
2º Relatório da Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Termo de Parceria, firmado entre a Secretaria de Estado de Governo e OSCIP - MDC – Movimento das Donas de Casa

Período de Avaliação: 12 de Dezembro de 2007 a 12 de Março de 2008.

1 – Introdução

Em obediência ao art. 93, § 1º, incisos I e VI, da Constituição do Estado, a Lei n. 14.870/2003, esse relatório emite parecer conclusivo sobre a 2ª Avaliação do Termo de Parceria celebrado entre a Secretaria de Estado de Governo – SEGOV e a OSCIP – MDC – Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais, que tem por objeto a promoção da defesa dos direitos do consumidor, por meio da assistência jurídica, do apoio à geração de trabalho e renda e da educação para o consumo consciente.

Este relatório é produto da Reunião realizada dia 24 de março de 2008, na Sede da OSCIP - MDC às 15h00 horas. Seu propósito é avaliar o Termo de Parceria, verificando o grau de alcance das metas pactuadas no segundo período avaliatório, que vai de 12/12/2007 a 12/03/2008, bem como apresentar as recomendações da Comissão de Acompanhamento e Avaliação, em atendimento ao disposto na Cláusula Oitava do Termo de Parceria.

Conforme Resolução SEGOV n. 103, de 04 de Outubro de 2007, essa comissão é integrada pelos seguintes membros:

I – Daniel Rodrigues Nogueira – MASP 1.1130-134-8 pela SEPLAG

II – Geraldo Moreira Soares - MASP 222.319-6 pela SEGOV;

III – Patrícia Pacífico Homem - pela OSCIP - MDC.

2 – Metodologia de Análise Adotada

Todos os cálculos de notas serão feitos com números até duas casas decimais e o arredondamento deverá obedecer às seguintes regras: se a terceira casa decimal estiver entre 0 e 4, a segunda casa decimal permanecerá como está; e se a terceira casa decimal estiver entre 5 e 9, a segunda casa decimal será arredondada para o número imediatamente posterior.

Ao final de cada período avaliatório, os indicadores constantes do Programa de Trabalho serão avaliados calculando-se o Índice de Cumprimento da Meta - ICM - para cada um

deles, conforme fórmulas definidas na descrição desses indicadores. Cumpre destacar que a realização da meta abaixo de 50% não será pontuada.

Uma vez calculado o ICM de cada indicador, serão determinadas notas de 0 (zero) a 10 (dez) para cada um destes, também conforme definido na descrição dos mesmos ou, subsidiariamente, conforme regra geral abaixo estabelecida:

Regra geral de atribuição de notas a indicadores:

Para cada indicador pactuado para o qual não tenha sido predefinido uma regra de pontuação própria, será atribuída nota de 0 a 10, proporcional ao ICM, e conforme a regra de arredondamento mencionada acima.

A nota obtida pelo atingimento dos resultados dos indicadores do Quadro de Indicadores e Metas será calculada pelo somatório da nota atribuída para cada indicador multiplicada pelo respectivo peso, dividido pelo somatório dos pesos.

$$\text{Fórmula 1 (F1)} : \frac{\Sigma (\text{nota de cada indicador} \times \text{peso respectivo})}{\Sigma \text{ dos pesos}}$$

2.2. Nota referente ao cumprimento do Quadro de Ações Estruturantes

Ao final de cada período avaliatório será atribuída uma nota referente ao cumprimento das ações estruturantes, de acordo com a tabela abaixo:

Execução da Ação	Nota Atribuída
Cumpriu	10
Cumpriu com atraso, mas apresentou justificativa aceita pela CAA	5
Não cumpriu	0

A nota obtida pelo cumprimento das ações é calculada pelo somatório da nota atribuída para cada ação multiplicada pelo respectivo peso, dividido pelo somatório dos pesos.

$$\text{Fórmula 2 (F2)} : \frac{\Sigma (\text{nota de cada ação} \times \text{peso respectivo})}{\Sigma \text{ dos pesos}}$$

