

**ACORDO DE RESULTADOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO E A SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, COM A INTERVENIÊNCIA DA SECRETARIA DA CASA CIVIL, OBJETIVANDO PROMOVER UMA ADMINISTRAÇÃO POR RESULTADOS E ATENDER ÀS DIRETRIZES DO PLANO DE GOVERNO PARA A GESTÃO 2012.**

**ACORDO DE RESULTADOS GBP nº /2012**

O **MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO**, representado pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito, **EDUARDO DA COSTA PAES**, brasileiro, portador da carteira de identidade nº. 05.841.605-8, expedida pelo DETRAN-RJ, CPF nº. 014.751.897-02, com domicílio legal na Rua Afonso Cavalcanti, nº. 455, 13º Andar, na Cidade Nova, no Rio de Janeiro, doravante denominado **MUNICÍPIO**, e a

**SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, representada pela Srª. Secretária **SOLANGE AMARAL**, brasileira, psicóloga, portadora da Carteira de Identidade 02422719-1, e do CPF 55314341700, com domicílio legal na Rua Maia de Lacerda, 167 / 3º andar, Centro, nesta cidade, doravante denominada **SEDECON**, tendo como **INTERVENIENTE** a

**SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL**, representada por seu Secretário- Chefe, Sr. **PEDRO PAULO CARVALHO TEIXEIRA**, brasileiro, economista, portador da carteira de identidade nº. 08340610-8 e inscrito no CPF nº. 002.629.057-01, com domicílio legal, na Rua Afonso Cavalcanti, 455, 13º andar, na Cidade Nova, Rio de Janeiro, doravante denominada **CASA CIVIL**, assinam, nesta data de \_\_\_\_\_, conforme autorização da autoridade competente na fl. \_\_\_\_ do processo nº \_\_\_\_\_, o presente

**ACORDO DE RESULTADOS,**

fundamentado na legislação vigente, observado o disposto no artigo 37, §8º, da Constituição, no artigo 116, *caput*, da Lei Federal nº. 8.666/1993 (e alterações), no que couber, na Lei Complementar Federal nº 101/2000, nas leis orçamentárias municipais, no Código de Administração Financeira do Município do Rio de Janeiro (CAF), veiculado pela Lei Municipal nº. 207/1980, e respectivo Regulamento - RGCAF (Decreto nº. 3221/1981 e alterações), no Decreto nº 33.887/2011 e mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA (DO OBJETO E DA FINALIDADE)** - O presente ajuste tem por finalidade pactuar as metas de desempenho a serem alcançadas pela secretaria extraordinária de proteção e defesa do consumidor em sua gestão 2012, baseadas nas diretrizes definidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias, no Plano Plurianual da Cidade do Rio de Janeiro e nos programas de trabalho decorrentes da Lei Orçamentária Anual, mantidas as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão sócio-institucional.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Compõem este ajuste, para fins de fixação de metas e avaliação de desempenho, os seguintes anexos:

**ANEXO I** – Quadro de Resultados com Metas e respectivos Indicadores de Desempenho;

**ANEXO II** – Detalhamento dos Indicadores de Desempenho;

**ANEXO III** – Detalhamento dos Critérios de Cálculo do Desempenho;

**ANEXO IV** – Mecanismos de Premiação.

**CLÁUSULA SEGUNDA (DAS OBRIGAÇÕES DA SEDECON) - Obriga-se a SEDECON a:**

I – empenhar os melhores esforços para realizar com excelência as metas fixadas e os programas previsto nos **ANEXOS I e II** deste Acordo de Resultados, a fim de alcançar os objetivos acordados, sem prejuízo de suas obrigações legais e regulamentares;

II – zelar pela fiel utilização dos recursos disponíveis;

III – observar, na execução de suas atividades, as diretrizes governamentais, respeitadas as competências dos respectivos órgãos públicos;

IV – aperfeiçoar a gestão de forma necessária ao cumprimento das metas previstas, inclusive mediante edição de ato normativo destinado à distribuição da parcela variável da premiação, de cunho meritocrático;

V – prestar o devido apoio às atividades que dependam de ação própria em projetos coordenados por outros órgãos do **MUNICÍPIO**;

VI – participar das atividades de acompanhamento deste acordo junto à Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, sujeitando-se a seus mecanismos de monitoramento;

VII – zelar pelo cumprimento de prazos e pela precisão e veracidade das informações apresentadas;

VIII – prestar as informações adicionais solicitadas pela Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, disponibilizando os respectivos documentos comprobatórios, sempre que solicitados;

IX – implantar plano de ação para coleta e processamento de novos indicadores acordados com a Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, com vistas a permitir a inclusão desses novos indicadores quando da eventual prorrogação ou renovação deste acordo.

