

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 21/10/2024 | Edição: 204 | Seção: 1 | Página: 32

Órgão: Ministério das Comunicações/Gabinete do Ministro

## PORTARIA MCOM Nº 14.911, DE 16 DE OUTUBRO DE 2024

Aprova o Manual de Procedimentos das Ações de Comunicação Institucional, no âmbito do Ministério das Comunicações.

A MINISTRA DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES SUBSTITUTA, conforme o disposto no art. 1º, inciso III, do Decreto nº 8.851, de 20 de setembro de 2016, publicado no DOU de 21 de setembro de 2016, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição Federal, resolve:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo e dos Apêndices, o Manual de Procedimentos das Ações de Comunicação Institucional, que disciplina, no âmbito do Ministério das Comunicações, regras para os procedimentos internos de análise, de desenvolvimento, de autorização, de execução, de prestação de contas, de liquidação e de pagamento de ações de comunicação institucional, observadas as diretrizes complementares e subsidiárias estabelecidas na legislação vigente.

Parágrafo único. Constituem ações de comunicação institucional, para fins de aplicação do Manual, os serviços integrantes do objeto dos contratos de prestação de serviços de comunicação institucional firmados pelo Ministério das Comunicações, observado o disposto no art. 20-B da Lei nº 12.232, de 29 de abril de 2010.

Art. 2º O Manual de Procedimentos das Ações de Comunicação Institucional estará disponível no site do Ministério das Comunicações, no endereço <https://www.gov.br/mcom/pt-br>.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação.

**SÔNIA FAUSTINO MENDES**

ANEXO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

1.1. Este manual estabelece, no âmbito do Ministério das Comunicações, regras para os procedimentos de desenvolvimento, de autorização, de execução, de prestação de contas, de liquidação e de pagamento dos serviços de comunicação institucional.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS BÁSICAS

2.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

2.2. Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, institui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal.

2.3. Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios.

2.4. Lei nº 12.232, de 29 de abril de 2010, que trata dos serviços de comunicação institucional nos arts. 20-A, 20-B e 21.

2.5. Decreto nº 6.555, de 8 de agosto de 2008, que disciplina as ações de comunicação do governo do Poder Executivo Federal.

2.6. Decreto nº 11.335, de 1º de janeiro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental do Ministério das Comunicações.



2.7. Instrução Normativa SECOM/PR nº 1, de 19 de junho de 2023, que dispõe sobre as licitações e os contratos de serviços de publicidade, promoção, comunicação institucional e comunicação digital dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

2.8. Instrução Normativa STN nº 06, de 31 de outubro de 2007, que dispõe sobre a Conformidade de Registro e Gestão.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. 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.

### 3. DEFINIÇÕES

3.1. Contrato: todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja um acordo de vontades para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada.

3.2. Fiscal Técnico: 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, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado.

3.3. Gestor do Contrato: servidor responsável pela coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial, 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.

3.4. Instrumento de Medição de Resultado (IMR): 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.

3.5. Número Único do Processo (NUP): número gerado automaticamente no processo de execução SEI!, e que deve ser registrado no campo correspondente da OS.

3.6. Ordem de Serviço (OS): documento utilizado pela Administração para solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, especialmente os de tecnologia de informação, que deverá estabelecer quantidades, estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.

3.7. Processo de Execução: processo a ser aberto no sistema SEI! correspondente a cada ação de comunicação institucional, devendo ser instruído com os seguintes documentos: 1) Atos da OS; 2) Prestação de Contas e Índice de Medição de Serviço - IMS.

3.8. Processo de Liquidação: processo aberto no SEI! por meio do qual são formalizadas as ações pertinentes ao pagamento de notas fiscais.

### 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Constituem serviços de comunicação institucional, para fins deste Manual, os serviços integrantes do escopo do objeto do contrato firmado pelo MCOM com empresa prestadora de serviços de comunicação institucional, observado o disposto no art. 20-B, da Lei nº 12.232, de 29 de abril de 2010.



4.2. O contrato de comunicação institucional será executado em observância aos ditames legais aplicáveis à Administração Pública, especialmente no que dispõe a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3. Para fins de desenvolvimento dos procedimentos dispostos neste Manual, deve-se considerar os conceitos trazidos pela Instrução Normativa SECOM/PR nº 1, de 19 de junho de 2023, para as áreas de relação com a imprensa e de relações públicas ou outro documento que o substitua.

4.4. Os procedimentos estabelecidos neste Manual serão coordenados e conduzidos pela área responsável pela comunicação do MCOM.

4.5. Para o acompanhamento da execução dos contratos de comunicação institucional, serão designados servidores para ocupar os encargos de Gestor de Contrato e Fiscal de Contrato, conforme disposições da Lei de Licitações e Contratos Administrativos e dos arts. 39 e 40 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017.

