

## ANEXO VII

# ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

## ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Os indicadores de desempenho do **Vapt-Vupt** terão como referência os principais elementos de qualidade que serão exigidos ao longo do período de concessão. Tais elementos foram classificados em três macro grupos:

1. Satisfação do Cliente ou Usuário (GSA);
2. Qualidade de Infraestrutura (QI)
3. Qualificação de Pessoal (QP).

Esses três elementos formam uma tríplice de sustentação da avaliação global dos serviços de forma coerente com as diretrizes do programa **Vapt-Vupt** e serão utilizados como meio objetivo de avaliação da Concessionária para fins da remuneração variável da contraprestação.

Abaixo segue tabela dos indicadores com respectivas unidades e descrição

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Unidade	Como Medir	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS</b>					
<b>Satisfação do Cliente/Usuário</b>	1	Grau de Satisfação Geral	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	2	Tempo Médio de Espera	Minutos	Somatório dos tempos de espera no mês/ Somatório dos atendimentos	
	3	Tempo Médio de Atendimento	Minutos	Somatório dos tempos de atendimento no mês/ Somatório dos atendimentos	
	4	Efetividade de Atendimento	%	Quantidade de Atendimentos Mês/ Quantidade de Senhas Emitidas Mensal	
	<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>				
	5	Respostas das Manifestações	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações	
<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>					
<b>Condições de Infraestrutura</b>	6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	%	Horas de Atendimento -Horas em Manutenção Mensal ( computadores, impressoras, scanners, câmeras)/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	Minutos	Horas Trabalhadas do Ar Condicionado durante o período de Atendimento/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação ( Rede Acesso Local)	Minutos	Horas em Operação durante o período de atendimento/QuantidadeTotal de Horas Atendimento	
	<b>CHECK LIST</b>				
	9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list	
	10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list	
<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>					
<b>Qualificação da Equipe</b>	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados/Quantidade de colaboradores prevista para treinamento	
	<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>				
	12	Qualidade de Serviço de Atendimento	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	13	Qualidade de Serviço de Orientação	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	

A tabela abaixo apresenta os indicadores com seus respectivos valores, metas e pontuação

Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor X Pontuação					Ponderação
					1	0,8	0,6	0,2	0	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS</b>										
1	Grau de Satisfação Geral	GSG	%	Cliente/Usuário	100>=X>=85	85>X>=75	75>X>=65	65>X>=50	X<50	30%
2	Tempo Médio de Espera	TME	Minutos	Avaliador	30>=X>=0	45>=X>30	60>=X>45	75>=X>60	X>75	10%
3	Tempo Médio de Atendimento	TMA	Minutos	Avaliador	30>=X>=0	45>=X>30	60>=X>45	75>=X>60	X>75	10%
4	% de Efetividade de Atendimento	EFA	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	5%
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>										
5	% de Respostas das Manifestações	REM	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	5%
<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>										
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	8%
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	DGEA	Minutos	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	3%
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação ( Rede Acesso Local)	DGEI	Minutos	Avaliador	100>=X>=97	97>X>=94	94>X>=92	92>X>=90	X<90	8%
<b>CHECK LIST</b>										
9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambiente e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<X<=8	8<X<=12	12<X<=16	X>16	3%
10	Não conformidade de falhas na conservação geral do Edifício	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<X<=8	8<X<=12	12<X<=16	X>16	3%
<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>										
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	5%
<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>										
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Cliente/Usuário	100>=X>=85	85>X>=75	75>X>=65	65>X>=50	X<50	5%
13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Cliente/Usuário	100>=X>=85	85>X>=75	75>X>=65	65>X>=50	X<50	5%

O Avaliador deverá ser um auditor interno da Concessionária ou, um Auditor indicado pela SEJUS, ou ainda um Verificador Independente.

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** são os constantes deste anexo.

1. Grau de Satisfação Geral (GSG):

- Grau de satisfação do geral do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (*pad*) de avaliação ao término do atendimento no guichê
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 30%
- Periodicidade: Mensal
- O grau de satisfação geral do cidadão deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{GSG} = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4+B5)$$

- Onde:
  - GSG: Grau de satisfação geral
  - B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”
  - B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”
  - B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”
  - B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”
  - B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”

Para a obtenção da Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
85% <= GSG <= 100%	1
75% <= GSG < 85%	0,8
65% <= GSG < 75%	0,6
50% <= GSG < 65%	0,2
GS < 50%	0

## 1. Tempo Médio de Espera (TME):

- Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê
- Meta: 30 minutos
- Peso no COEF: 10%
- Periodicidade: Mensal
- O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \dots TE_n)/n$$

- Onde:
  - TME: Tempo Médio de Espera
  - $TE_{(1 \text{ a } n)}$ : Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.
  - n: Número de senhas atendidas no período.
- Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (minutos)	Pontuação
$0 \leq TME \leq 30$	1
$30 < TME \leq 45$	0,8
$45 < TME \leq 60$	0,6
$60 < TME \leq 75$	0,2
TME acima de 75	0