**CLÁUSULA TERCEIRA (DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO) - Obriga-se o MUNICÍPIO a:**

I – zelar pela pertinência, razoabilidade e viabilidade dos resultados acordados;

II – supervisionar e avaliar a execução deste acordo;

III – apoiar as ações e demais iniciativas necessárias à obtenção dos resultados pactuados, provendo os meios e os recursos financeiros necessários;

IV – dar publicidade ao relatório anual deste acordo e suas conseqüências;

V – participar das atividades de acompanhamento e avaliação dos resultados, quando reputar necessário.

**CLÁUSULA QUARTA (DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS)** – O valor do presente Acordo de Resultados é estimado em R\$ 163.588,00 (cento e sessenta e três mil e quinhentos e oitenta e oito reais) e os respectivos recursos orçamentários correrão à conta do Programa de Trabalho 31010412203892389 - GASTOS COM PESSOAL - OBRIGACOES PATRONAIS E OUTROS BENEFICIOS, Código de Despesa nº 319016 – Outras Despesas Variáveis – Pessoal Civil, Fonte 100 – Ordinários não Vinculados, com apropriação no primeiro semestre do ano de 2013, segundo critérios definidos neste ato normativo e no que deverá ser editado pela própria **SEDECON**.

**CLÁUSULA QUINTA (DAS OBRIGAÇÕES E DAS COMPETÊNCIAS DA CASA CIVIL)** – O acompanhamento, a supervisão e a avaliação dos resultados serão feitos pela **CASA CIVIL**, através da Subsecretaria de Monitoramento de Resultados, na qualidade de interveniente neste acordo de resultados, à qual competirá:

I – Monitorar a execução do acordo, bem como acompanhar, supervisionar e avaliar os resultados alcançados pela **SEDECON**, considerando as metas e os indicadores de desempenho, através de Relatórios Mensais de Progresso, Reuniões Trimestrais de Progresso e um Relatório de Avaliação Anual, cuja alimentação de dados será feita pela **SEDECON**, sob responsabilidade de seu Titular;

II - recomendar, com a devida justificativa, a prorrogação, rescisão ou revisão no Acordo de Resultados, principalmente, neste caso, quando se tratar de necessidade de alinhamento de indicadores, metas e resultados, sempre mediante autorização prévia do **MUNICÍPIO** e através de termo aditivo;

III - recomendar a premiação da **SEDECON**, de acordo com o desempenho calculado na Avaliação Anual;

IV - convocar reuniões extraordinárias, sempre que estas se fizerem necessárias;

V – providenciar a publicação da Avaliação Anual do Acordo de Resultados e de seus eventuais aditamentos no Diário Oficial do Município;

VI – garantir a presença e participação de seus representantes nas atividades de avaliação e acompanhamento das metas de desempenho.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Para fins do Relatório de Avaliação Anual, serão consideradas diferentes faixas de desempenho, conforme quadro abaixo e normas a seguir articuladas:

<b>Desempenho</b>	<b>Nota</b>
<b>Excelente</b>	<b>10,0</b>
<b>Muito bom</b>	<b>De 8,0 a 9,9</b>
<b>Bom</b>	<b>De 6,0 a 7,9</b>

<b>Regular</b>	<b>De 4,0 a 5,9</b>
<b>Insatisfatório</b>	<b>De 2,0 a 3,9</b>

1ª) A nota será obtida através da média ponderada entre as notas dos indicadores de desempenho das metas;

2ª) O detalhamento dos critérios de cálculo se encontra descrito no **ANEXO III**;

3ª) O cálculo da nota obtida pela **SEDECON** será feito pela Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - O Relatório de Avaliação Anual observará o modelo disponibilizado pela Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, que deverá indicar a nota atribuída a cada meta avaliada e a nota total atribuída à **SEDECON**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A inveracidade de informações alimentadas pela **SEDECON**.no modelo de que trata o Parágrafo Segundo desta Cláusula, por ser considerada falta disciplinar de valimento do cargo para obtenção de vantagem indevida, para si ou terceiros, deverá ser apurada, se verificados vestígios de irregularidade.

