



Ministério da Educação

ENCARTE Nº ENCARTE "B" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/2020/GAB/ACS/GM/GM-MEC

PROCESSO Nº 23123.001961/2020-01

ENCARTE Nº "B" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. Definição: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
2. Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.
3. Forma de avaliação: definição das situações, indicadores (Tabela 2) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência (Tabela 1), de 1 a 3, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,1% a 0,5% do valor da fatura referente ao serviço executado.
4. Apuração: o registro de ocorrências será apurado a cada execução de evento, aplicando-se a respectiva pontuação por meio da qual caberá ao representante da unidade formalizar à Coordenação-Geral de Suporte Logístico relatórios detalhados da execução do evento quando do atesto da nota fiscal.
5. Sanções: Quando o percentual de glosas for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal do evento e quando as infrações ultrapassarem os limites descritos na tabela 2, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Glosa de 0,1 % sobre o valor da Ordem de Serviço ou valor mensal
2	Glosa de 0,3 % sobre o valor da Ordem de Serviço ou valor mensal
3	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Ordem de Serviço ou valor mensal

Tabela 2

GRUPO	PRODUTOS/SERVIÇOS	INFRAÇÃO	GRAU
	1 - Atendimento de demandas de veículos de comunicação	Não prestação contínua do serviço, de acordo com demandas recebidas e prazos estabelecidos.	3
		Não disponibilizar o quantitativo suficiente de	3

Grupo 1		profissionais para atendimento de toda a demanda, com a qualificação especificada;	
		Falta de alinhamento das respostas ao posicionamento estratégico, ao discurso institucional e às mensagens-chave do Ministério;	3
		Não adequação dos textos no formato, forma de apuração, redação, revisão e edição	2
	2 – Vídeo-release	Entrega de material em prazo superior ao previsto (por hora de atraso, até o limite de 10h)	2
		Produto entregue sem sonorização ou com falhas neste quesito	2
		Material em discordância com o briefing e/ou a pauta previamente aprovados pelo MEC	3
		Material fora dos padrões contratuais (Qualidade técnica e editorial do material em relação à pauta planejada e ao roteiro aprovado; arquivo de vídeo em alta resolução (HD) para uso em TV e internet)	3
		Produto entregue sem edição do material captado ou com falhas neste quesito.	2
	3 – Áudio-release	Entrega de material em prazo superior ao previsto (por hora de atraso, até o limite de 6h)	2
		Material não alinhado ao posicionamento estratégico, ao discurso institucional e às mensagens-chave do Ministério.	3
		Arquivos entregues em mídia não aprovada pelo fiscal.	2
	4- Elaboração de texto em língua portuguesa	Não prestação contínua do serviço, de acordo com demandas recebidas e prazos estabelecidos.	3
		Não disponibilizar o quantitativo suficiente de profissionais para atendimento de toda a demanda, com a qualificação especificada	3
		Não adequação dos textos no formato, forma de apuração, redação, revisão e edição.	2
		Texto com informações erradas/equivocadas ou cuja veracidade não seja comprovada ou com citações contrárias à legislação vigente	2
		Texto com indicação errônea de fontes ou sem menção a suas fontes	1
		Texto com erros gramaticais/ortográficos	1

	5- Conteúdo multimídia para relacionamento em ambientes digitais	Atraso de até 4h para cards, imagens e infográficos, a contar da solicitação; 24h para infográfico animado e ilustrações, a contar da solicitação; 6h para vídeos, a contar da aprovação do roteiro ou fim do evento. (aplicar sucessivamente até o limite de 12h para cards, imagens e infográficos; 3 dias para infográfico animado e ilustrações; 18h para vídeos).	3
		Texto com informações erradas/equivocadas ou cuja veracidade não seja comprovada ou com citação contrária à legislação vigente.	2
		Não observar as seguintes especificações: material entregue em arquivo aberto e arquivo fechado; prestação contínua do serviço, de acordo com demandas recebidas; quantitativo suficiente de profissionais para atendimento da demanda, com a qualificação especificada; conteúdo e imagens de acordo com a pauta/briefing; informação/mensagem/evento representado de forma clara e com apuro estético; formato, duração, resolução, criação, redação, revisão e edição adequados dos produtos;	3
		Arquivos vinculados ao projeto entregues em formato não editável	1
		Arquivos entregues em mídia não aprovados pelo fiscal.	2
Grupo 2	7 – Produção Fotográfica	Atraso de até 01 hora (reaplicar por cada hora até o limite de 3 horas) .	3
		Não observar as seguintes especificações: prestação contínua do serviço, de acordo com demandas recebidas; fotos em desacordo com a pauta/briefing; não representar a informação/mensagem/evento de forma clara e com apuro estético; fotos entregues sem tratamento e na resolução diferente da indicada no briefing, observando-se a máxima qualidade e mínima compressão; e a não disponibilização do material mediante upload/download em dispositivo indicado pela contratante. As infrações serão contabilizadas individualmente por cada especificação não cumprida.	3
		Atraso na apresentação do profissional provocando transtorno da execução do evento	1
		Não comparecimento do profissional solicitado/indicado	2
		Material não entregue gravado em CD, DVD ou outra mídia a ser aprovada pelo fiscal, com etiqueta de identificação.	2
Item Não Agrupável	9 – Monitoramento de redes sociais e análise	Não observar as seguintes especificações: definição de objetivos a serem alcançados com as ações de	

	de mídias	relacionamento com o público em ambientes digitais, de acordo com as necessidades do Ministério e de briefing; lista de publicações previsíveis nas redes sociais (calendário editorial); frequência e horário das postagens; linha de abordagem e modelos de respostas para as interações; ações de gerenciamento, monitoramento e moderação das redes sociais; ferramenta eletrônica/software com as funcionalidades de análise, monitoramento, interação, agendamento de posts e gerenciamento nas mídias sociais, além das especificações solicitadas pela contratante; material alinhado ao posicionamento estratégico, ao discurso institucional e à linha editorial da contratada; relatórios e gráficos que contemplem as informações monitoradas; análise dos resultados; Prestação contínua do serviço, com moderação de postagens, leitura e classificação (neutro, positiva e negativa) de todas as interações, além da articulação com outros interlocutores para construção de respostas; e intervenções pontuais e de rápida execução.	3
		Texto com informações erradas/equivocadas ou cuja veracidade não seja comprovada	2

6. Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no IMR serão objeto de glosa na nota fiscal da empresa.

7. Nos casos de inviabilidade de glosa, o recolhimento da importância deverá ocorrer mediante pagamento de Guia de Recolhimento da União no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da GRU.



Documento assinado eletronicamente por **Diego Dubard de Moura Rocha, Servidor(a)**, em 03/07/2020, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Lucianna dos Santos Almeida, Servidor(a)**, em 03/07/2020, às 17:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Tavares De Jesus Castelo Branco, Servidor(a)**, em 03/07/2020, às 17:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Cristina Vieira Lima, Chefe de Assessoria**, em 03/07/2020, às 19:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **2134140** e o código CRC **340A0548**.

Referência: Processo nº 23123.001961/2020-01

SEI nº 2134140