2.3. Nota final

A nota final deste período avaliatório será calculada pela ponderação das notas do Quadro de Indicadores e Metas e do Quadro de Ações Estruturantes, de acordo com seu respectivo fator de ponderação (FP) estabelecido no parágrafo quinto da Cláusula Oitava do Termo de Parceria, que é:

Fórmula 3 (F3): Resultado de F1 x 0,7 + Resultado da F2 x 0,3

O resultado obtido será então enquadrado em um dos seguintes conceitos:

Pontuação Final	Conceito	Situação do Termo de
De 9,0 a 10,0	Excelente	Cumprido plenamente
De 7,0 a 8,9	Bom	Cumprido com ressalvas
Abaixo de 7,0	Insatisfatório	Não cumprido

Será considerado satisfatório o desempenho da OSCIP que obtiver o conceito Excelente ou Bom nessa avaliação.

3 – Comparativo entre as Metas e os Resultados obtidos:

Área de Resultados	Nº	Indicador	Unidade	Peso	V0	Meta 2º T	Realizado 2º T	ICM	Nota (N)	N x P
Assistência Jurídica	1	Número de atendimentos relações de consumo.	Atend/mês	3	24	50	99	288,46	10,00	30
	2	Índice de satisfação do usuário do serviço de relações de consumo.	Percentual	2	-	9,1	9,7	106,59	10,00	20
	3	Tempo médio de espera para atendimento agendado.	Minutos	1	-	20	15	125,00	10,00	10
	4	Números de atendimentos legislação empregado doméstico.	Atend/mês	3	60	80	396	1.680,00	10,00	30
	5	Índice de satisfação dos usuários do serviço de legislação do empregado doméstico.	Percentual	2	-	9,1	9,7	106,59	10,00	20
	6	Tempo médio de espera para atendimento agendado.	Minutos	1	-	20	7	165,00	10,00	10
Apoio à Geração trabalho e renda	7*	Números de profissionais cadastrados capacitados.	Unidade	3	120	160	140	50,00	10,00	30
	8	Número de encaminhamentos.	Unidade	3	800	1120	3.137	730,31	10,00	30
	9	Índice de satisfação do usuário do serviço.	Percentual	2	-	9,6	9,8	102,08	10,00	20
Orientação, informação e educação para consumo consciente, sustentável e cidadania	10	Número total de universitários atendidos	Unidade	1	12	21	52	444,44	10,00	10
	11	Número de atendimentos e orientações prestados	Atendimento/mês	3	120	150	242	406,67	10,00	30
	12	Tempo médio de retorno de dúvidas por e-mail	Horas	1	-	8	8	100,00	10,00	10
	13*	Tempo médio de retorno de dúvidas na recepção*	Horas	1	-	7,6	15	7,60	-----	----
	14	Número de pesquisas de preços sazonais divulgadas no site	Unidade	2	1,5	6	6	100,00	10,00	20
	15	Número de palestras realizadas em escolas e universidades	Unidade	3	1,5	3	3	100,00	10,00	30
	16	Número médio de participantes em cada palestra	Unidade	2	-	40	42	105,00	10,00	20
	17	Número de exemplares distribuídos do jornal	Unidade	2	-	25.000	25.000	100,00	10,00	20
	18	Número de campanhas educativas realizadas	Unidade	2	0,75	1	2	500,00	10,00	20
19	Número de participantes por campanha educativa	Unidade	2	-	45	54	120,00	10,00	20	

Obs:

* Indicador nº 07 -> alterado conforme relatado no parecer da CAA, na página 11

* Indicador nº 13 -> não avaliado conforme consta no parecer da CAA na página 11.

A partir da metodologia adotada, conclui-se, com base na pontuação global obtida pela OSCIP (nota dos indicadores: = 10), que as metas pactuadas foram cumpridas, sendo considerado **EXCELENTE** o desempenho da OSCIP.

