APÊNDICE VII

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Introdução

Toda a execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela gestão do contrato, de modo a verificar se os requisitos para o pleno desenvolvimento contratual e para a prestação dos serviços estão sendo cumpridos de maneira satisfatória pela **CONTRATADA**, e com a qualidade exigida.

A aferição da qualidade dos serviços prestados se dará por meio de aplicação deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que vinculará as partes no tocante à execução e suas fases. Àqueles serviços cuja execução não atinja o grau de qualidade esperado, conforme requisitos dispostos no **Apêndice I** (Produtos e Serviços Essenciais), no termo de referência e neste Instrumento, o valor devido será redimensionado e o pagamento efetuado será diretamente proporcional ao produto/serviço efetivamente prestado. Logo, a **CONTRATADA** emitirá as Notas Fiscais exatamente no valor indicado pelo **CONTRATANTE**, após a aplicação do IMR.

Os produtos e serviços, objetos da contratação, foram agrupados por similaridade e para cada um desses grupos foram estabelecidos critérios específicos e índices de medição de qualidade, que poderão ser cumulativos entre si, conforme discriminados abaixo:

BLOCO 1 - GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO

BLOCO 2 - PLANEJAMENTO

BLOCO 3 – ANÁLISE E MONITORAMENTO DE MÍDIA

BLOCO 4 - PRODUÇÃO E CONTEÚDO

BLOCO 5 - DESIGN APLICADO À PRODUÇÃO DE CONTEÚDO PARA RELAÇÕES PÚBLICAS

ASPECTOS COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a adequada prestação dos serviços, dentro dos prazos previstos, conforme descrições constantes no Catálogo de Produtos e Serviços, no Projeto Básico e acordos entre as partes.
Meta a cumprir	100% dos serviços demandados entregues, conforme solicitação do **CONTRATANTE**.
Instrumento de medição	Serviços elencados na Ordem de Serviço – OS e Sistema de Execução Contratual – SEC de propriedade do **CONTRATANTE**.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme aprovado por meio de Ordem de Serviço (OS), observando as exigências de execução, os entregáveis e demais obrigações constantes do termo de referência.
Mecanismo de Cálculo	Cada serviço constante na Ordem de Serviço será verificado e valorado individualmente, aplicando-se para cada ocorrência os indicadores de qualidade e as respectivas faixas de pagamento, de modo a aferir os valores do redimensionamento.
Faixas de ajuste no pagamento	Os ajustes incidirão diretamente sobre os valores dos produtos e serviços demandados referente a cada OS, a ser considerado pelo **CONTRATANTE** na emissão das respectivas Notas Fiscais.
Observações	As ocorrências podem ser cumulativas. As ocorrências não serão identificadas se elas forem causadas por motivos fortuitos ou de força maior.
Periodicidade	A cada prestação de contas de acordo com a Ordem de Serviço autorizada.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 1 - GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO 1.1 Gerenciamento de atendimento; 1.2 Atendimento à Imprensa; 1.3 Elaboração de Perfis de profissionais de imprensa e/ou de veículos de comunicação regional e nacional; 1.4 Criação de Mailling Nacional e Internacional; 1.5 Planejamento e realização de media training.	
Item	**Descrição**
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do atendimento, planejamento realizado e ou serviço prestado; C - Ausência ou falha nos itens solicitados para integrarem o produto final; D - Pouca ou nenhuma aplicabilidade nas soluções propostas; E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido; F - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações das **CONTRATANTES** relacionadas ao serviço demandado. G - Não atendimento ao briefing demandado pela contratada.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A, B e/ou C: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D e/ou E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer F e/ou G: desconto de 5 % na Nota Fiscal referente ao serviço.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 2 - PLANEJAMENTO 2.1 Planejamento Estratégico de Comunicação Institucional	
Item	**Descrição**
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do conteúdo produzido; C - Ausência ou falha nos itens solicitados para integrarem o produto final; D - Pouca ou nenhuma aplicabilidade das análises produzidas e soluções propostas; E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido; F - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações das **CONTRATANTES** relacionadas ao serviço demandado. G - Não atendimento ao briefing demandado pela contratada.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A, B e/ou C: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D e/ou E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer F e/ou G: desconto de 5% na Nota Fiscal referente ao serviço.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 3 - ANÁLISE E MONITORAMENTO DE MÍDIA 3.1 Análise de mídia impressa regional e nacional; 3.2 Mapa de temas sensíveis nacional e regional; 3.3 Auditoria de mídia nacional - tema específico.	
Item	**Descrição**
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do conteúdo produzido; C - Ausência ou falha nos itens solicitados para integrarem o produto final; D - Pouca ou nenhuma aplicabilidade das análises produzidas e soluções propostas; E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido; F - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações das **CONTRATANTES** relacionadas ao serviço demandado. G - Não atendimento ao briefing.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A, B e/ou C: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D e/ou E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer F e/ou G: desconto de 5% na Nota Fiscal referente ao serviço.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 4 - PRODUÇÃO E CONTEÚDO

4.1 Projeto Editorial; 4.2 Elaboração de pauta para imprensa; 4.3. Elaboração, edição e revisão de texto em língua portuguesa; 4.4. Revisão e edição de conteúdos textuais em língua portuguesa; 4.5 Entrevista coletiva presencial e digital (elaboração, organização e convocação); 4.6 Produção, seleção e edição de fotografia; 4.7 Cobertura fotográfica para agenda de porta-vozes no Brasil; 4.8 Cobertura fotográfica para agenda de porta-vozes no exterior; 4.9 Gestão de Banco de Imagens; 4.10 REPORTAGEM EM VÍDEO (VÍDEO Release) realizado no Brasil; 4.11 Reportagem em vídeo (Vídeo Release) realizado no exterior; 4.12 Vídeo depoimento; 4.13 Captação de imagens e edição no Brasil; 4.14 Captação de imagens e edição no exterior; 4.15 Gravação de libras; 4.16 Elaboração, edição de texto e captação de sonora com gravação para rádio.

Item	Descrição
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do conteúdo produzido; C - Ausência ou falha nos itens solicitados para integrarem o produto final; D - Pouca ou nenhuma aplicabilidade nas soluções propostas; E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido; F - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações das **CONTRATANTES** relacionadas ao serviço demandado. G - Não atendimento ao briefing.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A, B e/ou C: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D e/ou E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer F e/ou G: desconto de 5% na Nota Fiscal referente ao serviço.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 5 - DESIGN APLICADO À PRODUÇÃO DE CONTEÚDO PARA RELAÇÕES PÚBLICAS 5.1 Projeto gráfico; 5.2 Conteúdo para apresentação; 5.3 Diagramação de publicações impressas; 5.4 Diagramação de peças multimídia.	
Item	**Descrição**
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do conteúdo produzido; C - Ausência ou falha nos itens solicitados para integrarem o produto final; D - Pouca ou nenhuma aplicabilidade nas soluções propostas; E - Entregáveis divergentes, incompatíveis com o demandado ou com qualidade abaixo do exigido; F - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações das **CONTRATANTES** relacionadas ao serviço demandado. G - Não atendimento ao briefing.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A, B e/ou C: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D e/ou E: desconto de 7% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer F e/ou G: desconto de 5% na Nota Fiscal referente ao serviço.