

ANEXO VII – Avaliação de Execução de Serviços

Instrumento de Medição de Resultados – IMR

Mês:

Início da vigência do contrato: (*data da assinatura do contrato*)

Unidade gestora do contrato: Secretaria de Comunicação do Estado de São Paulo

Responsável pela unidade gestora:

Nome e cargo do fiscal:

Periodicidade: Mensal

Início da execução:

1. Objeto: Serviços de Comunicação Corporativa Integrada.
2. Este instrumento tem o propósito de estabelecer os critérios de aferição dos resultados e da qualidade técnica da execução do contrato.
3. O procedimento de avaliação dos serviços será realizado mensalmente pelo fiscal do contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item.
4. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que devidamente comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.
5. Estes serviços de execução mensal serão aferidos uma vez por mês, conforme cronograma elaborado pelo fiscal em conjunto com a empresa contratada.
6. Na aferição das atividades realizadas serão atribuídas as seguintes avaliações:
 - 6.1. Resultado desejável: as atividades realizadas estão compatíveis com as descritas no contrato, não havendo atribuição negativa de pontuação;
 - 6.2. Resultado indesejável: o Fiscal de Execução, ao realizar a aferição e constatar a execução dos serviços de forma total ou parcialmente inadequada, notificará a ocorrência e comunicará a pontuação estabelecida para cada atividade mal executada ou não executada.

7. Critérios de Medição de Resultados

I. Todas as entregas foram realizadas dentro dos prazos estabelecidos pela Contratante, considerando as datas e horários especificados para cada solicitação.

1	2	3	4	5

II. Os conteúdos produzidos estão alinhados com a linha editorial definida pela Contratante, refletindo os valores e diretrizes comunicacionais do Governo do Estado de São Paulo.

1	2	3	4	5

III. Os profissionais designados para a prestação dos serviços possuem formação adequada e devida experiência na área de atuação, executando suas atividades com eficiência e em conformidade com as especificações técnicas exigidas.

1	2	3	4	5

IV. O planejamento e a coordenação da comunicação integrada foram executados de maneira satisfatória, seguindo as orientações da Contratante.

1	2	3	4	5

V. A análise de imagem foi realizada de forma consistente e proativa, fornecendo insights para ajustar a estratégia de comunicação.

1	2	3	4	5

VI. As atividades de assessoria de imprensa e comunicação interna foram realizadas com precisão e em tempo hábil, atendendo as solicitações da Contratante.

1	2	3	4	5

VII. As respostas e interações com a mídia refletiram domínio sobre os projetos e temas da Contratante, transmitindo informações de forma clara, precisa e alinhada aos objetivos institucionais.

1	2	3	4	5

VIII. A produção, seleção e edição de fotografias, além da gestão do banco de imagens, atenderam aos padrões de qualidade técnica e estética requisitados pela Contratante.

1	2	3	4	5

IX. A captação e edição de imagens em vídeo foram realizadas dentro dos prazos e com a qualidade visual e sonora exigida.

1	2	3	4	5

X. A contratada utilizou equipamentos e softwares de ponta, conforme estipulado no ETP e TR, tanto para a captação de foto e vídeo quando para a edição do conteúdo.

1	2	3	4	5

XI. O tempo entre a captação dos conteúdos e sua divulgação ao público está dentro dos prazos acordados, garantindo a atualidade e relevância das informações divulgadas.

1	2	3	4	5

XII. Houve pontualidade dos prestadores de serviços contratados para as coberturas de agendas e eventos.

1	2	3	4	5

XIII. O planejamento e execução das sessões de media training foram realizados de maneira satisfatória, contribuindo para o aprimoramento das habilidades de comunicação da equipe.

1	2	3	4	5

XIV. A abordagem utilizada nos media trainings foi eficiente e alinhada com os objetivos de comunicação institucional.

1	2	3	4	5

XV. O diagnóstico e mapeamento de presença digital foram completos e contribuíram para uma visão estratégica das mídias sociais da Contratante.

1	2	3	4	5

XVI. A gestão, planejamento e criação de conteúdo digital para redes sociais foram realizados com eficácia.

1	2	3	4	5

XVII. Os materiais de design gráfico atenderam às diretrizes visuais da Contratante, aprimorando a comunicação visual da marca.

1	2	3	4	5

XVIII. O monitoramento online de redes sociais atendeu aos requisitos de análise de engajamento e resposta.

1	2	3	4	5

XIX. A contratada forneceu relatórios completos sobre as métricas de performance das campanhas, ajudando na tomada de decisões informadas.

1	2	3	4	5

XX. O suporte de backoffice demonstrou proatividade e eficácia na comunicação com a Contratante. A equipe de suporte atendeu prontamente a solicitações e cumpriu os prazos de resposta estabelecidos.

1	2	3	4	5

8. Pontuação

8.1. A avaliação mensal é composta por 20 (vinte) itens técnicos, cada um atribuindo até 5 (cinco) pontos. Dessa forma, a pontuação máxima possível é de 100 (cem) pontos.

8.2. Definição dos Níveis de Pontuação:

8.2.1. 5 pontos - Atende Integralmente: Cumpre todos os requisitos com alta qualidade e sem necessidade de ajustes.

8.2.2. 4 pontos - Atende Plenamente: Satisfaz os requisitos, com pequenas áreas que poderiam ser aperfeiçoadas.

8.2.3. 3 pontos - Atende Parcialmente: Cobre os requisitos de maneira geral, mas há áreas que necessitam de melhorias.

8.2.4. 2 pontos - Atende Minimamente: Cumpre os requisitos de forma limitada, com várias áreas que exigem correção.

8.2.5. 1 ponto - Não Atende: Fica aquém dos requisitos necessários, apresentando falhas significativas que comprometem o serviço.

8.3. Quando algum item não for demandado pela Contratante, será excluído da avaliação, e a pontuação total será ajustada proporcionalmente por meio de regra de três simples.

8.4. Dessa forma, a nota máxima será recalculada com base apenas nos itens efetivamente executados, garantindo precisão na apuração do desempenho.

8.5. O cálculo da proporcionalidade deverá ser executado da seguinte maneira:

I. A pontuação máxima base é 100 pontos, correspondente aos 20 itens (cada um valendo até 5 pontos).

II. Se algum item for excluído, subtraia o número de itens não avaliados do total (20).

III. A pontuação máxima por item é 5.

IV. Multiplique o número de itens avaliados por 5 para obter a nova pontuação máxima.

V. Nova pontuação máxima = Número de itens avaliados × 5

VI. A regra de três simples deverá ser usada para ajustar proporcionalmente a pontuação para uma escala de 100:

$$\text{Pontuação final ajustada} = \left(\frac{\text{Pontuação Obtida}}{\text{Nova pontuação Máxima}} \right) \times 100$$

9. Parâmetros para Realização da Glosa

9.1. A glosa será aplicada sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento dos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) mensal, considerando as seguintes condições:

- I. De 61% a 100% da Nota Máxima do IMR mensal – 0% de desconto;
- II. De 51% a 60% da Nota Máxima do IMR mensal – 5% de desconto;
- III. De 41% a 50% da Nota Máxima do IMR mensal – 7% de desconto;
- IV. 40% ou menos da Nota Máxima do IMR mensal – 10% de desconto.