



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO.

1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é um indicador de desempenho operacional ponderado que visa estabelecer objetivamente critérios de para a avaliação dos serviços contratados.
2. Para fins de aplicação do IMR nos serviços de conservação e limpeza a edificação foi dividida em 07 (sete) áreas a serem limpas no âmbito de cada lote deste Termo de Referência, as quais se atribuíram pesos relativos distintos, conforme a tabela a seguir:

ÁREAS	PESO
BANHEIROS E COPAS	03
ÁREAS INTERNAS	03
AUDITÓRIOS e PLENÁRIOS	02
ESQUADRIAS E JANELAS	01
ÁREAS EXTERNAS	01
UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEG. NO TRABALHO.	02
ABSENTEÍSMO	01

3. Cada tipo de área possui itens de avaliação, que agregam superfícies, equipamentos ou objetos que podem ser encontrados naquele tipo de área. Para cada item de avaliação são definidos 03 (três) níveis de aceitabilidade, a saber:

3.1 ITENS EM CONFORMIDADE (NOTA 03): Nesses casos, nenhuma falha ou falhas minimamente pontuais foram identificadas durante a amostragem, podendo essas falhas caracterizar as variações esporádicas de processos de manutenção predial. Estatisticamente, essas falhas podem ser encontradas em menos de 5% dos itens amostrados. Exemplo: Em uma amostragem de 20 lixeiras analisadas durante a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

fiscalização no máximo uma poderia estar em desconformidade. Nesse caso teria a alcançado a NOTA 03;

3.2 ITENS EM CONFORMIDADE PARCIAL (NOTA 02): Nesses casos, falhas pontuais podem ser verificadas entre de 5% a 10% das amostras analisadas, caracterizando assim um descumprimento. Exemplo: Em amostragem de 20 banheiros se em 02 deles apresentarem falta de consumíveis relevantes para atendimento ao Público a empresa tem sua avaliação indicada Conformidade Parcial e será penalizada com a Nota 01 para aquele item específico;

3.3 ITENS EM NÃO CONFORMIDADE (NOTA 00): Nesses casos, observam-se falhas em mais de 10% do item analisado ou uma reincidência na semana seguinte de uma Conformidade Parcial já indicada pela equipe de fiscalização. Como exemplo, podemos verificar que em uma amostragem de 20 banheiros, 03 apresentavam vasos com resíduos e/molhados.

4. A avaliação dos serviços é realizada a qualquer tempo, sem aviso prévio à CONTRATADA, por amostragem semanal e operacionalizada mediante o uso de formulários, ou sistema informatizado que venha a substituí-los, onde os servidores encarregados registrarão, para cada área avaliada, a conformidade ou não dos itens de avaliação presentes com os resultados esperados pela Administração, atribuindo-lhes as notas indicadas;

5. A avaliação global dos serviços prestados se dá pela razão entre pontuação total obtida e a pontuação total possível em cada tipo de ambiente aproximada até a primeira casa decimal. Ao final de cada semana, as avaliações efetuadas e os resultados parciais serão disponibilizados à CONTRATADA, de modo a permitir que esta aperfeiçoe suas rotinas de serviço. Após as avaliações, estas serão consolidadas em Relatório de Avaliação no período pela equipe de fiscalização;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

6. O pagamento dos serviços prestados será realizado em conformidade com os resultados obtidos por meio do Instrumento de Mediação de Resultados – IMR tendo como base a tabela abaixo:

IMR (%)	Desconto (%) na Fatura
Acima de 90%	0%
85,0% - 89,9%	2%
80,0% - 84,9%	4%
75,0% - 79,9%	6%
Menor que 75%	10%

5. Caso a medição do resultado do Instrumento de Mediação de Resultado (IMR) fique abaixo de 75% (setenta e cinco por cento), no mês calendário avaliado, será considerada inexequção parcial do Contrato, passível de aplicação de multa correspondente à inexequção parcial;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

6. Os parâmetros objetivos de avaliação são expressos na tabela abaixo:

BANHEIROS E COPAS - PESO 03

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.
SANITÁRIOS E MICTÓRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpos, sem resíduos e com o tampo e assento secos. Sem mau cheiro ou entupimentos;
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
PIAS E BALCÕES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos;
CONSUMÍVEIS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Apresentar quantidade de material de reposição em quantidade mínima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

ÁREAS INTERNAS (Salas, Corredores, Arquivos) – PESO 03.

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber.
PERSIANAS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

AUDITÓRIOS e PLENÁRIOS – PESOS 02

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber.
PERSIANAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.

ESQUADRIAS E JANELAS – PESO 01

ITEM	CRITÉRIOS
VIDROS E ESQUADRIAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vidros limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples, sem teias de aranha Sem sujidades grosseiras.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

ÁREAS EXTERNAS (Estacionamento, área de circulação) – PESO 01.

ITEM	CRITÉRIOS
PISOS, ARRUAMENTOS E CALÇADAS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples ou varrição; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,0 metros.
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
PORTÕES DE ACESSO	<p>Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.</p>

UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEGURANÇA NO TRABALHO – PESO 02.