4.5.1 É importante que os servidores designados para realizar a gestão e a fiscalização do contrato tenham conhecimento acerca do objeto contratado, e seus aspectos técnicos e sobre os normativos e sobre as diretrizes que regem as contratações públicas.

4.5.2 Os servidores indicados para o encargo de Gestor e Fiscal de Contrato, devem, caso observem a necessidade, expor ao superior hierárquico as deficiências e limitações técnicas que possam impedir o diligente cumprimento do exercício de suas atribuições e, se for o caso, solicitar que seja providenciada sua capacitação para o perfeito cumprimento do encargo, tendo por parâmetro a natureza e complexidade do objeto.

4.6. Os procedimentos relacionados à instrução dos atos relativos à execução das demandas das ações de comunicação serão iniciados e formalizados por meio de processo administrativo, o qual será denominado "Processo de Execução".

4.7. Os procedimentos pertinentes à execução das demandas, de que tratam os subitens 5 e 6, serão realizados no Sistema SEI!.

4.8. O trâmite da OS no SEI! obedecerá as seguintes etapas:

I - Inclusão da OS: o Fiscal Técnico, abrirá a OS no Sistema, preenchendo os campos com as informações necessárias à execução, conforme detalhado no item 5.2;

II - Autorização da OS: O Gestor do Contrato analisa a demanda e as informações registradas pelo Fiscal Técnico e estando de acordo, autoriza a sua execução;

III - Execução da demanda: a contratada formaliza o aceite da demanda em Sistema e inicia a execução dos serviços, nos termos estabelecidos na OS;

IV - Prestação de contas: a contratada, ao concluir a execução da demanda com a entrega dos produtos contratados, prepara e insere no SEI! a documentação comprobatória dos serviços realizados e submete para análise e aprovação pelo Fiscal Técnico responsável, nos termos do item 6 deste Manual;

V - Autorização: para início da fase de liquidação, estando os documentos comprobatórios de acordo com os serviços entregues, o Fiscal Técnico responsável pela demanda encaminhará o processo ao Gestor do Contrato para autorização do início da fase de liquidação;

VI - Apresentação da documentação fiscal: após a prestação de contas, o Fiscal Técnico responsável pela demanda encaminhará a OS, o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, para faturamento a ser realizado pela contratada, que emitirá a nota fiscal. Deve ser inserido as notas fiscais no Sistema SEI!, que serão analisadas pela área de conformidade;

VII - Ateste: estando os documentos comprobatórios e a Nota Fiscal em conformidade com os serviços demandados, o Gestor do Contrato realiza o ateste, com vistas às providências para o pagamento; e

VIII - Pagamento da contratada: após o ateste, o ordenador de despesa autoriza o pagamento, conforme item 7 deste Manual.

## 5. DO DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL



5.1. As ações de comunicação institucional serão operacionalizadas, no Sistema, pelas seguintes áreas do MCOM:

a) Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações - ASCOM/MCOM; e

b) Coordenação-Geral de Comunicação Social - CGCS/ASCOM.

5.1.1. As áreas descritas no subitem 5.1, realizarão, de forma conjunta, a gestão da execução contratual.

5.2. As demandas de ações de comunicação institucional têm início mediante decisão administrativa de execução, e são formalizadas com o preenchimento, pela autoridade competente, da OS, que consiste em um formulário específico no SEI!.

5.3. A decisão administrativa de desenvolvimento de ações de comunicação institucional será balizada por subsídios dos fiscais técnicos, que serão responsáveis pelo acompanhamento dos aspectos técnicos da execução da ação.

5.4. A construção das ações de comunicação institucional, bem como a definição de itens necessários ao atendimento das demandas a serem desenvolvidas, poderão ser definidas entre gestão e fiscalização técnica, podendo contar com a participação da empresa contratada.

5.5. As tratativas da reunião de construção e alinhamento deverão ser registradas em ata, na qual deverá constar a assinatura de todos os participantes, a ser incluída como anexo na respectiva OS no SEI!.

## 6. DA ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO

6.1. O Fiscal Técnico deverá abrir Processo de Execução no Sistema SEI! para cada uma das ações de comunicação institucional a ser desenvolvida no decorrer do mês.

6.2. O Processo de Execução incluirá as Ordens de Serviços das ações de comunicação que serão classificadas da seguinte forma:

a) Ordem de Serviços; e

b) Ordem de Serviços Complementares.

6.3. Será gerado um número (NUP) quando da abertura do Processo de Execução no SEI!, que deverá ser registrado no campo correspondente quando da inclusão da OS, garantindo assim a vinculação da OS ao respectivo processo administrativo.

