Anexo I do TR

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

1. OBJETO

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço – ANS tem por finalidade estabelecer os critérios de desempenho, qualidade, controle, prazos, conformidade técnica e níveis mínimos de execução aplicáveis à prestação de serviços gráficos, fornecimento de materiais gráficos, brindes institucionais e itens personalizados destinados ao atendimento das demandas da Secretaria da Economia e de suas unidades administrativas.

1.2. O ANS estabelece parâmetros objetivos para acompanhamento e fiscalização da execução contratual, visando assegurar a qualidade dos produtos fornecidos, a padronização da identidade visual institucional, a eficiência na prestação dos serviços, o cumprimento dos prazos pactuados e a adequada gestão contratual, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

2. DIRETRIZES GERAIS DE EXECUÇÃO

2.1. A Contratada deverá executar os serviços e fornecer os materiais em estrita conformidade com as especificações técnicas constantes do Termo de Referência, da proposta vencedora e das orientações emitidas pela Contratante.

2.2. Todos os materiais deverão observar padrão uniforme de qualidade, acabamento, tonalidade, fidelidade cromática, resistência, durabilidade e identidade visual institucional.

2.3. A execução ocorrerá sob demanda, conforme necessidades da Administração, mediante emissão de Ordem de Fornecimento, Nota de Empenho ou instrumento equivalente.

2.4. A Contratada deverá possuir estrutura técnica e operacional compatível com a complexidade do objeto, garantindo capacidade de atendimento simultâneo das demandas, inclusive em situações de urgência devidamente justificadas pela Administração.

3. PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE

3.1. Os materiais gráficos e itens personalizados deverão atender, no mínimo, aos seguintes critérios:

I – fidelidade às especificações técnicas aprovadas;

II – padronização visual e institucional;

III – nitidez de impressão;

IV – uniformidade de cores e acabamentos;

V – qualidade dos insumos utilizados;

VI – ausência de falhas de impressão, manchas, desalinhamentos, borrões, cortes irregulares ou deformidades;

VII – resistência e durabilidade compatíveis com a finalidade do material;

VIII – conformidade dimensional e quantitativa;
IX – observância das artes, layouts e modelos aprovados pela Contratante.

3.2. Os brindes e itens personalizados deverão apresentar acabamento adequado, qualidade compatível com o padrão institucional da Administração Pública e personalização uniforme.

4. PRAZOS DE EXECUÇÃO E ENTREGA

4.1. A Contratada deverá observar os prazos especificos estabelecidos para cada item constante do Termo de Referência.

QUADRO DE PRAZOS DE EXECUÇÃO E ENTREGA

Etapa da Demanda	Responsável	Prazo Máximo
Apresentação da primeira prova/layout ou arte para análise e aprovação da Contratante	Contratada	Até 24 horas após o recebimento da solicitação e de todas as informações necessárias para a execução do serviço.
Correções e ajustes da prova/layout solicitados pela Contratante	Contratada	Até 24 horas após o recebimento das observações e solicitações de ajuste.
Aprovação ou manifestação sobre a prova/layout apresentada	Contratante	Até 24 horas após o recebimento da arte ou material para análise.
Produção dos materiais gráficos, comuns, personalizados e brindes	Contratada	Conforme os prazos específicos estabelecidos para cada item constante no item 4.2 do Termo de Referência, contados a partir da aprovação final da arte pela Contratante.
Entrega dos materiais produzidos	Contratada	Conforme os prazos específicos estabelecidos para cada item constante no item 4.2 do Termo de Referência.
Demandas urgentes, devidamente justificadas pela Administração	Contratada	Em prazo reduzido a ser definido pela Contratante na solicitação, observada a capacidade operacional da Contratada e a viabilidade técnica da execução.
Substituição de materiais entregues com defeitos, divergências ou em desacordo com as especificações	Contratada	Até 24 horas após a notificação da Contratante, sem ônus adicional.

Observação: Os prazos de produção e entrega previstos no item 4.2 serão contados a partir da aprovação definitiva da arte pela Contratante. O período destinado à análise, aprovação ou solicitação de ajustes pela Contratante não será computado para fins de contagem dos prazos de execução da Contratada.