ITENS	CRITÉRIOS
UNIFORMES, EPI'S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniforme completo, sem avarias e identificação pessoal visível. Uso do EPI adequados para atividade (luva, óculos, protetores etc.).
FERRAMENTAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferramentas adequadas e em bom estado de conservação (vassouras, baldes, carrinhos, identificador de áreas molhadas e etc.);
MATERIAIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiais dentro do especificado e não nocivos ao meio ambiente, material não diluído e presença de material de expediente;
SITUAÇÕES DE RISCO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionários em situações de risco (trabalho em altura, improvisações técnicas, uso inadequado de escadas e anteparos);

ABSENTEÍSMO – PESO 02

ITEM	CRITÉRIOS
QUANTIDADE PESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar a disponibilidade e a qualificação das pessoas na execução dos trabalhos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

7. Abaixo segue exemplificação de uma avaliação mensal de IMR.

Item em Conformidade: Nota 03 (três);

Item em Conformidade Parcial: Nota 02 (dois);

Item Não Conforme: 00 (zero);

BANHEIROS E COPAS - PESO 03						
ITENS	CRITÉRIOS	SEM 01	SEM 02	SEM 03	SEM 04	TOTAL
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudesse ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	03	02	11
SANITÁRIOS E MICTÓRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem resíduos e com o tampo e assento secos. Sem mau cheiro ou entupimentos; 	02	03	03	03	11
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima; 	03	03	03	02	11
PIAS E BALCÕES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos; 	03	03	03	00	09
CONSUMÍVEIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentar quantidade de material de reposição em quantidade mínima 	03	03	03	03	12
Total de pontos alcançados (a)						54
Total de pontos possíveis (b)						60
IMR Parcial (a/b)						90%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

ÁREAS INTERNAS (Salas, Corredores, Arquivos) – PESO 03.

ITENS	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima; 	03	02	03	02	10
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber. 	03	03	03	03	12
PERSIANAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	02	03	11
Total de pontos alcançados (a)						45
Total de pontos possíveis (b)						48
IMR Parcial (a/b)						93,7%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

AUDITÓRIOS e PLENÁRIOS – PESOS 02

ITENS	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima; 	03	02	03	03	11
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber. 	03	03	03	03	12
PERSIANAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	03	03	12
Total de pontos alcançados (a)						47
Total de pontos possíveis (b)						48
IMR Parcial (a/b)						97,9%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

ESQUADRIAS E JANELAS – PESO 01

ITEM	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
VIDROS E ESQUADRIAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vidros limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples, sem teias de aranha Sem sujidades grosseiras. 	03	03	03	02	12
Total de pontos alcançados (a)						11
Total de pontos possíveis (b)						12
IMR Parcial (a/b)						91,1%

ÁREAS EXTERNAS (Estacionamento, área de circulação) – PESO 01.

ITENS	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
PISOS, ARRUAMENTOS E CALÇADAS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,0 m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples ou varrição; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,0 metros. 	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima; 	03	02	03	02	10
PORTÕES DE ACESSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. 	03	03	03	03	12
Total de pontos alcançados (a)						34
Total de pontos possíveis (b)						36
IMR Parcial (a/b)						94,4%



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA**

ITEM	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
UNIFORMES, EPI'S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniforme completo, sem avarias e identificação pessoal visível. Uso do EPI adequados para atividade (luva, óculos, protetores etc.). 	02	03	02	02	10
FERRAMENTAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferramentas adequadas e em bom estado de conservação (vassouras, baldes, carrinhos, identificador de áreas molhadas e etc.); 	03	02	03	03	11
MATERIAIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiais dentro do especificado e não nocivos ao meio ambiente, material não diluído e presença de material de expediente; 	03	03	03	03	12
SITUAÇÕES DE RISCO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionários em situações de risco (trabalho em altura, improvisações técnicas, uso inadequado de escadas e anteparos); 	03	03	03	03	12
Total de pontos alcançados (a)						33
Total de pontos possíveis (b)						36
IMR Parcial (a/b)						91,6%

ABSENTEÍSMO – PESO 02						
ITEM	CRITÉRIOS	SEM	SEM	SEM	SEM	TOTAL
		01	02	03	04	
QUANTIDADE PESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar a disponibilidade e a qualificação das pessoas na execução dos trabalhos 	03	03	03	02	11
Total de pontos alcançados (a)						11
Total de pontos possíveis (b)						12
IMR Parcial (a/b)						91,6%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS
DIVISÃO DE ENGENHARIA

IMR – APURAÇÃO MENSAL

ÁREAS	IMRp	PESO
BANHEIROS E COPAS	90,0%	03
ÁREAS INTERNAS	93,7%	03
AUDITÓRIOS e PLENÁRIOS	97,9%	02
ESQUADRIAS E JANELAS	91,1%	01
ÁREAS EXTERNAS	94,4%	01
UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEG. NO TRABALHO.	91,6%	02
ABSENTEÍSMO	91,6%	01
IMR = [3x(90%)+3x(93,7%)+2x(97,9%)+91,1%+94,4%+2x(91,6%)+91,6%]/13 = 92,86%		

Logo, na conclusão desse exemplo a empresa estaria enquadrada na faixa (acima de 90%) o que não implicaria em desconto no valor da fatura mensal do mês corrente.