6.4. Aberto o Processo de Execução no SEI!, o Fiscal Técnico procede à inclusão da OS, com as seguintes informações:

a) Número Único de Processo - NUP;

b) Número do Empenho;

c) Nome do Responsável pelo atendimento na contratada;

d) Identificação do Fiscal Técnico ou Setorial, conforme o caso;

e) Título da OS (indicar com clareza o tema ou assunto da demanda);

f) Descrição da Necessidade; e

g) Identificação do Responsável (nome do responsável pela abertura da OS).

6.4.1. No tocante à alínea "f" do subitem 6.3, o Fiscal Técnico responsável pela demanda deve indicar com clareza o objetivo pretendido com a demanda, justificar a necessidade de execução do serviço e informar prazo ou período para execução, respeitando os prazos estabelecidos em contrato para execução de cada produto ou serviço.

6.5. O Fiscal Técnico preencherá a OS com todos os serviços e informações necessárias ao atendimento da demanda, conforme acordado nos moldes dispostos no subitem 6.3, e submeterá à Contratada para que ela elabore a proposta de execução da ação de comunicação institucional.

6.6. O Fiscal Técnico analisa a proposta apresentada pela Contratada e estando de acordo, valida e aprova no sistema, submetendo-a à autorização do Gestor do Contrato.



6.7. O Gestor do Contrato confere os termos da proposta e autoriza a execução.

6.8. A contratada inicia a execução da ação, conforme proposta autorizada pelo Gestor do Contrato.

6.9. Até a autorização da OS, sua elaboração e constituição poderá ser revista, a fim de que os produtos e serviços indicados à consecução da demanda sejam os hábeis à satisfação da demanda apresentada.

6.10. As OS abertas no SEI! possuirão numeração sequencial por ano e por contrato.

6.11. Se após a abertura de uma OS, e durante a execução da demanda, for verificada a necessidade de aumento do quantitativo ou de execução de um novo produto ou serviço, o Fiscal Técnico responsável deverá comunicar a necessidade ao Gestor do Contrato, para deliberação.

6.12. Verificada a real necessidade de complemento, o Fiscal Técnico responsável procederá à abertura de uma nova OS, de natureza complementar, fazendo referência à OS complementada.

6.13. O cancelamento de OS será realizado pelo Fiscal Técnico que formalizará a decisão à contratada via SEI!, contendo a devida justificativa.

## 7. DA PRESTAÇÃO DE CONTAS E DO RECEBIMENTO

7.1. Finalizada a execução da ação de comunicação, a contratada registra no SEI! a conclusão da demanda, realiza prestação de contas, que consiste no envio por meio do SEI!, dos documentos comprobatórios da execução, denominado Entregáveis, conforme descrito no Anexo I do contrato de prestação de serviços, dentro do prazo previamente acordado.

7.2. O Fiscal Técnico analisa a prestação de contas e verifica se está de acordo com as solicitações e diretrizes constante da OS.

7.3. Em caso de inconsistências ou erros, mesmo que parciais, o Fiscal Técnico devolve a OS à contratada indicando o item que precisa ser corrigido.

7.4. Os itens que apresentam entrega em conformidade são aprovados, devendo a contratada proceder as correções apenas nos itens indicados.

7.5. Após as correções necessárias, deverão ser atualizadas as informações da OS no SEI!.

7.6. Não serão permitidas compensações, aumento de quantidade e substituições de produtos e serviços, inclusive de complexidade, devendo a demanda ser cancelada ou complementada por nova OS, conforme o caso.

7.7. Estando os documentos comprobatórios e os dados inseridos no SEI! de acordo com o que foi demandado, o Fiscal Técnico dá conformidade na prestação de contas, valida e aprova, realizando nesse momento o recebimento provisório.

7.8. O recebimento provisório é ato administrativo praticado pelo Fiscal do Contrato, previsto no art. 50 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, que consiste em afirmar, de forma expressa, que as entregas da demanda estão de acordo com o que prevê o contrato.

7.9. Após a conformidade, o Fiscal deverá encaminhar a OS com a Prestação de Contas para a caixa de entrada do Gestor do Contrato.

7.10. Divergências na prestação de contas deverão ser verificadas e os respectivos abatimentos, exclusões e/ou correções solicitadas via Sistema SEI! e encaminhada para a contratada, indicando as cláusulas contratuais pertinentes e solicitando por escrito, as respectivas correções.

7.11. O Gestor do Contrato realizará a análise de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso persistam irregularidades solicita as devidas correções ao Fiscal Técnico.

7.12. Estando de acordo com a documentação apresentada, o Gestor do Contrato autoriza no sistema a liquidação da prestação de Contas para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados.