**CLÁUSULA SEXTA (DA VIGÊNCIA)** - O presente acordo vigorará no exercício financeiro de 2012, podendo ser prorrogado pelo prazo de vigência do exercício financeiro seguinte ou renovado.

**CLÁUSULA SÉTIMA (DA REVISÃO)** - A necessidade de revisão do acordo poderá ser analisada nas seguintes hipóteses:

I – expressa recomendação para sua revisão, constante de relatório da Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, com aval do **MUNICÍPIO** ou da **INTERVENIENTE**;

II – sob solicitação da **SEDECON**, com recomendação da Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**, com aval da **INTERVENIENTE** ou do **MUNICÍPIO**, no caso de surgimento de demandas relacionadas às políticas governamentais que inviabilizem a execução do acordo nas condições pactuadas;

III – ocorrência de *externalidades* que promovam alterações relevantes de ordem orçamentário-financeira, principalmente na hipótese de contingenciamento motivado por alterações do quadro macroeconômico que possam vir a ameaçar a observância dos preceitos da Lei Complementar Federal n.º 101/2000 (“Lei de Responsabilidade Fiscal”).

**PARÁGRAFO ÚNICO** A revisão do presente acordo será formalizada por meio de Termo Aditivo, celebrado entre os partícipes, com interveniência da **CASA CIVIL**, uma vez acatada, pela autoridade competente, recomendação justificada por parte da Subsecretaria de Monitoramento de Resultados.

**CLÁUSULA OITAVA (DA PREMIAÇÃO)** - O **MUNICÍPIO** reconhecerá a **SEDECON** pelo alcance dos resultados pactuados neste instrumento através das medidas descritas abaixo e detalhadas no **ANEXO IV**, quais sejam:

I – concessão de gratificação pelo exercício de encargos especiais, tal como disciplinada pelo Decreto nº 33.887/2011;

II – evento de reconhecimento público, mediante concessão de “certificação” a seu Titular.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Considera-se cumprimento, para fins deste Acordo de Resultados, o alcance de resultados nas faixas de desempenho “Excelente” e “Muito bom” conforme definido no PARÁGRAFO PRIMEIRO da CLÁUSULA QUINTA.

**CLÁUSULA NONA (DO INADIMPLEMENTO)** - Na hipótese de não serem alcançadas as metas pactuadas, a **SEDECON** não fará jus a qualquer tipo de premiação.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Considera-se descumprimento, para fins deste instrumento, o alcance de resultados nas faixas de desempenho “Bom”, “Regular” e “Insatisfatório”, conforme definido no PARÁGRAFO PRIMEIRO da CLÁUSULA QUINTA.

**CLÁUSULA DÉCIMA (RESCISÃO)** - Este acordo poderá ser rescindido por consenso entre as partes ou por ato unilateral e escrito do **MUNICÍPIO**, na forma disposta no art. 10 do Decreto nº 33.887/2011.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - A rescisão contratual implicará cancelamento imediato das medidas disciplinadas na CLÁUSULA OITAVA.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA (DA PUBLICIDADE E DO CONTROLE)** – A **SEDECON** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Município no prazo de 20 (vinte) dias contados de sua assinatura, às suas expensas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O Órgão Acordante providenciará a remessa de cópias autênticas do presente instrumento à Controladoria Geral do Município, no prazo de 5 (cinco) dias contados de sua assinatura e ao Tribunal de Contas do Município, no prazo de 10 (dez dias), contados de sua publicação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A Avaliação Anual do presente Acordo e seus respectivos aditamentos, bem como as avaliações de resultados realizadas, serão objeto de publicidade interna e externa em fóruns, portais e eventos, conforme orientação da Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da **CASA CIVIL**.