4 – Justificativas

4.1. Indicadores

Indicador 1 – Número de atendimentos relações de consumo.

Meta: 50 / Realizado: 99

Meta cumprida e superada. A OSCIP avaliou que a continuidade da superação desta meta deva-se a demanda externa, representada aqui pela população, carente de serviços gratuitos de qualidade e facilidade de acesso.

Para efeito de comprovação, os registros com as informações completas dos beneficiários deste atendimento, foram todos computados no sistema informatizado disponível a partir de Jan/08 na sede do MDC.

Indicador 2 - Índice de satisfação do usuário do serviço de relação de consumo.

Meta: 9,1 / Realizado: 9,7

Meta cumprida e superada.

Para efeito de comprovação, todos beneficiários do atendimento fornecem nota de 0 à 10 que é registrada no sistema informatizado disponível a partir de Jan/08.

Indicador 3 – Tempo médio de espera para atendimento agendado.

Meta: 20 Minutos / realizado: 15 Minutos

Meta superada. O sistema informatizado possibilitou maior agilidade no atendimento.

Indicador 4 – Número de atendimentos legislação do empregado doméstico.

Meta: 80 / Realizado: 396

Meta cumprida e superada.

Em conformidade com indicador 01, avaliou-se que, a continuidade da superação desta meta deva-se a demanda externa, representada aqui pela população, carente de serviços gratuitos de qualidade e facilidade de acesso.

Para efeito de comprovação, os registros com as informações completas dos beneficiários deste atendimento, foram todos computados no sistema informatizado a partir de Jan/08.

Indicador 5 – Índice de satisfação dos usuários do serviço de legislação do empregado doméstico

Meta: 9,1 / Realizado: 9,7

Meta cumprida e superada.

Para efeito de comprovação, todos beneficiários do atendimento fornecem nota de 0 à 10 que é registrada no sistema informatizado disponível a partir de Jan/08.

Indicador 6 – Tempo médio de espera para atendimento agendado.

Meta: 20 Minutos / realizado: 07 Minutos

Meta superada. O sistema informatizado possibilitou maior agilidade no atendimento.

Indicador 7- Número de profissionais cadastrados capacitados.

Meta: 20 / Realizado: 20

Foram cadastrados 20 (vinte) novos profissionais, em conformidade com a meta pactuada para o 2º trimestre do TP.

Entretanto, a OSCIP, faz aqui uma observação, que constituiu um elemento dificultador para alcançar o resultado global do número de profissionais cadastrados ao final no 2º trimestre do TP.

De acordo com este indicador ao final da vigência do TP, o cadastro deverá constar com um número global de 200 profissionais cadastrados. Entretanto, não foi avaliada na elaboração deste indicador, que a importância máxima neste contexto, é que seja mantido o critério “qualitativo” em detrimento do “quantitativo”. Ou seja, o que se deseja alcançar como resultado desta ação, é que seja concedida oportunidade para que a cada novo trimestre 20(vinte) novos profissionais qualificados, tenham possibilidade de se cadastrar no MDC, indo de encontro com a área de resultado proposta, quer seja, “Geração Trabalho e Renda”. Assim sendo, eventualmente poderá ocorrer variação no número total de profissionais cadastrados na entidade, incluindo aqui os veteranos e novatos, pois, os cadastrados que não corresponderem as exigências explícitas no “Termo de Compromisso” assinado junto ao MDC, serão automaticamente desligados, resultando assim, numa oscilação no número global de profissionais cadastrados.

Esta medida permite que seja mantida acima de qualquer outra prerrogativa, a qualidade do serviço prestado pelos profissionais cadastrados na entidade. Para efeito de comprovação deste indicador, foi adotada lista de presença, Termo de Compromisso assinado pelos profissionais recém cadastrados e registro fotográfico.

Indicador 8 – Número de encaminhamentos.

Meta: 1.260 / Realizado: 3.137

Meta cumprida e em muito superada.