## 8. DA LIQUIDAÇÃO, DO ATESTE E DA AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO DAS DESPESAS

8.1.2. A liquidação da despesa consiste na confirmação do direito adquirido pela contratada, pela entrega em conformidade do serviço ou produto contratado.



8.2. A contratada faz a o envio dos dados das notas fiscais, anexa a documentação de cobrança (OS, IMR, Comprovantes de execução do serviço) e submete via e-mail cgcs@mcom.gov.br à área do MCOM responsável pela conformidade documental.

8.3. O Fiscal Técnico inclui no processo de execução contratual, no SEI!, os documentos de atos das OS, prestação de contas e IMR.

8.3.1. A documentação de cobrança deverá ser encaminhada pela Contratada ao MCOM somente no formato digital, por meio do upload dos arquivos como anexos das respectivas notas fiscais.

8.3.2. Na digitalização da documentação de cobrança, a Contratada deverá observar os seguintes padrões:

I - Nome do arquivo: NF\_(nº da NF)\_(nome da Contratada) - Exemplo: NF\_10000\_CONTRATADA;  
e

II - Formato e tamanho do arquivo: formato PDF (navegável) com no máximo 50MB.

8.3.3. Caso o tamanho do arquivo seja maior que 50 MB deverá ser desmembrado em dois ou mais arquivos.

8.3.4. Aos arquivos desmembrados deve ser acrescentada a terminologia "parte 1 de X", conforme o caso. Exemplo: "NF\_10000\_CONTRATADA\_parte 1 de 2" e "NF\_10000\_CONTRATADA\_parte 2 de 2".

8.3.5. Nos arquivos encaminhados, os documentos de cobrança devem seguir a seguinte ordem:

I - NF da Contratada e seus anexos, cartas de correção ou glosa, quando houver;

II - Cópia da OS - Ordem de Serviço; e

III - Documento de comprovação de execução do serviço (Instrumento de Medição de Resultados - IMR).

8.3.6. Nos casos de devolução dos documentos de cobrança, onde haja necessidade de substituição, exclusão ou inclusão de algum documento, a Contratada deverá gerar um novo arquivo com o mesmo nome acrescentando no final as expressões V1, V2, V3, etc, conforme número de ajustes.

8.3.7. Os documentos de versões anteriores à última enviada serão cancelados no SEI!.

8.4. A área do MCOM responsável pela conformidade documental, analisa, se manifesta sobre a conformidade dos documentos apresentados.

8.5. Caso constate nos documentos de cobrança erro, irregularidade ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, área responsável pela conformidade documental poderá devolvê-los à contratada responsável, para as devidas correções, ou encaminhá-los ao Fiscal do Contrato com sugestão de glosa do que for considerada indevido, mediante manifestação das áreas intervenientes do MCOM, conforme o caso.

8.6. Na hipótese de devolução à contratada, a documentação será considerada como não apresentada para fins de contagem de prazo para a liquidação de despesa e pagamento.

8.7. A verificação realizada pela área do MCOM responsável pela conformidade documental, 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.

8.8. Após a verificação de conformidade, e estando os documentos de acordo com as tratativas estabelecidas, será aberto no SEI!, o Processo Administrativo denominado "Processo de Liquidação", no qual constarão os atos administrativos necessários à ordenação de despesas e as providências necessárias quanto ao pagamento.

8.9 A área de responsável pela conformidade documental encaminhará documento ao Fiscal do Contrato, informando da conformidade da documentação apresentada pela(s) contratada(s) e solicitará manifestação quanto à regularidade dos serviços executados, constantes das notas fiscais/faturas.



8.10. A área responsável pela conformidade documental incluirá no processo minuta de despacho para ateste das notas fiscais/faturas, que será disponibilizado através de "blocos de assinaturas" ao Fiscal e ao Gestor do Contrato, que se estiverem de acordo, assinarão o despacho, atestando as notas fiscais/faturas.

8.11. Nos casos em que o Fiscal do Contrato observar erro ou circunstância na documentação que impeça sua manifestação quanto à regularidade dos serviços executados, retornará o processo à área de responsável pela conformidade documental, solicitando devolução à contratada para os devidos ajustes e ou esclarecimentos que se fizerem necessário.

8.12. Após o ateste das notas fiscais/faturas, a área responsável pela conformidade documental, registrará a data de ateste no Sistema Liquidação, a fim de estabelecer a ordem cronológica de pagamento.

8.13. A área responsável pela conformidade documental, após a liquidação das despesas realizada pelos Gestores, incluirá no processo minuta do despacho (em bloco de assinatura) para que o Ordenador de Despesas, estando de acordo, autorize o pagamento das despesas referentes às respectivas notas fiscais/faturas.

8.14. Após a autorização do pagamento das despesas pelo ordenador de despesas, a área responsável pela conformidade documental encaminhará o processo à área financeira do MCOM, para que seja providenciado o devido pagamento.