E, por estarem assim justas e acordadas, firmam o presente:

---

**EDUARDO DA COSTA PAES**  
Prefeito da Cidade do Rio de Janeiro

---

**SOLANGE AMARAL**  
Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor

---

**PEDRO PAULO CARVALHO TEIXEIRA**  
Secretário Municipal da Casa Civil  
INTERVENIENTE

**Anexo I: Quadro de Resultados com metas e respectivos indicadores de desempenho**

Nº	Descrição da meta	Fonte	Unidade de medida	Valor de referência	Data de referência	Peso	2	4	6	8	10
1	Atender chamadas pela Internet	SEDECON	Unidade	-	-	20%	5.000	6.000	8.000	10.000	50.000
2	Realizar eventos/feiras para capacitação, educação, realização de acordos e conciliação com empresa com participação de outros órgãos públicos (defensoria, ministério público, judiciário e outros).	SEDECON/ FGV, Empresas	Número de pessoas presentes ao(s) evento(s)/feira(s)	-	-	12%	500	1.000	2.000	3.000	5.000
3	Realizar "Programa de Educação para Consumo Consciente".	SEDECON	Número de pessoas que participaram do Programa	-	-	12%	3.000	6.000	9.000	12.000	15.000
4	Disponibilizar aplicação para smartphone para fiscalização de produtos e serviços pelos próprios consumidores	SEDECON/ MOBI	Número de acessos à aplicação	-	-	20%	1000	2000	3000	4000	6000
5	Realizar pesquisa social "O Consumidor Carioca: Perfil, Problemas e Desejos" com o objetivo de nortear ações da SEDECON.	SEDECON	Número de pessoas entrevistadas	-	-	12%	1.000	1.300	1.600	2.000	3.000
6	75% das reclamações feitas através da Central 1746 devem ser respondidas pelas empresas reclamadas no prazo de 10 dias	1746	%	-	-	12%	55%	60%	70%	75%	90%
7	Grau de satisfação do atendimento através do 1746	1746	%	-	-	12%	55%	60%	70%	75%	90%

## **Anexo II: Detalhamento dos indicadores de desempenho**

### **1) Atender chamadas pela Internet**

**Fórmula de cálculo:** Número acumulado de chamadas atendidas pela internet em 2012

**Processo de medição:** Dados informados pela SEDECON

**2) Realizar eventos/feiras para capacitação, educação, realização de acordos e conciliação com empresa com participação de outros órgãos públicos (defensoria, ministério público, judiciário e outros).**

**Fórmula de cálculo:** Número acumulado de pessoas presentes aos eventos e/ou feiras realizadas pela SEDECON em 2012

**Processo de medição:** Número informado pela SEDECON/ FGV, Empresas

**3) Realizar "Programa de Educação para Consumo Consciente".**

**Fórmula de cálculo:** Número acumulado de pessoas que participaram do programa em 2012

**Processo de medição:** Número informado pela SEDECON

**4) Disponibilizar aplicação para smartphone para fiscalização de produtos e serviços pelos próprios consumidores**

**Fórmula de cálculo:** Número acumulado de acessos ao aplicativo em 2012

**Processo de medição:** Número informado pela SEDECON

**5) Realizar pesquisa social "O Consumidor Carioca: Perfil, Problemas e Desejos" com o objetivo de nortear ações da SEDECON.**

**Fórmula de cálculo:** Número acumulado de pessoas entrevistadas pela pesquisa

**Processo de medição:** Dados informados pela SEDECON

**6) 75% das reclamações feitas através da Central 1746 devem ser respondidas pelas empresas reclamadas no prazo de 10 dias.**

**Fórmula de cálculo:** Número de reclamações feitas através da Central de Atendimento 1746 respondidas dentro dos prazos de atendimento determinados / Total de reclamações feitas através da Central de Atendimento 1746

**Processo de medição:** Dados fornecidos pela Central 1746

**7) Grau de satisfação do atendimento através do 1746**

**Fórmula de cálculo:** Somatório de notas com a avaliação bom e ótimo em relação ao somatório total de notas de avaliação

**Processo de medição:** Dados fornecidos pela Central 1746



## Anexo III - Detalhamento dos critérios de cálculo do desempenho

### 1. Do cálculo da nota de cada indicador

As notas de cada uma das metas serão definidas de acordo com o Anexo I, estabelecido de comum acordo entre MUNICÍPIO e SEDECON.

