



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO IV – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA AGÊNCIA DE PROPAGANDA

Este modelo de avaliação de desempenho da agência de propaganda deve ser preenchido por Gerente da Gerência de Comunicação – GECOM do Coren-SP, ou por seu subordinado imediato, especializado na gestão publicitária, caso em que é obrigatório o endosso do titular da Gerência à avaliação, apondo sua assinatura em campo próprio.

A avaliação do desempenho da agência de propaganda contratada pelo anunciante atende ao disposto na Instrução Normativa 01/2023 da Secretaria de Comunicação – SECOM da Presidência da República e o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato firmado entre o Coren-SP e a contratada serão regidos na forma do art. 67 da Lei 8.666/1993.

O objetivo deste Anexo é auxiliar no cumprimento das determinações mencionadas acima, otimizando o relacionamento operacional do anunciante com a agência de propaganda. E, também, aperfeiçoar esse relacionamento, com benefícios para o desempenho profissional da GECOM e para a comunicação do Coren-SP com seus públicos de interesse.

Para orientar o preenchimento do questionário, este modelo de avaliação de agência foi dividido em 10 (dez) quesitos. Deve ser atribuída pontuação para cada quesito, variando de 6 (seis), pontuação máxima, a 1 (um), pontuação mínima. Para cada quesito há roteiro básico de tópicos a serem considerados. A escala de critérios de julgamento pode ter a seguinte conclusão, a critério do Coren-SP:

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.

Recomenda-se utilizar espaço reservado a comentários e providências, em todos os casos. É possível que a agência avaliada apresente graus diferenciados de desempenho em relação aos diferentes tópicos abrangidos por um quesito. O espaço reservado aos comentários



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

serve, entre outras finalidades, para registrar essas variações. Utilizar esse espaço para informar também as providências que foram ou estão sendo adotadas para melhorar o desempenho da agência.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA AGÊNCIA DE PROPAGANDA

Agência Avaliada

--

Início da vigência do contrato

--

Nome e cargo do avaliador

--

Assinatura do avaliador

--

Nome e cargo dos demais participantes da avaliação

1. Estudo e planejamento

- entendimento dos problemas de comunicação do anunciante. Conhecimento da



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

problemática do anunciante, de sua inserção social e mercadológica, seus pontos fortes e seus pontos fracos.

- Uso de pesquisas para conhecimento dos segmentos de público mais importantes (*target*) no relacionamento publicitário do anunciante; conhecimento de seus valores, atitudes e comportamentos e de seu modo de interagir – e expectativas em relação a – o anunciante. Visão integrada da comunicação.
- Capacidade de identificar alternativas de abordagem publicitária e acuidade na escolha da melhor dentre as cogitadas. Conhecimento e análise das ações de comunicação realizadas pela concorrência ou por defensores de pontos de vista diversos ou contrários. Acompanhamento, por iniciativa e conta próprias, e utilização de pesquisas relacionadas com a área de atuação do anunciante.
- Visão estratégica: capacidade de articular os conhecimentos sobre o anunciante, os públicos, a comunicação concorrente ou adversa, os objetivos do anunciante e as verbas disponíveis. Avaliação de campanhas realizadas e aproveitamento dos resultados em trabalhos subsequentes.
- Disponibilidade dos profissionais de planejamento e pesquisa para discutir problemas com os técnicos do anunciante.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

2. Criação

- Clareza e precisão das mensagens e adequação da linguagem com os públicos-alvo.
- Pertinência, originalidade e simplicidade das ideias criativas.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- Engenhosidade na concepção das peças; capacidade de produzir surpresa e encanto, quando for o caso.
- Consistência da estratégia e dos partidos de criação propostos com os objetivos institucionais do anunciante; respeito à personalidade institucional do anunciante e à sua identidade visual.
- Objetividade. A criação está realmente a serviço do anunciante, e não da promoção da capacidade criativa da agência.
- Conhecimento do setor e das ações de comunicação concorrentes ou adversas, revelado ou implícito nas soluções apresentadas.
- Manutenção de bons padrões de acabamento; amadurecimento das ideias e correção das informações nas peças apresentadas para exame e aprovação (*layouts*, textos, roteiros, *storyboard*).
- Domínio de novos materiais, novas técnicas de produção e linguagens; atualização constante.
- Rapidez.
- Integração com o atendimento e o planejamento.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

3. Produção

- Qualidade artística e artesanal. Competência para preservar e incrementar a qualidade de textos, roteiros, *layouts* e originais em geral. Acabamento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- Adequação, propriedade. Integração com o atendimento.
- Capacidade de cumprir prazos, sem sacrifício da qualidade.
- Prática de preços compatíveis com os de mercado.
- Tempestividade na apresentação de estimativas de preços.
- Capacidade de buscar soluções de produção que minimizem custos. Planejamento visando economia na utilização dos materiais produzidos.
- Domínio de novas técnicas, processos e materiais. Atualização.
- Capacidade de negociação junto a fornecedores (qualidade, prazos, preços). Transferência, ao anunciante, de vantagens obtidas nas negociações. Absorção de custos internos.
- Cumprimento de compromissos assumidos por ocasião da licitação.
- Prática de rotatividade de fornecedores cotados nos serviços de produção publicitária.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

4. Mídia e formas inovadoras de comunicação publicitária: estudo e planejamento

- Acompanhamento regular, por meio de estudos e pesquisas, da evolução dos hábitos de consumo de comunicação do público em geral e, em especial, dos segmentos mais importantes para a comunicação do anunciante.
- Iniciativa na prospecção de novos meios, inclusive de não mídia, assim entendidos os meios que não implicam a compra de espaço e/ou tempo em veículos de comunicação e



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

divulgação para a transmissão da mensagem publicitária.

