

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE *DESIGN*  
*GRÁFICO*

### 1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de serviços de *design* gráfico encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do contrato.

### 2. OBJETIVO

Parametrizar e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

### 3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita por meio da análise de indicadores de qualidade, pontualidade e capacidade de comunicação.

IMR 1 - Ausência de qualidade na prestação dos serviços			
Finalidade	Medir o grau de cumprimento da qualidade dos serviços por meio das ferramentas utilizadas e seja pelo pessoal alocado na prestação dos serviços.		
Meta	Todas as demandas atendidas em conformidade com as regras do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência.		
Medição	Aplicação do grau de falha na atuação da CONTRATADA em desconformidade com as regras do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência.		
Cálculo	Aplicação de percentual de glosa sobre o valor de cada demanda avaliada individualmente.		
Acompanhamento	Relatório emitido pela equipe de fiscalização técnica do contrato.		
Periodicidade	Por demanda.		
Pagamento	Ocorrência	Grau	Glosa sobre o valor da demanda
	Utilização de aplicativos ou <i>softwares</i> em desuso ou desatualizados, conforme item 6.1. do Estudo Técnico Preliminar	2	10% (dez por cento)
	Não atender aos requisitos mínimos de qualificação dos recursos humanos, conforme item 6.3. do Estudo Técnico Preliminar	3	20% (vinte por cento)

	Entrega de arquivos em desacordo com o item 5.13. do Termo de Referência	3	20% (vinte por cento)
	Não apresentar a arte conforme as especificações demandadas, conforme item 5.12. do Termo de Referência	4	30% (trinta por cento)
Rescisão	A CONTRATANTE, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no contrato e de desconto do pagamento, poderá rescindir o contrato caso a Contratada incida no indicador correspondente ao Grau 4 por 12 (doze) vezes nos últimos 12 (doze) meses.		
Início da vigência	A partir da execução contratual.		
Observação	As glosas poderão ser cumulativas, sendo que, na ocorrência de mais de uma, serão somados os percentuais de glosa.		

IMR 2 - Ausência de pontualidade na prestação dos serviços			
Finalidade	Medir o grau de cumprimento da pontualidade dos serviços.		
Meta	Todas as demandas atendidas nos prazos estipulados no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.		
Medição	<p>Aplicação do grau de falha na atuação da CONTRATADA em desconformidade com os prazos do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência.</p> <p>Os prazos serão contados para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A entrega original, ou seja, a primeira entrega da CONTRATADA após a abertura da Ordem de Serviço; e</li> <li>• A entrega corretiva, ou seja, nos casos que a entrega foi considerada incompatível com as regras do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência e a CONTRATADA deverá ajustar o produto.</li> </ul>		
Cálculo	Aplicação de percentual de glosa sobre o valor de cada demanda avaliada individualmente.		
Acompanhamento	Relatório emitido pela equipe de fiscalização técnica do contrato.		
Periodicidade	Por demanda.		
Pagamento	Ocorrência	Grau	Glosa sobre o valor da demanda
	Atraso de até 5h (cinco horas) sobre o prazo indicado	1	5% (cinco por cento)

	Atraso de um 1 (dia) útil sobre o prazo indicado	2	10% (dez por cento)
	Atraso de 2 (dois) dias úteis sobre o prazo indicado	3	20% (vinte por cento)
	Atraso de mais de 2 (dois) dias úteis sobre o prazo indicado	4	30% (trinta por cento)
Rescisão	A CONTRATANTE, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no contrato e de desconto do pagamento, poderá rescindir o contrato caso a Contratada incida no indicador correspondente ao Grau 4 por 12 (doze) vezes nos últimos 12 (doze) meses.		
Início da vigência	A partir da execução contratual.		
Observação	As glosas poderão ser cumulativas, sendo que, na ocorrência de mais de uma, serão somados os percentuais de glosa.		

IMR 3 - Ausência de capacidade de comunicação na prestação dos serviços			
Finalidade	Medir o grau de comprometimento da CONTRATADA na prestação de informações quanto ao andamento dos serviços.		
Meta	Todas as demandas de comunicação estipuladas no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência devidamente atendidas.		
Medição	Aplicação do grau de falha na atuação da CONTRATADA em desconformidade com as regras do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência.		
Cálculo	Aplicação de percentual de glosa sobre o valor de cada demanda avaliada individualmente.		
Acompanhamento	Relatório emitido pela equipe de fiscalização técnica do contrato.		
Periodicidade	Por demanda.		
Pagamento	Ocorrência	Grau	Glosa sobre o valor da demanda
	Deixar de prestar à CONTRATANTE informações relativas ao andamento dos serviços prestados quando solicitado pela gestão do contrato ou quando tratar-se de assuntos relevantes para o andamento do contrato	1	5% (cinco por cento)

	Tratar diretamente com o demandante, sem a ciência ou autorização do fiscal	1	5% (cinco por cento)
	Não comparecer às reuniões com a fiscalização, quando demandada	2	10% (dez por cento)
	Deixar sem resposta por mais de 6h (seis horas) as solicitações e demais comunicações realizadas pela CONTRATANTE	3	20% (vinte por cento)
	Faltar com clareza e/ou boa-fé nas comunicações com a CONTRATANTE	4	30% (trinta por cento)
Rescisão	A CONTRATANTE, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no contrato e de desconto do pagamento, poderá rescindir o contrato caso a Contratada incida no indicador correspondente ao Grau 4 por 3 (três) vezes nos últimos 12 (doze) meses.		
Início da vigência	A partir da execução contratual.		
Observação	As glosas poderão ser cumulativas, sendo que, na ocorrência de mais de uma, serão somados os percentuais de glosa.		