

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INDICADORES	OCORRÊNCIAS	GRAU
QUALIDADE	Não expressar corretamente as cores de acordo com a especificação do produto;	1
	Não apresentar QR Code compatível com quaisquer leitores usuais no mercado seja "iOS", "Android" ou qualquer outro, expressando todos os dados, inclusive caracteres especiais;	1
	Não apresentar alta resolução;	1
	Não apresentar homogeneidade na impressão;	2
	Possuir amassados, dobras ou rasgos não previstos;	2
	Possuir faixas, granulosidade, serrilhamento, borrões, manchas ou impressão fora do registro;	3
	Apresentar papel e demais especificações fora dos parâmetros definidos na Ordem de Serviço emitida;	3
PONTUALIDADE	Atraso de 2 x (duas vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Pontualidade"	1
	Atraso de 3 x (três vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Pontualidade"	2
	Atraso de 4 x (quatro vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Pontualidade"	3
COMUNICAÇÃO	Deixar de prestar ao contratante informações relativas ao andamento dos serviços prestados	1
	Não tratar diretamente com o demandante, sem a ciência ou autorização do fiscal	1
	Não comparecer a cada reunião com a fiscalização	2
	Faltar com clareza e/ou boa fé nas comunicações com o contratante	2
	Deixar sem resposta por mais de 24 (vinte e quatro) horas as solicitações e demais comunicações realizadas pelo contratante.	2
	Orçar serviços sem a devida utilização no processo de produção	3

INDICADORES DE PONTUALIDADE

I - IMPRESSÃO E PRÉ-POSTAGEM

45 (quarenta e cinco) dias, corridos contados a partir da emissão da OS, para pré-postarem o primeiro lote de kits completos (compostos pela CNDB em policarbonato, porta-identidade em couro legítimo, carta berço e envelope personalizado, devidamente acondicionados em envelope de segurança inviolável e rastreável);

05 (cinco) dias úteis para os pedidos recebidos até às 9h00 (nove horas) e em até 06 (seis) dias úteis para aqueles recebidos após esse horário, considerando-se o processamento em lotes fechados, com periodicidade mínima de 03 (três) remessas por semana.

GLOSAS	
GRAU 1	Até 10% de glosa por demanda
GRAU 2	Até 20% de glosa por demanda
<b>GRAU 3</b>	Até 40% de glosa por demanda

As glosas relativas à comunicação serão aferidas em relação à demanda a qual se refere e/ou serão definidas pelo Gestor do contrato em função do prejuízo gerado ao atendimento das demandas, seguindo, além disso, o grau estabelecido em cada uma.