

## 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.

##### 1.1 Design

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.1.1 Adaptação ou Replicação de Tela	Cumprimento do prazo	50	25	0	
		Aderência à identidade visual do Ministério do Desenvolvimento Regional e suas temáticas.	50	25	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.1.2 - Elemento Gráfico para Propriedade Digital	Cumprimento do prazo	50	25	0	
		Aderência da proposta ao <i>briefing</i> e ao tema.	50	25	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.2 Apresentação

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.2.1 Roteirização e Diagramação de apresentação	Cumprimento do prazo	30	15	0	
		Adequação ao <i>briefing</i> .	35	17,5	0	
		Aderência ao tema proposto.	35	17,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.3 Planejamento Estratégico

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.3.1 Diagnóstico e Matriz Estratégica	Cumprimento do prazo	25	12,5	0	
		Consistência do mapeamento e do diagnóstico realizado.	25	12,5	0	
		Aplicabilidade e aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.	25	12,5	0	
		Consistência das recomendações produzidas.	25	12,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.3.2 Diagnóstico de Saúde Digital de Marca ou Tema	Definição período suficiente para encontrar padrões e tendências	30	15	0	
		Definição das fontes e da quantidade de blogs, redes, grupos ou portais especializados a serem analisados	35	17,5	0	
		Obtenção de boa avaliação qualitativa, incluindo análise política, sociológica, comportamento de consumo, no relatório a ser elaborado	35	17,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

--	--

#### 1.4 Planejamento Tático

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.4.1 Arquitetura de Propriedade Digital	Cumprimento do prazo	30	15	0	
		Abrangência, consistência e aplicabilidade da solução proposta.	35	17,5	0	
		Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal.	35	17,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.4.2 Projeto Editorial	Cumprimento do prazo	25	12,5	0	
		Adequação e consistência dos mapeamentos, indicações e descrições	25	12,5	0	
		Aplicabilidade das propostas de conteúdos	25	12,5	0	
		Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal	25	12,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.4.3 Migração de Conteúdo	Cumprimento do prazo	30	15	0	
		Adequação e consistência das indicações e orientações	35	17,5	0	
		Aplicabilidade da proposta de migração	35	17,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

#### 1.5 Métricas e Avaliações

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.5.1 Análise de tráfego de rede e usabilidade	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Atender ou responder às necessidades e/ou problemática apontada pelo Ministério do Desenvolvimento Regional	40	20	0	
		Qualidade da análise realizada	40	20		
		Consistência das recomendações				
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.6 Conteúdo

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.6.1 Capacitação para publicação de conteúdo	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Qualidade, consistência e aplicabilidade do roteiro	40	20	0	
		Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.6.2 Publicação de conteúdo	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Tempestividade no atendimento	20	10	0	
		Qualidade do conteúdo publicado	20	10	0	
		Correção ortográfica	20	10	0	
		Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.7 Peças Digitais

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
		Cumprimento do prazo	40	20	0	

	1.7.1 Criação de nome, identidade visual, conceito e marca	Qualidade técnica das atividades realizadas	60	30	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.7.2 Criação de infográfico, ilustração, organograma e fluxograma	Cumprimento do prazo	25	12,5	0	
		Adequação ao <i>briefing</i>	25	12,5	0	
		Clareza, didatismo, objetividade, criatividade e atratividade visual	25	12,5	0	
		Correção ortográfica	25	12,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.7.3 Banner	Cumprimento do prazo	25	12,5	0	
		Adequação ao <i>briefing</i>	25	12,5	0	
		Clareza, objetividade, criatividade, atratividade, correção ortográfica	25	12,5	0	
		Correta aplicação de logomarcas	25	12,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.8 Tecnologia

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.8.1 Criação e administração de listas de contatos e envio de Mensagens Instantâneas	Cumprimento do prazo	40	20	0	
		Qualidade técnica das atividades realizadas	60	30	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	25	12,5	0	

	1.8.2 Análise e aplicação de pontos por função Plone	Adequação e consistência das análises	25	12,5	0	
		Aplicabilidade das soluções propostas	25	12,5	0	
		Aderência as diretrizes de comunicação digital do Governo Federal	25	12,5		
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.9 Vídeo

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.1 Transmissão ao Vivo para Ambiente Digital	Cumprimento do prazo	40	20	0	
		Qualidade técnica da transmissão e do vídeo gravado	60	30	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.2 Elaboração e edição de entrevista, clipe, reportagem de vídeo para portal, redes sociais e mídia digital	Cumprimento do prazo	40	20	0	
		Qualidade técnica e editorial do material em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado	60	30	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.3 Depoimento Vídeo	Cumprimento do prazo	25	12,5	0	
		Avaliação do vídeo em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado	25	12,5	0	
		Qualidade técnica do material	25	12,5	0	
		Qualidade editorial do material	25	12,5		
			100	50	0	

	*Justificativa
--	----------------

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.4 Vídeo Animação	Cumprimento de prazo	25	12,5	0	
		Avaliação do vídeo em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado	25	12,5	0	
		Qualidade técnica do material	25	12,5		
		Qualidade editorial do material	25	12,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.5 Reedição de vídeo	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Qualidade Técnica	40	20	0	
		Realização dos ajustes apontados	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.6 Criação de Vinheta	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Qualidade técnica	40	20	0	
		Aderência em relação ao tema e ao <i>briefing</i>	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.9.7 Libras para vídeo.	Cumprimento do prazo	20	10	0	
		Qualidade técnica	40	20	0	
		Atendimento ao descritivo do item	40	20	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

## 1.10 Redes Sociais

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.10.1 Conteúdo para redes sociais	Cumprimento de prazo	15	7,5	0	
		Adoção das fontes e insumos fornecidos pelo MDR	15	7,5	0	
		Tempestividade no atendimento	15	7,5	0	
		Aderência à pauta	15	7,5	0	
		Qualidade do conteúdo produzido	15	7,5	0	
		Correção ortográfica	10	5	0	
		Aderência às diretrizes de comunicação digital do Governo Federal	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
	1.10.2 Moderação para redes sociais	Cumprimento de prazo	40	20	0	
		Tempestividade e qualidade da moderação, das interações e das análises	60	30	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.10.3 Monitoramento Online - Análise de Jornais, Revistas, Blogs, Redes Sociais e Portais de Notícias	Atendimento dos prazos estipulados pelos entregáveis	25	12,5	0	
		Tempestividade dos alertas	25	12,5	0	
		Qualidade das análises	25	12,5		
		Alertas feitos de forma coerente e com relevância	25	12,5	0	
			100	50	0	
	*Justificativa					

### 1.11 Atendimento de Demandas

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
		Cumprimento de prazo	20	10	0	



	1.11.1 Receber, coordenar, articular, encaminhar e acompanhar as demandas de comunicação das unidades do Órgão	Tempestividade no atendimento	20	10	0	
		Qualidade na interação com o demandante	20	10		
		Precisão na documentação das atividades	20	10	0	
		Capacidade de atendimento em relação ao volume de demandas	20	10		
			100	50	0	
	*Justificativa					

### 1.12 Elaboração de planos de comunicação

Nº da OS	Serviço	Aspectos a serem avaliados	Cumpriu Totalmente	Cumpriu Parcialmente*	Não cumpriu	Nota dos Aspectos
	1.12.1 Elaboração de planos de comunicação de acordo com o <i>briefing</i> da contratante	Cumprimento de prazo	30	15	0	
		Cumprimento da estrutura mínima	35	17,5	0	
		Qualidade técnica das atividades realizadas	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.

Chefe da Assessoria de Comunicação