Avaliou-se que a continuidade da superação desta meta, em um número consideravelmente acima do pactuado, deva-se em função do aprimoramento constante da qualidade do serviço prestado pelos profissionais cadastrados no MDC.

Para efeito de comprovação deste indicador, todos os registros contendo informações dos solicitantes e profissionais solicitados foram computados no sistema informatizado.

Indicador 9 – Índice de satisfação do usuário do serviço.

Meta: 9,6 / Realizado: 9,8

De acordo com o pactuado no presente indicador, foi feita uma pesquisa de opinião, tomando-se uma amostragem de 10% do total de solicitantes da prestação de serviços até o final do 2º trimestre. A média da nota obtida foi de 9,8 que configura excelente aprovação em relação aos serviços prestados pelos profissionais cadastrados.

Para efeito de comprovação deste indicador, os registros contendo informações do solicitante e nota avaliatória de 0 à 10 para o profissional solicitado, foram computados no sistema informatizado.

Indicador 10 – Número total de universitários atendidos.

Meta: 21 / Realizado: 52

Novamente este indicador teve praticamente o dobro de alunos atendimentos na sede do MDC.

Este resultado tão acima do pactuado deu-se em função de evento ocorrido no presente trimestre, que contou com a presença maciça de turma de estudantes (Faculdade Estácio de Sá) em num determinado atendimento realizado na sede do MDC.

Para efeito de comprovação deste indicador, foram computados no sistema informatizado, todos os registros contendo informações dos universitários atendidos, bem como documentação fotográfica.

Indicador 11 – Número de atendimentos e orientações prestados.

Meta: 150 / Realizado: 242

Meta atendida e superada.

Avaliou-se que a superação desta meta, deva-se à constante divulgação dos serviços prestados pelo MDC, através da distribuição do material informativo/educativo, bem como o Jornal com tiragem de 25.000 (vinte e cinco mil) exemplares, em todo atendimento realizado na sede. Este material, seguramente tem função de agente propagador na divulgação dos trabalhos desenvolvidos pelo MDC. Cumpre dizer que nas Palestras e nos atendimentos aos Universitários o material informativo/educativo também é regularmente distribuído a todos os participantes, o que colabora sobremaneira com a divulgação dos serviços prestados.

Para efeito de comprovação deste indicador, foram computados no sistema informatizado, todos registros contendo informações dos solicitantes atendidos.

Indicador 12 – Tempo médio retorno de dúvidas por e-mail.

Meta: 08 / Realizado: 08

A média de tempo para retorno de e-mail são de 08 horas, considerando que o prazo máximo deste retorno é a resposta enviada até o 1º dia subsequente ao recebimento destes.

Para efeito de comprovação deste indicador, estão as datas registradas na caixa de saída do servidor de e-mails respondidos no domínio mdcmg@mdcmg.com.br, disponível no computador do Administrativo.

Indicador 13 – Número de pesquisas de preços sazonais divulgadas no site.

Meta: 06 / Realizado: 06 Segundo a OSCIP, foram realizadas as 03 (três) pesquisas restantes, totalizando 06 (seis), pesquisas como meta pactuada até o final do 2º trimestre do TP.

Estas pesquisas aconteceram em datas de suma importância, no sentido de orientar, direcionar e fornecer suporte aos consumidores no momento das suas escolhas e preferências. Foram elas: pesquisas de material escolar, pesquisa de ovos de páscoa e pesquisas de pescados/produtos semana santa.

Para efeito de comprovação deste indicador, tem-se a disponibilização das pesquisas no site do MDC durante o 2º trimestre, bem como a divulgação do resultado das mesmas no jornal informativo do MDC.

Indicador 14 – Número de palestras realizadas em escolas e universidades.

Meta: 03 / Realizado: 03

Foram realizadas as 03 palestras previstas para o 2º trimestre do TP. As mesmas se deram em escolas Municipais e Estaduais, com excelente aceitação por parte dos ouvintes.