Essa observação é importante para resguardar a Administração e evitar questionamentos sobre atrasos decorrentes do período de aprovação das artes.

4.2. Os prazos serão contados a partir da aprovação definitiva da arte ou layout pela Contratante.

4.3. O descumprimento injustificado dos prazos poderá ensejar aplicação de sanções administrativas previstas contratualmente.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. Índice de Conformidade dos Produtos – ICP

Objetivo: medir a conformidade dos materiais entregues.

Fórmula:

ICP = (Quantidade de itens aceitos ÷ Quantidade total entregue) × 100

Meta mínima aceitável: 95%.

5.2. Índice de Cumprimento de Prazo – ICPR

Objetivo: verificar o cumprimento dos prazos de entrega.

Fórmula:

ICPR = (Demandas entregues no prazo ÷ Demandas totais) × 100

Meta mínima aceitável: 95%.

5.3. Índice de Retrabalho – IR

Objetivo: medir a ocorrência de falhas que demandem substituição ou reexecução.

Fórmula:

IR = (Demandas com retrabalho ÷ Demandas totais) × 100

Limite máximo aceitável: 5%.

5.4. Índice de Atendimento às Solicitações – IAS

Objetivo: verificar a capacidade de resposta da Contratada.

Meta mínima:

- Resposta às solicitações administrativas: até 24 horas;
- Atendimento às correções solicitadas: até 24 horas.

6. CONTROLE DE QUALIDADE

6.1. A Contratante poderá realizar conferência qualitativa e quantitativa dos materiais entregues.

6.2. Os materiais poderão ser recusados total ou parcialmente caso apresentem:

I – divergência de especificações;

II – falhas de impressão ou personalização;

III – diferenças de tonalidade ou acabamento;

IV – baixa qualidade visual;

V – defeitos estruturais;

VI – avarias decorrentes do transporte;

VII – quantitativos divergentes;

VIII – desconformidade com a arte aprovada.

6.3. A aprovação prévia de prova digital ou física não afasta a responsabilidade da Contratada quanto à qualidade final dos produtos entregues.

7. PREVISÃO DE DEFEITOS E GARANTIA DOS PRODUTOS

7.1. Consideram-se defeitos ou vícios dos produtos:

I – falhas de impressão;

II – manchas, borrões ou desalinhamentos;

III – erro de personalização;

IV – desbotamento precoce;

V – baixa aderência de impressão;

VI – defeitos de acabamento;

VII – rasgos, deformações ou avarias;

VIII – divergência de cores em relação à arte aprovada;

IX – defeitos em costura, colagem, gravação ou montagem;

X – baixa durabilidade incompatível com o uso esperado;

XI – defeitos decorrentes de fabricação ou transporte.

7.2. Identificado defeito, vício ou desconformidade, a Contratada deverá substituir integralmente os materiais rejeitados, sem ônus adicional para a Administração.

7.3. O prazo máximo para substituição dos materiais defeituosos será de até 05 dias úteis, contados da notificação formal da Contratante.

7.4. A reincidência de falhas poderá ensejar aplicação de advertência, glosa, multa contratual ou demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

7.5. A Contratada responderá integralmente pela qualidade, integridade e conformidade dos materiais fornecidos durante toda a vigência contratual.

8. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

8.1. A Contratada deverá adotar práticas sustentáveis compatíveis com o objeto contratado, incluindo:

I - A empresa contratada deverá adotar práticas que promovam o uso racional de recursos naturais, especialmente quanto ao consumo de papel, água, energia elétrica e demais insumos utilizados no processo de produção gráfica.

