



DPE PR

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

ANEXO VI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Art. 1º Considera-se como instrumento de medição de resultado o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento conforme sua execução, objetivando assim a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

Art. 2º Os serviços e resultados esperados devem estar claramente definidos e identificados no Termo de Referência ou no Projeto Básico cabendo ao Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada dos serviços prestados, com base nas seguintes diretrizes:

I - devem ser consideradas as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

II - os indicadores mínimos de desempenho deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

III - deve-se evitar indicadores complexos ou sobrepostos.

Art. 3º Cabe ao Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná definir a forma de aferição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado conforme as diretrizes a seguir, no que couber:

I - estabelecer a unidade de medida adequada para o tipo de serviço a ser contratado, de forma que permita a mensuração dos resultados;

II - estabelecer a produtividade de referência ou os critérios de qualidade do serviço, de acordo com a unidade de medida adotada para a execução do objeto, sendo expressa pelo quantitativo físico do serviço ou por outros mecanismos capazes de aferir a sua qualidade;

III - definir os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prestado.

Art. 4º O Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná, após avaliação dos serviços que serão contratados, deverá descrever, detalhadamente, os indicadores mínimos de desempenho esperados, em relação à natureza do serviço, além das bases de cálculo sobre as quais incidirão os respectivos indicadores, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos, devendo conter, dentre



DPE **PR**

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

outros requisitos:

I - indicadores e metas objetivos, que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;

II - indicadores que reflitam fatores que estão sob controle da contratada, bem como fatores que estão fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

III - metas realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;

IV- previsão de nível de desconformidade dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, poderá ensejar a aplicação de penalidades à contratada e/ou a rescisão unilateral do contrato;

V- registros, controles e informações que deverão ser prestados pela contratada, se for o caso;

VI- previsão de que os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se o seguinte:

a) as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso;

b) na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a importância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas relevantes ou críticas; e

c) o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

§1º A glosa do pagamento pelo descumprimento do instrumento de medição de resultado não se confunde com penalidade contratual.

§2º O percentual máximo de glosa a ser indicado para adequação do pagamento deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não devendo ser superior a 30% (trinta por cento) da base de cálculo definida, salvo em situações excepcionais e justificadas.

§3º O Órgão Técnico de fiscalização do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada, sobre a qual o preposto deverá por assinatura, tomando ciência da avaliação realizada.



DPE PR

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

GABINETE DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

§4º A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Órgão Técnico de fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

§5º Uma vez ultrapassado o limite de que trata parágrafo segundo, bem como na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

§6º A contratada também estará sujeita às glosas cabíveis em casos de não conformidades detectadas na execução dos serviços por empregados de subcontratadas, sendo de sua inteira responsabilidade garantir junto a estas o mesmo alinhamento e orientações a que estão sujeitos os seus empregados.

Art. 5º O instrumento de medição do resultado ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas.

Parágrafo único. Caso não possua ferramenta informatizada, caberá ao Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná estabelecer modelos para definir os Instrumento de Medição de Resultado da contratação, podendo ser utilizado o modelo deste ato, que deve ser adaptado às especificidades do objeto e da contratação em tela.

Art. 6º Apresenta-se como modelo de instrumento de medição de resultado o quadro abaixo consignado, que deve servir como parâmetro mínimo na avaliação da execução ou da qualidade dos serviços prestados, conforme complementação a ser executada pelo Órgão Técnico da Defensoria Pública do Estado do Paraná.



Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	
Meta a cumprir	
Instrumento de medição	
Forma de acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de cálculo	
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	
Observações	