

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Indicador 01	Prazo de atendimento por livro publicado.
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o serviço ocorra no prazo previsto no contrato.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 05 (cinco) dias após o término do prazo pactuado para conclusão do serviço de produção, editoração e publicação do livro e encaminhamento à contratada.
Instrumento de Medição	Data de envio do arquivo à empresa pela FAELCH.
Forma de Acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências oficiais trocadas entre a fiscalização do contrato e a empresa. Contagem de prazo de atendimento: Início – Data do envio do arquivo da obra por meio de mensagem eletrônica da FAELCH contendo a solicitação; Fim – Comprovação do serviço prestado por meio da publicação do e-book, com os devidos registros.
Periodicidade	Para cada obra a ser publicada como livro.
Mecanismo de Cálculo	Número de dias para atendimento por título/obra, sendo a unidade mínima de medida = 01 (um) dia. Quantidade total de dias após o término do prazo contratado para atendimento da publicação dos livros = Y.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 < Y ≤ 05: 100% do valor da fatura mensal; 05 < X ≤ 21: 95% do valor da fatura mensal; X > 21: 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal/Fatura. Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	1. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 2. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e para mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Indicador 02	Avaliação da satisfação com relação ao serviço prestado junto ao autor ou à autora.
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado com base na avaliação do(a) autor(a).
Meta a cumprir	Número de avaliações positivas.
Instrumento de Medição	Formulário de avaliação de qualidade a ser preenchido pelo usuário do serviço.
Forma de Acompanhamento	Verificação das notificações enviadas.
Periodicidade	Para cada livro a ser publicado.
Mecanismo de Cálculo	Apuração por unidade de serviço da quantidade de ocorrências por grau para determinação do Índice de Desempenho feito pelo autor ou pela autora principal do livro. Índice de desempenho: se o índice de desempenho for “excelente” = 5;

	se o índice de desempenho for “muito bom”= 4; se o índice de desempenho for “bom” = 3; se o índice de desempenho for “médio” = 2; se o índice de desempenho for “ruim” = 1.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	De 4 a 5: 100% do valor da unidade de serviço; De 2 a 3: 95% do valor da unidade de serviço; De 0 a 1: 90% do valor da unidade de serviço.
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal. Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	1. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 2. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Acordo de Níveis de Serviços.

Indicador 03	
Somatório ponderado de ocorrências (irregularidades) apresentadas durante execução contratual	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme a frequência especificada no Termo de Referência.
Meta a cumprir	Prestação de 100% dos serviços dentro das especificações do Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle de Ocorrências
Forma de Acompanhamento	Formulário de avaliação de qualidade a ser preenchido pelo usuário do serviço.
Periodicidade	Para cada livro a ser publicado.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da pontuação obtida em cada ocorrência apontada dentro do período definido, conforme tabela de pontuação acumulada.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Até 2,0 (dois) pontos: 100% do valor da fatura mensal; De 2,1 à 4,0 pontos: 97% do valor da fatura mensal; De 4,1 à 6,0 pontos: 95% do valor da fatura mensal; Acima de 6,0 (seis) pontos: 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal. Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	1. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 2. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Acordo de Níveis de Serviços.