

APÊNDICE V
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto na IN 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, é um 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.

1.2 A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos no item 3 deste Instrumento.

1.2.1 O não cumprimento reiterado dos indicadores poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

2. DA ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO

2.1 A aferição dos serviços será realizada no ato da prestação efetiva dos serviços constantes no Contrato, sob a responsabilidade do Fiscal do Contrato;

2.1.1 Quando não houver manifestação expressa por e-mail por parte do Fiscal, considerar-se-á o cumprimento integral dos indicadores;

2.1.2 Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas, o Fiscal determinará a adequação do pagamento à Contratada, aplicados os descontos previstos no item;

2.1.3 Para a aplicação dos descontos previstos no IMR não será necessária abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

2.1.3.1 O Fiscal notificará formalmente a Contratada por meio eletrônico sobre o indicador descumprido, concedendo-lhe o prazo de até 3 (três) dias úteis para manifestação ou justificativa, antes da efetivação da glosa no pagamento.

2.1.4 Além da adequação dos descontos previstos poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato, tais como multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório. Nesse caso será necessária abertura de processo administrativo

3. DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO:

INDICADOR Nº 01 – ATENDIMENTO DA CONTRATADA	
ATENDIMENTO EM ACORDO COM O PREVISTO EM CONTRATO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere e em acordo com as exigências contratuais
Meta a cumprir	100% do atendimento das exigências contratuais
Instrumento de medição	Acompanhamento contratual

Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do contrato, pelos e-mails e mensagens de atendimento.
Periodicidade	Quando da ocorrência da contratação efetiva de cada campanha
Mecanismo de Cálculo	Entregas e prazos realizados conforme solicitado
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>1) 100% dos serviços contratados entregues conforme solicitado: pagamento integral da nota fiscal;</p> <p>2) Atraso de até 3 dias no início da execução dos serviços/entrega de materiais solicitados, sem justificativa: pagamento de 95% do valor contratado;</p> <p>3) Atraso de 3 a 7 dias no início da execução dos serviços/entrega de materiais solicitados, sem justificativa: pagamento de 90% do valor contratado;</p> <p>4) Atraso de 7 a 15 dias no início da execução dos serviços/entrega de materiais solicitados, sem justificativa: pagamento de 85% do valor contratado.</p> <p>5) Atraso superior a 15 dias no início da execução dos serviços/entrega de materiais solicitados, sem justificativa: pagamento de 80% do valor contratado.</p>
Sanções	Atrasos de até 7 dias ensejam uma pontuação de 2 pontos e atrasos superiores a 7 dias ensejam uma pontuação de 3 pontos. O alcance de 10 (dez) pontos em um período de até 12 (doze) meses contínuos poderá ensejar abertura de processo administrativo sancionador, com aplicação das sanções previstas em contrato, caracterizando a inexecução parcial ou total do contrato.
Observações	<p>Para ajuste de pagamento não será necessário abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.</p> <p>A Contratada será notificada por e-mail quanto a necessidade de ajuste de pagamento e deverá providenciar a discriminação de tal desconto na Nota Fiscal dos Serviços.</p>

INDICADOR Nº 02 – EFETIVIDADE COMUNICACIONAL E DESEMPENHO DE MÍDIA DIGITAL	
ATENDIMENTO EM ACORDO COM O PREVISTO EM CONTRATO	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a eficiência da execução das campanhas institucionais e da mídia digital/programática.
Meta a cumprir	Atingimento mínimo das metas de performance estipuladas formalmente no plano de mídia aprovado para cada campanha.
Instrumento de medição	Relatórios consolidados das plataformas de anúncios, ferramentas de analytics e checking de mídia digital.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato, com apoio da área demandante e análise dos relatórios emitidos pela contratada.

Periodicidade	Ao término de cada campanha institucional
Mecanismo de Cálculo	Avaliação do atingimento das métricas de CTR (Click-Through Rate), CPC (Custo por Clique), alcance, impressões ou engajamento projetados.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>1) <i>Metas de performance digital e checking atingidas</i>: Pagamento integral (100%) dos honorários/serviços internos da respectiva campanha;</p> <p>2) <i>Baixa performance ou desvios de veiculação digital injustificados acima de 15% em relação ao plano aprovado</i>: Glosa de 5% sobre os valores dos serviços internos da respectiva campanha;</p> <p>3) <i>Desvios ou falhas de veiculação digital acima de 30%</i>: Glosa de 10% sobre os valores dos serviços internos da respectiva campanha e registro de ocorrência.</p>
Sanções	O alcance de 10 (dez) pontos em um período de até 12 (doze) meses contínuos poderá ensejar abertura de processo administrativo sancionador, com aplicação das sanções previstas em contrato, caracterizando a inexecução parcial ou total do contrato.
Observações	<p>Para ajuste de pagamento não será necessário abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.</p> <p>A Contratada será notificada por e-mail quanto a necessidade de ajuste de pagamento e deverá providenciar a discriminação de tal desconto na Nota Fiscal dos Serviços.</p>

INDICADOR Nº 03 – QUALIDADE TÉCNICA DAS ENTREGAS E ADERÊNCIA AO BRIEFING	
ATENDIMENTO EM ACORDO COM O PREVISTO EM CONTRATO	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a conformidade estética, estratégica e identitária das peças publicitárias produzidas.
Meta a cumprir	Conformidade integral das campanhas com briefing, planejamento aprovado, o manual de marca do IFSC e as diretrizes da Diretoria de Comunicação.
Instrumento de medição	Avaliação de conformidade técnica realizada pela unidade demandante no ato do recebimento das peças.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato e unidade demandante
Periodicidade	Por campanha executada
Mecanismo de Cálculo	Verificação de retrabalhos gerados por erro crasso, desatenção às instruções do briefing ou inadequação de linguagem.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	1) Peças aprovadas sem necessidade de refações por erro da agência ou apenas com pequenos ajustes: Pagamento integral;

	2) Necessidade de reelaboração total ou parcial de peças por descumprimento manifesto das instruções do briefing (reincidência injustificada): Redução de 5% no valor dos honorários de criação/produção daquelas peças específicas.
Sanções	O alcance de 10 (dez) pontos em um período de até 12 (doze) meses contínuos poderá ensejar abertura de processo administrativo sancionador, com aplicação das sanções previstas em contrato, caracterizando a inexecução parcial ou total do contrato.
Observações	<p>Para ajuste de pagamento não será necessário abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.</p> <p>A Contratada será notificada por e-mail quanto a necessidade de ajuste de pagamento e deverá providenciar a discriminação de tal desconto na Nota Fiscal dos Serviços.</p>