



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Rua Gonçalves Dias, Nº 1260 - Bairro Funcionários - CEP 30140-096 - Belo Horizonte - MG - www.tjmg.jus.br
Andar: 1

Anexo VI – Índice de Eficiência Operacional (IEO)

1. DO OBJETO E APLICABILIDADE

1.1. O Índice de Eficiência Operacional (IEO) tem como objetivo mensurar a qualidade e a resolutividade dos serviços prestados, por meio de índices relativos ao nível de infestação em cada prédio, conforme os parâmetros de eficiência estabelecidos neste Anexo.

1.2. O índice de cada unidade será calculado na mesma periodicidade em que ocorrerão as Consultorias / Vistorias Técnicas e as Aplicações de Controle Químico de Pragas Comuns.

1.2.1. Nas unidades com periodicidade superior à mensal, o IC e o IDR serão calculados com base nos registros acumulados no ciclo de medição, divididos pelo número de meses transcorridos no período, para fins de enquadramento nas faixas de eficiência previstas neste Anexo

1.3. Considerando que este Edital já prevê a realização de aplicações de reforço como garantia do serviço, o IEO terá caráter de ferramenta gerencial, e não será utilizado para ajuste de pagamento.

2. DOS INDICADORES DE COMPOSIÇÃO DO ÍNDICE

2.1. O IEO será calculado com base em dois pilares objetivos:

a) Índice de Captura (IC): Aplicável apenas às unidades que possuírem pontos de monitoramento instalados. Considera a média mensal de espécimes capturados por armadilha no período entre vistorias ($\text{Quantidade de espécimes capturados} / \text{quantidade de armadilhas na unidade} / \text{meses} = \text{IC}$).

b) Índice de Demandas de Reforço (IDR): Aplicável a todas as unidades. Considera a quantidade de chamados, por pavimento, para reaplicação ou reforço motivados pelo avistamento de pragas vivas após o período de carência de 07 dias após a aplicação regular, dividido pela quantidade de pavimentos da Unidade e pelo período entre vistorias ($\text{Demanda de reforço} / \text{pavimentos} / \text{meses} = \text{IDR}$).

b.1) Para fins de cálculo do IDR, os chamados registrados para um mesmo setor, ou setores distintos de um mesmo pavimento, no mesmo dia, serão contabilizados como uma única demanda.

2.2. Os registros que fundamentarem o IC e o IDR deverão identificar a espécie de praga relacionada à captura ou ao chamado, sempre que tecnicamente possível, de modo a permitir a análise da composição do índice e a adoção de protocolos específicos previstos nos demais anexos.

2.3. Para fins de cálculo do IDR, considera-se pavimento cada nível da edificação abrangido pelos serviços de controle integrado de pragas e passível de registro de demanda de reforço, conforme quantitativo indicado no Anexo I.

3. DAS FAIXAS DE EFICIÊNCIA E TOLERÂNCIA

3.1. A classificação da unidade observará os parâmetros estabelecidos na tabela abaixo:

Faixa	Classificação	Critério de Eficiência do IDR (Demandas)	Critério de Eficiência do IC (Armadilhas)
01	Excelente / Tolerância	IDR menor ou igual a 0,20	IC menor ou igual a 1,00
02	Satisfatório com Ressalva	IDR maior que 0,20 até 0,40	IC maior que 1,00 até 3,00
03	Insatisfatório	IDR maior que 0,40 até 0,75	IC maior que 3,00 até 5,00
04	Crítico / Falha de Controle	IDR acima de 0,75	IC acima de 5,00

3.1.1. Fórmula de cálculo: Demanda de reforço / pavimentos / período entre vistorias (meses) = Índice de demanda de reforço

Exemplo: Ed. Liberdade: 15 pavimentos, periodicidade bimestral

Se houver 3 pedidos de reforço no período entre vistorias, teremos $3/15/2=0,10$, faixa 1.

Se houver 8 pedidos de reforço no período entre vistorias, teremos $8/15/2=0,27$ faixa 2.

Exemplo 2: Unidade Sede: 18 pavimentos, periodicidade mensal

Se houver 11 pedidos de reforço no período entre vistorias, teremos $11/18/1=0,61$, faixa 3.

Se houver 20 pedidos de reforço no período entre vistorias, teremos $20/18/1=1,11$, faixa 4.

3.1.2. Regra de Arredondamento: Serão consideradas duas casas decimais. Qualquer cálculo fracionário de IDR ou IC utilizará as diretrizes oficiais de arredondamento matemático preconizadas pela ABNT NBR 5891.

4. REGRAS GERAIS DE MEDIÇÃO

4.1. As medições de IC ocorrerão nas vistorias técnicas.

4.2. As medições de IDR ocorrerão pelo registro histórico de demandas de reforço, no período entre vistorias.

4.3. Caso uma unidade apresente indicadores que a enquadrem em faixas distintas para IC e IDR no mesmo ciclo de medição, prevalecerá, para fins de classificação de faixa, aquela de menor eficiência.

5. DAS JUSTIFICATIVAS

5.1. A partir do 3º (terceiro) mês de execução contratual, sendo este o prazo concedido para que a Contratada realize o diagnóstico inicial, as vistorias estruturais e o primeiro ciclo de intervenções químicas, caso o IDR ou IC enquadre a unidade nas faixas 3 ou 4, a fiscalização da COSERV notificará formalmente a Contratada acerca da classificação insatisfatória.

5.2. A Contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, para apresentar justificativa técnica fundamentada.

5.2.1. A análise de mérito considerará os apontamentos do último Relatório Técnico, admitindo-se a comprovação de fatos supervenientes, tais como falhas estruturais de emergência ou descarte inadequado de resíduos pela Unidade ocorridos após a vistoria.

5.2.2. As ocorrências contabilizadas poderão, após análise do Fiscal, ser afastadas integralmente ou parcialmente, considerando a cláusula 5.2.1.

5.3. Caso haja dúvida de caráter técnico-biológico sobre a origem da infestação que gerou índices insatisfatórios e a argumentação de defesa, o fiscal do TJMG e o Responsável Técnico, ou outro representante designado, da Contratada, realizarão uma vistoria técnica conjunta em até 03 (três) dias úteis, para verificação *in loco*.

5.3.1. A verificação conjunta *in loco* deverá identificar evidências objetivamente verificáveis da relação entre a infestação e as falhas estruturais ou higiênicas apontadas, tais como espécimes de *Blattella germanica* emergindo de frestas estruturais, atividade de pragas no perímetro de painéis danificados ou presença de fontes de alimento ou resíduos inadequadamente acondicionados que favoreçam comprovadamente a infestação.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Apolonio Oliveira, Coordenador(a)**, em 27/08/2026, às 18:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjmg.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **27132224** e o código CRC **77BC65A4**.

0275064-87.2026.8.13.0000

27132224v2

Criado por t0073270, versão 2 por t0073270 em 27/08/2026 16:45:29.