – Atendimento de Demandas de Veículos de Comunicação	Cumprimento do prazo	10	5		
		Alinhamento da resposta ao posicionamento estratégico, ao discurso institucional e às mensagens-chave de interesse do órgão	30	5		
		Amplitude das informações repassadas	30	5		
		Comparativo entre o relatório mensal apresentado com resultado de auditoria de imagem, no mesmo período	30	5		
			100	50	0	
		*Justificativa				

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	2.2 Contatos Proativos com Veículos de Comunicação	Cumprimento do prazo	20	10		
		Relevância do veículo de comunicação e do profissional de mídia contatado, em termos do alcance de público e do seu potencial como formador de opinião	20	10		
		Espaço editoria obtido (mídia espontânea)	20	10		
		Alinhamento da pauta às prioridades estratégicas	20	10		
		Comparativo entre o relatório mensa apresentado com o resultado de auditoria de imagem, no mesmo período	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	3.1 Planejamento Execução de Media Training	Cumprimento do prazo	20	10		
		Desempenho dos instrutores	20	10		
		Relevância das informações repassadas	20	10		
		Pertinência das atividades práticas e simulações realizadas no treinamento com as situações reais vivenciadas pelo CONTRATANTE	20	10		
		Avaliação dos participantes	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	3.2 Treinamento para Apresentações	Cumprimento do prazo	50	25		
		Pertinência do roteiro, das especificidades e das atividades propostas para o treinamento.	50	25		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	4.1 Monitoramento de conteúdo em Portais de Notícias	Cumprimento do prazo	20	10		
		Abrangência do monitoramento	40	20		
		Aderência aos temas de interesse do Órgão	40	20		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	4.2 - Análise de Jornais, Revistas e Portais de Notícias	Cumprimento do prazo	20	10		
		Atendimento dos prazos estipulados com tolerância de até 30 minutos	20	10		
		Qualidade das análises	20	10		
		Relevância e coerência dos alertas efetuados	20	10		
		Aderência aos temas do Governo Federal	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
		Cumprimento do prazo	20	10		
	5.1 - Elaboração de Texto em Língua Portuguesa	Adoção das fontes insumos fornecidos pelo Órgão	20	10		
		Tempestividade no atendimento e na resposta às necessidades e/ou problemática apresentada pelo Órgão.	20	10		
		Qualidade dos textos quanto à ortografia e a legislação	20	10		
		Confiabilidade das fontes	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
		Cumprimento do prazo	20	10		
	5.2 - Edição de Texto em Língua Portuguesa	Adoção das fontes insumos fornecidos pelo Órgão	20	10		
		Tempestividade no atendimento e na resposta às necessidades e/ou problemática apresentada pelo Órgão.	20	10		
		Qualidade dos textos quanto à ortografia e a legislação	20	10		
		Confiabilidade das fontes	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	5.3 Cobertura Fotografica	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Aderência aos temas de interesse do órgão	40	20	0	
		Avaliação da qualidade técnica editorial das fotografias	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	5.4 Reportagem em video (video release)	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Aderência aos temas de interesse do órgão	40	20	0	
		Avaliação da qualidade técnica editorial dos vídeos	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
		Cumprimento do prazo	20	10		
	5.5 Conteúdo e Design para Apresentação	Adoção das fontes insumos fornecidos pelo Órgão	20	10		
		Tempestividade no atendimento e na resposta às necessidades e/ou problemática apresentada pelo Órgão.	20	10		
		Qualidade dos textos quanto à ortografia e a legislação	20	10		
		Confiabilidade das fontes	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	6.1– Formação de Comitês de Crises	Cumprimento do Prazo	30	15		
		Pertinência e consistência da formatação proposta para os comitês	35	17,5		
		Adequação das linhas de ação de cada grupo ou tema de risco e das principais atividades e tarefas a serem executadas	35	17,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	6.2 – Fluxograma de Processo para Atuação em Crise	Cumprimento do Prazo	30	15		
		Organização do conteúdo	35	17,5		
		Clareza na apresentação dos fluxos das informações e do Plano de atuação em situação de crise	35	17,5		
			100	50	0	
	* Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	6.3 – Mapeamento de Públicos Envolvidos na Crise	Cumprimento do Prazo	25	12,5		
		Objetividade na identificação dos riscos	25	12,5		
		Clareza na apresentação dos fluxos de informações	25	12,5		

		Pertinência das ações recomendadas para as situações de crise	25	12,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	6.4 – Manual de Crise	Cumprimento do prazo	40	20		
		Consistência, organização e clareza das informações e sua aderência às temáticas de atuação do Órgão	60	30		
			100	50	0	
	*Justificativa					

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

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	7.1 Projeto Gráfico	Cumprimento do prazo	10	5		
		Aplicabilidade do projeto	20	10		
		Adequação aos desafios de comunicação as necessidades apontadas no briefing	15	7,5		
		Qualidade estética	20	10		
		Pertinência ao tema	20	10		
		Aderência às diretrizes de comunicação do Órgão	15	7,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	7.2 Diagramação/ Editoração de Publicações Impressas	Cumprimento do Prazo	30	15		
		Fidelidade da diagramação ao projeto gráfico	35	17,5		
		Adequação do conteúdo à proposta de trabalho descrita no briefing	35	17,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	7.3 Diagramação de Apresentações Eletrônicas	Cumprimento do Prazo	30	15		
		Adequação visual do conteúdo à proposta de trabalho descrita no <i>briefing</i>	35	17,5		
		Qualidade estética e pertinência ao tema	35	17,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu totalmente	Cumpriu parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos aspectos
	7.4 Infográficos Estáticos e/ou Impressos	Cumprimento do Prazo	30	15		
		Qualidade do desenho final, após a mescla de todas as variáveis (texto recursos gráficos usados como ponto de partida, fotos, gráficos e ilustrações)	35	17,5		
		Clareza e correta hierarquização dos dados expostos	35	17,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

3. DAS FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para os serviços indicados em cada Ordem de Serviço, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final para cada aspecto a ser avaliado, correspondente à soma das pontuações obtidas em cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação de qualidade do serviço = soma de todos os aspectos considerados na avaliação da atividade.

3.3. Os valores devidos por cada serviço devem ser ajustados pela pontuação de qualidade, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade do serviço	Pagamentos devidos
De 81 a 100	100% do valor correspondente ao serviço
De 61 a 80	90% do valor correspondente ao serviço
De 50 a 60	80% do valor correspondente ao serviço
Menos que 50	Produto inaceitável

Valor Devido por Serviço = valor do serviço x pagamento devido

3.4. Os pagamentos devidos na ordem de serviço correspondem ao somatório de pontos dos aspectos a serem avaliados de cada serviço.

3.5. Os produtos com pontuações de qualidade inferiores a 50 pontos são inaceitáveis e devem ser recusados, não gerando à CONTRATADA qualquer direito ao recebimento pela execução dos serviços.

3.6. A Aplicação de descontos decorrentes de fatores do IMR não substitui ou impede a aplicação de sanções previstas no Edital ou na legislação.