

Instrumento de medição de resultado – IMR

1. O instrumento de medição de resultado tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

2. A qualidade esperada se traduz em manter as áreas de atividades críticas (copas, banheiros, esgotos das áreas internas e externas, assim como outras áreas que porventura apresentem infestações de insetos, cupins, ratos e/ ou aracnídeos), livres de ocorrência de infestação de qualquer tipo no período entre as aplicações.

3. A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade (FQ) = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.

4. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliativo;

5. Durante a primeira aplicação (correspondente ao primeiro faturamento), a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura, de modo que o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições.

6. Ao final de cada aplicação, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, em que constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa no período.

7. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA poderá, em até 3 (três) dias, apresentar justificativas à ocorrência das proliferações repentinas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

8. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação de acordo com a quantidade de ocorrências trimestrais;

9. O Número de ocorrências será definido formalmente pela emissão de Ordem de Serviço – OS, pelo Setor responsável pela fiscalização da execução contratual, vinculado à Unidade.

10. A definição da pontuação total por período avaliativo será baseada na quantidade de Ordens de Serviço do período, sendo que as OS serão emitidas a cada ocorrência de proliferações repentinas que exijam ações de dedetização imediatas para reestabelecer as condições normais e adequadas das instalações.

11. As aplicações periódicas visam manter as instalações livre de qualquer infestação por todo o período entre uma aplicação e outra. Por isso, cada OS emitida pelo setor de fiscalização será identificadas como uma falha de efetividade das aplicações periódicas.

12. Todas as OS, enquadradas como falha, serão contadas para apuração da respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o trimestre, esta receberá um conceito (bom, regular ou ruim), conforme tabela abaixo.

13. Durante o período de garantia de cobertura a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e com o conceito final obtido.

14. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, um fator de qualidade e um conceito, conforme tabela abaixo:

Avaliação do Setor de Fiscalização		
Atividades Críticas - Ocorrências no Trimestre	Nota	Fator de Qualidade
De 0 – 3 constatações de pragas.	10 pontos	100%
De 4 – 5 constatações de pragas.	9,5 pontos	95%
6 constatações de pragas.	9 pontos	90%

DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO

15. A faixa de ajuste no pagamento será definida com base na pontuação total atingida pela empresa no período avaliativo, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Pagamento Trimestral
10 pontos	Recebe o valor total da fatura
9,5 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura
9,0 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura