

## **ANEXO VIII – INDICADORES DE DESEMPENHO E SLA**

### **1. OBJETIVO**

O presente anexo estabelece os indicadores mínimos de desempenho e níveis mínimos de atendimento (SLA – Service Level Agreement) aplicáveis à execução dos serviços de assessoria de comunicação institucional e design gráfico do CREF8/AM-AC-RO-RR.

### **2. INDICADORES DE DESEMPENHO**

<b>INDICADOR</b>	<b>META MÍNIMA</b>
Atendimento de demandas ordinárias	até 48 horas
Atendimento de demandas urgentes	até 12 horas
Entrega de artes simples	até 48 horas
Entrega de materiais estratégicos	conforme cronograma aprovado
Relatório mensal de desempenho	obrigatório
Cobertura institucional solicitada	100% das demandas autorizadas
Disponibilidade operacional	compatível com as agendas institucionais
Qualidade técnica das peças	conforme aprovação do CREF8

### **3. ACOMPANHAMENTO**

3.1. O desempenho da contratada será acompanhado pelo fiscal do contrato, mediante análise:

- dos materiais produzidos;
- dos prazos de atendimento;
- dos relatórios apresentados;
- das métricas de desempenho digital;
- da qualidade técnica dos serviços executados.

### **4. GLOSA E PENALIDADES**

4.1. O descumprimento injustificado dos níveis mínimos de desempenho poderá ensejar:

- aplicação de glosa proporcional;

- solicitação de correções;
- advertência;
- aplicação das penalidades previstas contratualmente.