8.15. O procedimento para o pagamento de despesas será conduzido pela área de execução orçamentária e financeira do órgão, que registrará em Processo Administrativo denominado "Processo de Pagamento", no qual constarão todas as informações relacionadas aos pagamentos realizados, bem como os atos do ordenador de despesa.

## 9. DO PAGAMENTO DAS DESPESAS

9.1. O pagamento consiste na quitação do valor devido à contratada pelos serviços prestados.

9.2. A área 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 nº 25.508/05 SEF/DF, para apurar o valor líquido a ser pago e lançará as informações relativas ao crédito da contratada no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI.

9.3. 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 ou Sistema de Registro Cadastral Unificado.

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

9.5. Verificada a regularidade fiscal e a inexistência de débitos trabalhistas da contratada, será emitida Ordem Bancária - OB.

9.6. Os documentos relativos ao crédito serão extraídos do SIAFI e juntados ao processo, para análise e validação pelo servidor responsável pela Conformidade de Registro de Gestão, que deverá observar o disposto nos arts. 6º ao 11 da Instrução Normativa STN nº 6/2007.

9.7. Registrada sem restrição a conformidade dos atos e fatos de gestão no SIAFI, o processo será encaminhado ao gestor financeiro com a manifestação do servidor responsável pela conformidade do Registro de Gestão.

9.8. No Sistema SIAFI, a OB será assinada pelo gestor financeiro e pelo ordenador de despesa, autorizando o crédito em conta bancária da contratada.

9.9. A ordem cronológica a ser obedecida na efetivação dos pagamentos, em observância ao disposto no art. 12 da Lei nº 14.133/2021, será a data em que foi lançada a Conformidade do Registro de Gestão.

## 10. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

10.1. A avaliação de desempenho da contratada será realizada conforme a seguinte metodologia:



10.1.1. A cada período contratual de 12 (doze) meses serão realizadas duas avaliações de qualidade dos serviços prestados com base em critérios que qualificam a execução do contrato e promovam a manutenção e a melhor execução dos serviços pela contratada, observando o modelo disposto no Anexo I deste Manual.

10.1.2. Os quesitos, que serão pontuados individualmente, foram agrupados em blocos de acordo com a similaridade do serviço (Planejamento, Produção de Conteúdo, Atendimento e Administração/Finanças). Para cada quesito existe roteiro básico de tópicos a serem considerados.

10.1.3. Para cada bloco será feita a média simples que representará a nota de desempenho obtida pela contratada no bloco analisado.

10.1.4. As avaliações serão realizadas pelo Gestor do Contrato, pelo Fiscal Técnico e pelos Fiscais Setoriais.

10.1.5. Será realizada reunião para transmitir à contratada o resultado da avaliação.

10.1.6. A área do MCOM responsável pela comunicação institucional deverá exigir da contratada medidas corretivas e/ou melhorias nos processos sempre que restar configurada avaliação abaixo da qualificação esperada.

10.1.7. Os apontamentos da reunião de avaliação, bem como as notas concedidas deverão ser registrados em ata devidamente assinada pelos representantes da área do MCOM responsável pela comunicação institucional e da contratada.

10.1.8. A ata deverá ser parte integrante do processo da contratação de serviços de comunicação institucional e cópia dela encaminhada à contratada.

10.2. A pontuação para cada quesito será atribuída considerando o grau de atendimento:

1. Não atendeu.
2. Atendeu abaixo do esperado.
3. Atendeu próximo do esperado.
4. Atendeu o esperado.
5. Atendeu mais que o esperado.
6. Atendeu mais que o esperado, com inovação e criatividade.

10.3. A nota de desempenho para cada bloco será atribuída considerando a seguinte escala:

1. Nota com valor de 0 a 4,9: BLOCO NÃO ATENDIDO.
2. Nota com valor de 5 a 6,9: BLOCO COM ATENDIMENTO INSUFICIENTE.
3. Nota com valor de 7 a 8,9: BLOCO ATENDIDO.
4. Nota com valor de 9 a 10: BLOCO ATENDIDO COM EXCELÊNCIA.

10.4. Blocos para avaliação:

a) Planejamento: Consistência das relações de causa e efeito entre o desafio exposto no briefing e a solução proposta; capacidade de estabelecer relações entre o desafio e as demais informações expostas no briefing; clareza, objetividade, relevância, pertinência e aplicabilidade das soluções apresentadas;

b) Produção de Conteúdo: Qualidade do conteúdo produzido; adequação técnica em relação à pauta; compatibilidade dos serviços entregues com o demandado; tempestividade das interações e moderações; dimensionamento da equipe de produção de conteúdo e de moderação e cumprimento dos prazos de entrega;

c) Atendimento: Qualidade do atendimento prestado à contratante, relacionamento com a contratante; acompanhamento do andamento das demandas; cumprimento de prazo e qualidade das entregas; qualificação da equipe, adequação dos perfis profissionais às atividades constantes no contrato; disponibilidade de atendimento e tempestividade nos retornos às solicitações da contratante relacionadas ao serviço demandado; e





Atesto que os produtos/serviços acima relacionados foram entregues conforme as especificações contidas no contrato XXX/XXXX.