II - Sempre que possível, deverão ser utilizados materiais recicláveis, reutilizáveis ou provenientes de fontes sustentáveis, tais como papéis certificados ou produzidos a partir de manejo florestal responsável;

III - A Contratada deverá adotar, sempre que possível, insumos e matérias-primas ambientalmente sustentáveis, tais como tintas, colas, solventes e demais produtos com baixa toxicidade e reduzido impacto ambiental, observadas as especificações técnicas exigidas para cada material. Os produtos utilizados deverão atender às recomendações de uso, armazenamento, manuseio e segurança constantes em seus rótulos, fichas técnicas e demais orientações do fabricante, bem como às normas técnicas e regulamentações aplicáveis. A utilização desses insumos deverá contribuir para a minimização dos impactos ambientais decorrentes da execução contratual, promovendo o uso racional dos recursos naturais, a redução da geração de resíduos e a proteção da saúde dos trabalhadores, usuários e demais envolvidos no processo produtivo;

IV - A Contratada deverá adotar medidas para redução da geração de resíduos, bem como garantir a correta separação, acondicionamento e destinação ambientalmente adequada dos resíduos decorrentes do processo produtivo;

V - Sempre que aplicável, a empresa deverá observar as normas ambientais vigentes e as boas práticas de gestão ambiental, incluindo o atendimento às diretrizes dos órgãos ambientais competentes;

VI - A adoção dessas práticas tem por finalidade reduzir os impactos ambientais decorrentes da execução dos serviços gráficos, promovendo maior eficiência no uso de recursos e contribuindo para a responsabilidade socioambiental da Administração Pública.

9. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

9.1. A fiscalização contratual será exercida por servidor formalmente designado pela Administração.

9.2.A fiscalização poderá:

I – solicitar ajustes e correções;

II – rejeitar materiais desconformes;

III – registrar ocorrências;

IV – aplicar indicadores de desempenho;

V – recomendar aplicação de penalidades.

9.3.A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pela perfeita execução do objeto.

10. SANÇÕES E GLOSAS

10.1.O descumprimento dos níveis mínimos estabelecidos neste ANS poderá ensejar:

I – advertência;

II – glosa proporcional;

III – multa contratual;

IV – suspensão temporária;

V – demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

10.2. Poderão ser aplicadas glosas nos casos de:

I – atraso injustificado;

II – entrega em desconformidade;

III – reincidência de defeitos;

IV – descumprimento dos indicadores mínimos de desempenho;

V – falhas que comprometam a padronização institucional.

10.3. Critérios para Aplicação de Glosas

As glosas incidirão sobre o valor da Ordem de Serviço, da entrega ou do item afetado pela ocorrência, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis, observados os seguintes percentuais:

Ocorrência	Percentual de Glosa
Atraso injustificado de até 24 horas na entrega, para eventos curta duração	2% sobre o valor do item afetado
Atraso injustificado de 48 horas para eventos de médio porte	5% sobre o valor do item afetado
Atraso injustificado superior a 48 horas	10% sobre o valor do item afetado
Entrega em desconformidade com as especificações, passível de correção sem prejuízo ao objeto	5% sobre o valor do item afetado
Entrega em desconformidade que exija refazimento integral do material	10% sobre o valor do item afetado
Reincidência da mesma falha ou defeito durante a vigência contratual	Acréscimo de 5% ao percentual inicialmente aplicado
Descumprimento dos indicadores mínimos de desempenho previstos no ANS	Até 10% sobre o valor da Ordem de Serviço correspondente
Falhas que comprometam a identidade visual, a padronização institucional ou a finalidade do material produzido	Até 15% sobre o valor do item afetado
Não substituição de material rejeitado no prazo estabelecido pela fiscalização	10% sobre o valor do item afetado

10.4. A soma das glosas aplicadas em uma mesma Ordem de Serviço não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do respectivo valor, salvo nos casos em que a inexecução parcial ou total do objeto justificar a aplicação das demais penalidades previstas contratualmente.

10.5. Antes da aplicação da glosa, será assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa, nos termos da legislação vigente.

10.6. Não serão aplicadas glosas quando a ocorrência decorrer de fato imputável exclusivamente à Administração, caso fortuito ou força maior devidamente comprovados pela Contratada e aceitos pela fiscalização.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Os níveis de serviço estabelecidos neste ANS possuem natureza complementar às obrigações previstas no Termo de Referência e no contrato administrativo.

11.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, observados os princípios da legalidade, eficiência, interesse público, razoabilidade e proporcionalidade.

11.3.O presente ANS poderá ser revisto pela Administração durante a execução.