Para efeito de comprovação deste indicador, tem-se a lista de presença contendo contato das Escolas, registro dos participantes, documentação fotográfica, bem como registro computadorizado com informações pertinentes aos eventos.

Indicador 15 – Número médio de participantes em cada palestra.

Meta: 40 / Realizado: 42

Meta atingida e levemente superada. A média de participantes das palestras foi de 42 pessoas incluindo aqui alunos e demais integrantes das escolas.

Para efeito de comprovação deste indicador, tem-se a lista de presença contendo contato das Escolas, registro dos participantes, documentação fotográfica, bem como registro computadorizado com informações pertinentes aos eventos.

Indicador 16 - Número de exemplares distribuídos do jornal.

Meta: 25.000 / Realizado: 25.000

Conforme o pactuado para o 2º trimestre do TP foram distribuídos 25.000 exemplares do jornal informativo/educativo do MDC.

A comprovação deste indicador é a declaração do correio da remessa de 23.610 (vinte e três mil, seiscentos e dez) exemplares para postagem, ficando os 1390 (hum mil, trezentos e noventa) exemplares restantes para serem distribuídos na sede do MDC.

Cumpre dizer que todos os exemplares são submetidos à aprovação prévia da CAA.

Indicador 17 – Número de campanhas educativas realizadas.

Meta: 01 / Realizado: 02

Foram realizadas 02 (duas) campanhas educativas durante o 2º trimestre do TP.

A meta prevista para o 1º e 2º trimestre era a realização de somente 01 campanha. Entretanto, o MDC foi convidado, e teve a oportunidade de atuar como parceiro em 02 relevantes campanhas sendo estas: 2º ciclo da Campanha contra a Dengue (Parceria com Secretarias Estadual e Municipal

de Saúde) e campanha de distribuição do CDC (Código de Defesa do Consumidor) em comemoração aos 17 anos de vigência do Código.

Nestas 02 (duas) campanhas também foram distribuídos os demais materiais informativos e educativos do MDC.

A comprovação deste indicador é a lista de presença dos participantes e registro fotográfico

Indicador 18 – Número de participantes por campanha educativa.

Meta: 45/ Realizado: 54

A meta deste indicador foi também superada. A média por campanha educativa foi de 54 participantes por evento.

A superação do número de participantes pactuado no TP deve-se ao fato de que ambas as campanhas são de grande relevância, com objetivo de colaborar na formação da educação, cidadania e consciência crítica da população, bem como pela distribuição constante de material educativo e informativo.

A comprovação deste indicador é a lista de presença dos participantes e registro fotográfico que se encontra na sede do MDC.

5 – Demonstrativo de Receitas e Despesas do Período

(vide relatório anexo)

6 - Parecer da Comissão em relação às justificativas apresentadas pela OSCIP

Com relação aos indicadores 1, 4, 8, 10 e 11 o representante da Seplag não julgou as justificativas apresentadas suficientemente detalhadas, uma vez não houveram evidências claras dos motivos atípicos que levaram a uma superação incomum das metas previstas. A comissão de avaliação, no período avaliatório anterior, salientou que os indicadores citados foram em muito superados o que poderia indicar um sub-dimensionamento das metas (Ver 1º relatório). A comissão entendeu ser necessário esperar por mais um período avaliatório para concluir definitivamente acerca desse assunto. Nesse contexto o representante da Seplag solicitou que fossem apresentadas justificativas mais robustas no próximo relatório gerencial e que em caso de uma superação incomum (acima de 15%) fossem colocadas evidências claras de atipicidade.

O representante da Seplag recomenda a Oscip que, nos relatórios vindouros, as justificativas apresentadas busquem refletir o que o foi pactuado e expresso no Termo de Parceria de forma a evidenciar inequivocadamente o resultado alcançado, o esforço da Oscip e as dificuldades e ou facilidades encontradas. Tal cuidado permitirá uma melhor avaliação pela CAA e propiciará maior clareza à execução do Termo tendo em vista seu acompanhamento pela sociedade e pelos órgãos de controle do Estado de Minas Gerais.