Brasília (DF), XX/XX/XXXX.

-----  
Assessor

AUTORIZAÇÃO PARA LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

Autorizo a liquidação e pagamento dos produtos/serviços acima relacionados.

Brasília (DF), XX/XX/XXXX.

-----  
Gestor Técnico

### APÊNDICE III

#### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

A presente avaliação de desempenho visa cumprir o disposto no parágrafo 12 - Fiscalização e Aceitação - do Projeto Básico, que prevê no item 12.10 que "O CONTRATANTE poderá, a seu juízo, avaliar o desempenho da contratada quanto ao planejamento e à execução dos produtos e serviços objeto do contrato a ser firmado".

#### APRESENTAÇÃO

Este modelo de questionário de avaliação de desempenho de empresa prestadora de serviço de comunicação institucional deve ser preenchido pelo dirigente da unidade administrativa incumbida da gestão de comunicação institucional ou por seu subordinado imediato, especializado na gestão de comunicação institucional, caso em que é obrigatório o endosso do titular da unidade à avaliação, apondo sua assinatura no campo próprio.

Apesar de a responsabilidade pelas informações prestadas pertencer apenas aos dirigentes da unidade administrativa, recomenda-se que todo o pessoal participante do relacionamento com a empresa prestadora de serviço de comunicação institucional avaliada seja ouvido antes do preenchimento do questionário.

A avaliação do desempenho da empresa prestadora de serviço de comunicação institucional contratada está disposta no art. 99 da Instrução Normativa SECOM nº 1, de 2023. De resto, o acompanhamento e fiscalização da execução de contratos firmados por órgãos e entidades da administração pública é obrigação prevista no art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

O objetivo do questionário é ajudar a cumprir essas determinações e a refletir sobre o relacionamento operacional da contratante com a contratada. E, ainda, ajudar a aperfeiçoar esse relacionamento, com benefícios para o desempenho profissional da equipe de comunicação da contratante e para sua comunicação com os públicos de interesse.

Para orientar o preenchimento do questionário, este modelo de avaliação de empresa prestadora de serviço de comunicação institucional foi dividido em quatro blocos (Planejamento, Produção de Conteúdo, Atendimento e Administração/Finanças) e nove quesitos. Deve ser atribuída pontuação para cada quesito, variando de seis (pontuação máxima) a um (mínima). Para cada quesito existe roteiro básico de tópicos a serem considerados.

Os blocos e quesitos que serão avaliados, bem como a escala de critérios de julgamento são definidos por cada órgão ou entidade:

A seguir um exemplo de graduação para a avaliação de cada quesito:

1. Não atendeu.
2. Atendeu abaixo do esperado.
3. Atendeu próximo do esperado.
4. Atendeu o esperado.
5. Atendeu mais que o esperado.
6. Atendeu mais que o esperado, com inovação e criatividade.



Cada critério será pontuado individualmente e posteriormente deverá ser feita a média simples de cada bloco.

A média simples representará a nota de desempenho obtida pela contratada no bloco analisado.

A nota de cada bloco será atribuída considerando a seguinte escala:

1. Nota com valor de 0 a 4,9: BLOCO NÃO ATENDIDO.
2. Nota com valor de 5 a 6,9: BLOCO COM ATENDIMENTO INSUFICIENTE.
3. Nota com valor de 7 a 8,9: BLOCO ATENDIDO.
4. Nota com valor de 9 a 10: BLOCO ATENDIDO COM EXCELÊNCIA.

Recomenda-se utilizar o espaço reservado a Comentários e Providências, em todos os casos.

É possível que a empresa prestadora de serviço de comunicação institucional avaliada apresente graus diferenciados de desempenho em relação aos diferentes tópicos abrangidos por um quesito. O espaço reservado aos comentários serve, entre outras finalidades, para registrar esses matizes e variações.

Utilizar esse espaço para informar também as providências que foram ou estão sendo adotadas para melhorar o desempenho da contratada.

Ressalte-se que os registros feitos neste instrumento de avaliação poderão vir a ser objeto de análise dos órgãos de controle interno e externo, especialmente os comentários e providências.