- Competência para simular alternativas de *mix* de mídia e indicar a melhor cobertura do *target*, à vista dos objetivos e recursos do anunciante.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

5. Execução de mídia e de formas inovadoras de comunicação publicitária (compra e acompanhamento)

- Competência negocial para obter boas colocações nas inserções, oportunidades especiais, descontos sobre preços de tabela, bonificações, reaplicações, prazos de pagamento – tudo em benefício do anunciante.
- Sigilo em relação às estratégias de mídia do anunciante.
- Entrosamento com o atendimento. Tempestividade e forma de apresentação das estimativas de custos.
- Agilidade para propor reformulações do plano ou da programação diante de alterações de conjuntura.
- Compatibilidade da execução da compra com a verba designada pelo anunciante.
- Capacidade de conseguir compensações por falha do veículo (tais como truncamento da inserção, defeito de impressão), inclusive colocações inaceitáveis.
- Sistemática de checagem das veiculações em todos os meios; confiabilidade dos instrumentos de aferição empregados na checagem.
- Cumprimento dos compromissos assumidos por ocasião da licitação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

6. Metas

- Atingimento de metas e objetivos institucionais, comprovado em pesquisas de campo. Se não existirem levantamentos objetivos, a nota pode ser atribuída com base em outro tipo de avaliação, o que deve ser explicitado no campo reservado aos comentários.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

7. Grupos de atendimento

- Conhecimento do anunciante e das ações de comunicação concorrentes ou adversas.
- 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 agência. 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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

críticos.

- Capacidade manter o trabalho da agência dentro do planejamento estratégico.
- Entrosamento com todas as áreas da agência. Capacidade de se relacionar positivamente com o pessoal das áreas-fim do anunciante.
- Rapidez na correção de falhas de procedimento apontadas. Capacidade de manter padrão de qualidade adequado dos materiais trazidos para aprovação: materiais bem elaborados e amadurecidos no âmbito da agência, quanto à forma e ao conteúdo.
- Confiabilidade. Capacidade e disposição de 'vestir a camisa' do anunciante.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

8. Administração e finanças

- Organização.
- Correção dos dados e documentos.
- Tempestividade e forma de apresentação de faturas.
- Administração de pagamentos; segurança e rapidez nos pagamentos a fornecedores e veículos.
- Entrosamento com o atendimento.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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

--

9. Serviços especiais, fornecidos sem ônus

Disponibilização regular de:

- pesquisas sobre hábitos de consumo de comunicação;
- levantamento de investimentos publicitários da concorrência;
- serviço de *clipping* (impresso/eletrônico);
- coletâneas de campanhas e peças sobre temas correlatos, incluído material distribuído por festivais publicitários;
- textos atuais sobre tendências e inovações em comunicação e *marketing*;
- palestras sobre temas de interesse profissional;
- vagas em eventos relacionados à atividade fim do anunciante e à área de comunicação e *marketing*.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

10. Atendimento global

- Participação e envolvimento dos dirigentes máximos da agência.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- Capacidade de atuar decisivamente e fornecer resultados de qualidade.
- Qualificação do conjunto de profissionais alocados ao atendimento da conta, em todas as áreas da agência. Observância da prática de consultar o anunciante antes da substituição de profissionais alocados a seu atendimento.
- Tempestividade e pontualidade das soluções para os problemas apresentados.
- Estrutura, na cidade-sede do anunciante (São Paulo), compatível com as necessidades deste.
- Cumprimento dos compromissos assumidos por ocasião da licitação, inclusive os relacionados a preços.
- Envolvimento global com os problemas e necessidades do anunciante.

Nota (marcar com X):

6	5	4	3	2	1

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

--

11. Conclusão

--



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

(página de assinaturas)

INTEGRANTES DE ÁREA DE PLANEJAMENTO/APOIO ADMINISTRATIVO – SPC/GCC

Gregory Ratti

Assessor II

Setor de Planejamento de Contratações - SPC

Gerência de Compras e Contratos – GCC

Coren-SP

Matrícula 1195

Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão

Gerente

Gerência de Compras e Contratos – GCC

Coren-SP

Matrícula 1206

INTEGRANTES DA ÁREA REQUISITANTE - GECOM

Yasmim Hamssi Taha

Gerente

Gerência de Comunicação – GECOM

Coren-SP

Matrícula 1062