Ainda com relação a indicadores a CAA entendeu que:

- O indicador nº 7 – Número de profissionais cadastrados capacitados – deveria sofrer correções com relação a sua descrição e estabelecimento de metas, uma vez que estava causando entendimento distinto entre o que se buscava e o que ele mensurava. Até 12/03/08 haviam 140 profissionais cadastrados. Nesse tempo foram descadastrados 20 profissionais devido ao não cumprimento de exigências estabelecidos pelo MDC. Há se considerar estritamente essa questão a nota atribuída deveria ser 5, contudo a CAA entendeu que o MDC visando preservar a qualidade dos serviços, descadastrou os profissionais. Nesse mesmo período o MDC conseguiu inserir 40 profissionais ao quadro atingindo um número de 160 se os 20 anteriores não tivessem sido excluídos. Partindo dessa premissa a CAA deliberou pela nota 10 no indicador.

- O indicador nº 13 – tempo médio de retorno de dúvidas via e-mail – deveria ser excluído tendo em vista as dificuldades de mensuração e comprovação do realizado. Nesse sentido a CAA optou por não avaliá-lo no trimestre.
- Todas as descrições de indicadores deveriam ser analisadas detidamente de forma a prevenir sentidos dúbios e retratar precisamente o que o indicador mensura e a forma de comprovação do mesmo.

A comissão reforçou que os quadros de receitas e despesas e o cronograma de desembolsos do Termo de Parceria devem ser alterados, por meio de termo aditivo, para corrigir erro material apontado na avaliação do 1º trimestre.

O representante da Seplag alertou para as seguintes adequações:

- Os valores dos rendimentos deveriam estar lançados na coluna de realizado e não na coluna de previsto, o que não alterou o valor final da planilha;
- Os valores de receita indicados como previstos são os valores efetivamente realizados;
- Houve pagamento de multa de IR e estorno de multa de IR. O estorno deveria constar como uma despesa negativa, tendo em vista que foi uma devolução de recursos;
- No quadro de vinculação dos gastos ao objeto as entradas não foram corretamente discriminadas o que acarretou erros sistemáticos de cálculo, não alterando contudo, o resultado final.

Ressalta-se que a OSCIP se prontificou a acatar para a próxima prestação de contas, as recomendações solicitadas pelo representante da Seplag, ainda que estas não tenham implicado em erro no resultado final da prestação atual.

A CAA ainda recomenda que o MDC envie o relatório gerencial para todos os membros listados na primeira página desse relatório, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis antes da reunião de avaliação.

A Comissão de Avaliação reiterou que a OSCIP é inteiramente responsável pela adequada utilização de todos os recursos repassados, bem como pela comprovação de todas as ações e gastos realizados, e que o Órgão Estatal Parceiro é responsável exclusivo pela análise das prestações de contas encaminhadas trimestralmente e pela aferição do cumprimento das metas. É importante que o supervisor acompanhe a execução física e financeira, fazendo visitas periódicas à Oscip verificando *in loco* o cumprimento das metas e/ ou solicitando os documentos que as comprovem.

7 – Conclusão:

A CAA entende ser necessário, providenciar Termo Aditivo corrigindo os erros apontados durante a 1ª e 2ª avaliações quanto a elaboração do Termo de Parceria.

Diante da avaliação aqui apresentada, a Comissão entende que as metas pactuadas no Termo de Parceria para o período em questão foram cumpridas plenamente, tendo a OSCIP apresentado um desempenho **EXCELENTE**, de acordo com sua pontuação **10**.

Belo Horizonte, 04 de abril de 2007

Geraldo Moreira Soares

Representante da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV

Daniel Rodrigues Nogueira

Representante da SEPLAG

Patrícia Pacífico Homem

Diretora Administrativa da OSCIP - MDC