-----

-----

Formulário de Avaliação de Desempenho

Nome da contratante:

Início da vigência do contrato:

Período avaliado:

Unidade Administrativa gestora da comunicação institucional:

Nome do titular da Unidade Administrativa:

Nome(s) e cargo(s) do(s) avaliador(es):



NOME DA EMPRESA AVALIADA

## 1. BLOCO PLANEJAMENTO

### 1.1. Planejamento Estratégico

Produtos que integram a avaliação do Planejamento Estratégico: Diagnóstico e Matriz Estratégica; Planejamento Estratégico de Comunicação Institucional Nacional e Regional; Planejamento Estratégico de Comunicação Institucional Internacional; Benchmarking Nacional e Regional e Benchmarking Internacional.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

A - Cumprimento do prazo de entrega

6	5	4	3	2	1

B - Consistência e relevância do conteúdo produzido

6	5	4	3	2	1

C - Presença e correção nos itens solicitados para integrarem o diagnóstico e/ou o planejamento

\_\_\_\_\_

6	5	4	3	2	1

D - Aplicabilidade das análises produzidas e soluções propostas

6	5	4	3	2	1

E - Entregáveis compatíveis com o demandado e com qualidade no padrão exigido

6	5	4	3	2	1

Comentários às notas e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

### 1.2. Planejamento Tático

Produtos que integram a avaliação do Planejamento Tático: Plano de Comunicação Temático Nacional e Regional e Plano de Comunicação Temático Internacional.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

A - Cumprimento do prazo de entrega

6	5	4	3	2	1

B - Consistência e relevância da solução desenvolvida

6	5	4	3	2	1

C - Atendimento ao briefing

6	5	4	3	2	1

D - Presença e correção nos itens solicitados para integrarem o produto final

6	5	4	3	2	1

E - Aplicabilidade das análises produzidas e soluções propostas

6	5	4	3	2	1

F - Entregáveis compatíveis com o demandado e com qualidade no padrão exigido

6	5	4	3	2	1

Comentários às notas e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

### 1.3. Análise e Monitoramento de Mídia

Produtos que integram o quesito Análise de Mídia Impressa Regional e Nacional; Análise de Mídia Impressa Internacional; Análise de Mídia Televisiva Regional e Nacional; Análise de Mídia Televisiva Internacional; Mapa de Temas Sensíveis Nacional e Regional; Mapa de Temas Sensíveis Internacional; Mapa de Influenciadores Nacional e Regional; Mapa de Influenciadores Internacional; Clipping - Rádio; Clipping Internacional - jornais, revistas e portais de notícias; Clipping - TV Internacional; Auditoria de Exposição no



Brasil; Auditoria de Exposição no Brasil - Tema Específico; Auditoria de Exposição do Brasil no Exterior; Auditoria de Exposição do Brasil no Exterior - Tema Específico; Avaliação da Percepção de Imagem Nacional e Regional e Avaliação da Percepção de Imagem Internacional.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

A - Cumprimento do prazo de entrega

6	5	4	3	2	1

B - Atendimento ao briefing

6	5	4	3	2	1

C - Qualidade e relevância das análises produzidas

6	5	4	3	2	1

D - Presença e correção nos itens solicitados para integrarem os relatórios produzidos

6	5	4	3	2	1

E - Aplicabilidade das análises produzidas

6	5	4	3	2	1

F - Entregáveis compatíveis com o demandado e com qualidade no padrão exigido

6	5	4	3	2	1

Comentários às notas e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

Média do Bloco PLANEJAMENTO

Não Atendido 0 a 4,9	Atendimento Insuficiente 5 a 6,9	Atendido 7 a 8,9	Atendido com Excelência 9 a 10
-------------------------	--	---------------------	--------------------------------------

## 2. BLOCO PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

### 2.1. Conteúdo

Produtos que integram a avaliação de Produção de Conteúdo: Projeto Editorial Nacional e Regional; Projeto Editorial Internacional; Elaboração de Pauta para Imprensa; Elaboração de Pauta para Imprensa Estrangeira; Elaboração de Pauta para Imprensa Estrangeira; Produção de conteúdos textuais para imprensa em Língua Portuguesa; Edição de conteúdos textuais para imprensa em Língua Portuguesa; Elaboração de texto em língua estrangeira; Edição e revisão de texto de língua estrangeira; Entrevistas Coletivas no Brasil; Entrevistas Coletivas no Exterior; Tradução para Idioma Especial; Intérprete Simultâneo; Intérprete de Idioma Especial; Design Aplicado à Produção de Conteúdo para Relações Públicas; Conteúdo para apresentação em Língua Portuguesa; Conteúdo para apresentação em Língua Estrangeira; Diagramação e animação de Apresentação em Língua Portuguesa e Diagramação e animação de Apresentação em Idioma Estrangeiro.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

