



RESOLUÇÃO CVL Nº 06

DE 11 DE AGOSTO DE 2011.

Dispõe sobre a avaliação e pagamento de gratificação aos Órgãos da Administração Direta ou de distribuição dos lucros ou resultados das Entidades da Administração Indireta que assinaram Acordos de Resultados ou Contrato de Gestão, respectivamente com o Município do Rio de Janeiro.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DA CASA CIVIL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, e

CONSIDERANDO que as metas do Tele atendimento 1746 envolvem órgãos da Administração Direta e Entidades da Indireta; e

CONSIDERANDO os termos dos Decretos nº 33.530, nº 33.887 e nº 34.127/2011

RESOLVE:

Art. 1º Deverá ser trimestral a avaliação de desempenho dos órgãos da Administração direta e entidades da Administração indireta que assinaram acordo de resultados ou contrato de gestão, respectivamente, em 22 de março de 2010, com metas de prazos de prestação de serviço à população pelo sistema de tele atendimento 1746.

§1º O início da avaliação deverá ser no dia 1º de abril de 2011.

§2º A avaliação trimestral corresponderá à média acumulada das avaliações mensais.

Art. 2º A avaliação dos percentuais de atendimentos dentro do prazo fixados nos Acordos de Resultados e Contratos de Gestão deverá seguir as seguintes regras:

I - Não serão considerados na análise os chamados com status de “Cancelado”, “Recusado” ou “Pendente”;

II – Os chamados do mês sob apuração serão aqueles com data prevista de fechamento dentro do período analisado, independente da data de abertura;

III – São considerados como chamados executados aqueles fechados com informação ou fechado com solução;

IV – São considerados chamados em andamento aqueles abertos ou em andamento;

V – O tempo de execução para chamados fechados é calculado pela diferença entre a data de fechamento e a data de abertura;

VI – O tempo de execução para chamados em andamento é calculado pela diferença da data de corte e a data de abertura, considera-se data de corte o último dia do mês analisado.

Art. 3º Os percentuais de chamados executados dentro ou fora dos prazos serão calculados de acordo com a forma prevista no Anexo I e II, respectivamente.

Art. 4º No ano de 2011 serão avaliados três trimestres:

I - trimestre 1: 1º de abril à 30 de junho;

II - trimestre 2: 1º de julho à 30 de setembro;

III - trimestre 3: 1º de outubro à 31 de dezembro

Art. 6º O valor devido trimestralmente a cada servidor ou empregado será correspondente ao montante passível de distribuição, conforme o Anexo III, dividido por três trimestres, respeitando o disposto no parágrafo anterior e as regras de elegibilidade dispostas no art. 6º do Decreto 33.887/11 e no art. 6º do Decreto 34.127/11.

Parágrafo único. A soma dos valores devidos por trimestres serão objeto de pagamento em parcela única, conforme o art. 8º do Decreto 33.887/11 e o §2º do art.4º do Decreto 34.127/11.

Art. 7º Os órgãos e entidades contemplados pela avaliação prevista no Decreto 33.530/11 são a Subsecretaria de Engenharia e Conservação da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos, a Gerência de Monitoramento de Tráfego da Companhia de Engenharia de Tráfego e a Companhia Municipal de Energia e Iluminação.

Art. 8º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 11 de agosto de 2011.

PEDRO PAULO CARVALHO TEIXEIRA

D. O RIO 12.08.2011

ANEXO I

- Forma do cálculo do percentual de chamados executados dentro do prazo:

$$\frac{\text{Quantidade de chamados executados onde tempo de execução} \leq \text{tempo SLA bônus}}{\text{Quantidade de chamados com data prevista de fechamento dentro do mês em análise}}$$

ANEXO II

- Forma do cálculo do percentual de chamados executados fora do prazo:

$$\frac{\text{Quantidade de chamados executados + em andamento onde tempo de execução} > \text{tempo SLA bônus}}{\text{Quantidade de chamados com data prevista de fechamento dentro do período analisado}}$$

ANEXO III

O montante passível de distribuição em Programas de Participação nos Lucros ou Resultados

% de serviços realizados dentro dos prazos determinados	Fator de Multiplicação
igual ou maior que 90%	1
de 80% a 89%	0,75
de 70% a 79%	0,5
de 60% a 69%	0,25