A nota atribuída pela Subsecretaria de Monitoramento de Resultados da Secretaria Municipal da Casa Civil será calculada pela média ponderada das notas das metas, observado os pesos definidos na Tabela 1 do Anexo I.

O desempenho total do acordo será dado pela média das notas das metas, ponderada pelos pesos definidos no Anexo I:

Conceito =  $(F1 \times P1 + F2 \times P2 + \dots + Fn \times Pn)$  e:

$$Fn = 2 * \{(Ir - li)/(Is - li)\} + Fi$$

Onde:

F1, F2, Fn = Nota referente às metas 1, 2, n.

P1, P2, Pn = Peso de cada meta, conforme definidos no Anexo I.

Ir = Valor realizado da meta n

li = Valor do indicador referente ao desempenho inferior do intervalo em que se encaixa o valor realizado.

Is = Valor do indicador referente ao desempenho superior do intervalo em que se encaixa o valor realizado.

Fi = Desempenho correspondente ao valor li.

Exemplo:

Se a meta n foi definida da seguinte forma no Anexo I:

	Peso	2	4	6	8	10
Meta n	20%	0	2.000	6.000	8.000	15.000

Então se o valor realizado do indicador fosse igual a 4.000, ele corresponderia a faixa entre 2.000 (nota 4) e 6.000 (nota 6). Logo,

$$li = 2.000$$

$$Is = 6.000$$

$$Fi = 4$$

$$Fn = 2 * \{(4.000 - 2.000)/(6.000 - 2.000)\} + 4 = 2 * \{(2.000)/(4.000)\} + 4 = 5$$

$$Pn = 20\%$$

No caso de metas com diversas faixas de avaliação, como as metas de tempo de resposta, o desempenho da meta será dado pela média entre as faixas. Calculado o desempenho final da meta, deve-se calcular o desempenho do acordo normalmente.

## **2. Da ausência de dados para avaliação:**

Os casos em que os indicadores eventualmente não possam ser avaliados e cuja apuração do desempenho dependa de outros órgãos e entidades públicas ou de fontes oficiais serão tratados caso a caso em termo aditivo.

## Anexo IV: Mecanismos de Premiação

### I – Concessão da premiação de produtividade:

I.1 - As recompensas obtidas através do acordo de Resultados a serem distribuídas aos Servidores devem respeitar os seguintes critérios:

- a. de forma fixa, numa fração correspondente à metade da remuneração percebida pelo servidor-beneficiário a título de décimo terceiro salário do ano anterior da premiação;
- b. de forma variável, mediante distribuição, correspondente à soma de todos os valores apurados na forma do item anterior ( $y$ ), multiplicado pelos fatores correspondentes à respectiva nota, conforme tabela abaixo:

<b><math>y * x</math> Fator de Multiplicação</b>	<b>Nota</b>
<b><math>y \times 1,0</math></b>	<b>De 8,0 a 8,9</b>
<b><math>y \times 1,1</math></b>	<b>De 9,0 a 9,9</b>
<b><math>y \times 1,2</math></b>	<b>10,0</b>

**\* $y$**  = total da Gratificação, correspondente ao somatório da metade da remuneração percebida pelos servidores-beneficiários do órgão ou entidades a título de décimo terceiro salário do ano anterior ao da premiação

- c. a parcela da recompensa variável adicional será distribuída com critério objetivo e claro, definido pelo Secretário.
- d. é vedado o pagamento a qualquer servidor da SEDECON de recompensa com valor superior a 2 (duas) vezes o valor da remuneração percebida pelo servidor-beneficiário a título de décimo terceiro salário do ano anterior da premiação;
- e. caso, após distribuir as recompensas aos servidores da SEDECON, ainda haja excedente de recursos de recompensas, o mesmo não poderá ser aplicado para quaisquer outros propósitos;
- f. o pagamento das recompensas é feito a título de prêmio por desempenho e deverá ser pago, em uma parcela única, no primeiro semestre do ano de 2013.

### II - Evento anual de reconhecimento público:

O gestor da SEDECON será premiado com um certificado de reconhecimento público a ser entregue pelo MUNICÍPIO à SEDECON em data comemorativa específica;