A - Cumprimento do prazo de entrega

6	5	4	3	2	1



--	--	--	--	--	--	--	--

B - Qualidade do conteúdo produzido e/ou conteúdo publicado sem erros

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

C - Adequação técnica em relação à pauta

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

D - Entregáveis compatíveis com o demandado e com qualidade no padrão exigido

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários às notas e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

## 2.2. Conteúdo Audiovisual

Produtos que integram o quesito Conteúdo Audiovisual: Fotografia para acervo de imagem no Exterior; Cobertura fotográfica para agenda de porta-vozes no Exterior; Reportagem em Vídeo (Vídeo Release) no Exterior; Vídeo Depoimento para Imprensa e Públicos Influenciadores no Exterior; Captação de Vídeos no Exterior; Edição de Vídeos no Exterior; Legendagem no exterior; Locução ou dublagem em idioma estrangeiro (Inglês, Espanhol, Francês ou Alemão) em vídeo; Captação e Edição de Áudio no Exterior para Imprensa e Públicos Influenciadores; Podcast no Exterior e Banco de Mídias.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

A - Cumprimento do prazo de entrega

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

B - Qualidade do conteúdo produzido

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

C - Qualidade técnica do material produzido

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

D - Adequação técnica em relação à pauta e/ou ao roteiro aprovado

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

E - Entregáveis compatíveis com o demandado e com qualidade no padrão exigido

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários às notas e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

Média do Bloco PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

---



Não Atendido 0 a 4,9	Atendimento Insuficiente 5 a 6,9	Atendido 7 a 8,9	Atendido com Excelência 9 a 10
-------------------------	--	---------------------	--------------------------------------

### 3. BLOCO ATENDIMENTO

#### 3.1. Atendimento

- Conhecimento da contratante, da sua área de atuação e dos desafios de comunicação;
- Disponibilidade, pontualidade, rapidez e tempestividade;
- Eficácia da sistemática de registro de reuniões/visitas/telefonemas e no acompanhamento de pendências (follow-up);
- Objetividade e racionalidade. Interesse e disponibilidade para debater e considerar opiniões diversas das da contratada. Honestidade e franqueza na defesa de trabalhos e opiniões;
- Maturidade e experiência. Capacidade de identificar e relatar antecipadamente problemas, evitando que fiquem fora de controle. Otimismo e flexibilidade nos momentos críticos;
- Capacidade de manter o trabalho da contratada dentro do planejamento estratégico;
- Entrosamento com todas as áreas da contratada. Capacidade de relacionar-se positivamente com as equipes das áreas-fim da contratante;
- Rapidez na correção de falhas de procedimento apontadas. Capacidade de manter padrão de qualidade adequado nos materiais trazidos para aprovação: materiais bem-elaborados e amadurecidos no âmbito da contratada, quanto à forma e ao conteúdo; e
- Confiabilidade.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários à nota e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

#### 3.2. Atendimento Global

- Participação e envolvimento dos dirigentes da contratada;
- Capacidade de atuar decisivamente e fornecer resultados de qualidade;
- Qualificação do conjunto de profissionais alocados ao atendimento da conta, em todas as áreas da contratada. Observância da prática de consultar a contratante antes da substituição de profissionais alocados a seu atendimento;
- Tempestividade e pontualidade das soluções para os problemas apresentados;
- Estrutura, na cidade-sede da contratante, compatível com as necessidades deste;
- Cumprimento dos compromissos assumidos por ocasião da licitação, inclusive os relacionados a custos; e
- Envolvimento global com os problemas e necessidades da contratante.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários à nota e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:



Providência:

Média do Bloco ATENDIMENTO

Não Atendido 0 a 4,9	Atendimento Insuficiente 5 a 6,9	Atendido 7 a 8,9	Atendido com Excelência 9 a 10
-------------------------	--	---------------------	--------------------------------------

4. ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

4.1. Administração

- Organização;
- Integração das equipes; e
- Entrosamento com o atendimento.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários à nota e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

4.2. Finanças

- Tempestividade na prestação de contas;
- Correção dos dados e documentos;
- Tempestividade e forma de apresentação de faturas; e
- Entrosamento com o atendimento.

Critérios de avaliação (marcar a nota com um X):

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Comentários à nota e informação de providências adotadas ou em fase de adoção:

Aspecto positivo:

Aspecto negativo:

Providência:

Média do Bloco ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Não Atendido 0 a 4,9	Atendimento Insuficiente 5 a 6,9	Atendido 7 a 8,9	Atendido com Excelência 9 a 10
-------------------------	--	---------------------	--------------------------------------

CONCLUSÃO GERAL
Comentário geral sobre a avaliação realizada.

AVALIADORES
NOME
Cargo
NOME
Cargo