## 2. Tempo Médio de Atendimento (TMA):

- Tempo médio calculado a partir do início do atendimento até o momento da sua finalização.
- Meta: 30 minutos
- Peso no COEF: 10%
- Periodicidade: Mensal
- O Tempo Médio de Atendimento deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TMA = (TA_1 + TA_2 + TA_3 \dots TA_n) / n$$

- Onde:
  - *TMA*: Tempo Médio de Atendimento
  - $TA_{(1 \text{ a } n)}$ : Tempo de Atendimento calculado a partir do momento do início do atendimento até a finalização do mesmo.
  - *n*: Número de senhas atendidas no período.
- Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Atendimento, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (minutos)	Pontuação
$0 \leq TMA < = 30$	1
$30 < TMA \leq 45$	0,8
$45 < TMA < = 60$	0,6
$60 < TMA \leq 75$	0,2
TMA acima de 75	0

## 3. Efetividade de Atendimento (EFA):

- Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)
- Meta: 100%
- Peso no COEF: 5%
- Periodicidade: Mensal
- O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$EFA = SA/SE$$

- Onde:
  - *EFA*: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
  - *SE*: Quantidade de Senhas Emitidas
  - *SA*: Quantidade de Senhas Atendidas

- Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (%)	Pontuação
95% <= EFA <= 100%	1
85% <= EFA < 95%	0,8
75% <= EFA < 85%	0,6
60% <= EFA < 75%	0,2
EFA menor que 60%	0

#### 4. Respostas as Manifestações (REM):

- Quantidade de respostas enviadas aos cidadãos em relação quantidade de manifestações registradas
- Meta: 100% das respostas no prazo máximo de 10 dias úteis
- Peso no COEF: 5%
- Periodicidade: Mensal
- O Percentual de Respostas as Manifestações deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$REM = RE/QM$$

- Onde:
  - *REM*: Percentual das Respostas às Manifestações no Prazo
  - *QM*: Quantidade de Manifestações Registradas
  - *RE*: Quantidade de Respostas Enviadas no Prazo
- Para a obtenção da Pontuação do Percentual Reclamações, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (%)	Pontuação
95% <= REM <= 100%	1
85% <= REM < 95%	0,8
75% <= REM < 85%	0,6
60% <= REM < 75%	0,2
REM menor que 60%	0

## 5. Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

- Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática para atendimento dos serviços Vapt-Vupt durante o horário de atendimento
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 8%
- Periodicidade: Mensal
- O DEI deve ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$DEI = \{QE*HA-(EM_1*HM_1+EM_2*HM_2+...EM_n*HM_n)\}/QE*HA$$

- Onde:
  - *DEI*: Disponibilidade de Equipamentos de Informática
  - *HA*: Horas de atendimento
  - *QE*: Quantidade Total de Equipamentos
  - *EM*: Equipamento em Manutenção durante a operação de atendimento
  - *HM*: Horas de Manutenção durante a operação de atendimento

Para efeito do cálculo deste indicador, os equipamentos substituídos serão considerados reparados e disponíveis para uso. Os equipamentos em manutenção serão aqueles que apresentaram falhas durante operação de atendimento e ficaram indisponíveis para uso.

Para a obtenção da Pontuação do DEI, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% <= DEI <= 100%	1
85% <= DEI < 95%	0,8
75% <= DEI < 85%	0,6
60% <= DEI < 75%	0,2
DEI < 60%	0

## 6. Disponibilidade Geral nos equipamentos de apoio (sistema de ar condicionado)

- Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos de apoio a operação como a Central de Ar durante o horário de atendimento
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 3%
- Periodicidade: Mensal
- O DGEA deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$DGEA = (HT)/(HA)$$

- Onde:
  - *DGEA*: Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio
  - *HT*: Horas Totais de Funcionamento Pleno do Sistema de Ar durante atendimento
  - *HA*: Horas Totais de Atendimento no período

Para a obtenção da Pontuação do DGEA, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% <= DGEA <= 100%	1
85% <= DGEA < 95%	0,8
75% <= DGEA < 85%	0,6
60% <= DGEA < 75%	0,2
DGEA < 60%	0

## 7. Disponibilidade Geral nos equipamentos de TI e Comunicação (sistema de rede local)

- Mede a disponibilidade de utilização na rede de acesso local durante o horário de atendimento
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 8%
- Periodicidade: Mensal
- O DGEI deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{DGEI} = (\text{HRO}) / (\text{HA})$$

- Onde:
  - *DGEI*: Disponibilidade Geral nos Equipamentos de TI
  - *HRO*: Horas Totais de Operação da Rede Local durante o horário de atendimento
  - *HA*: Horas de Atendimento no período

Para a obtenção da Pontuação do DGEI, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
97% <= DGEI <= 100%	1
94% <= DGEI < 97%	0,8
92% <= DGEI < 94%	0,6
90% <= DGEI < 92%	0,2
DGEI < 90%	0

## 8. Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente

- Mede as condições de higiene e limpeza do ambiente do Vapt-Vupt
- Meta: Máximo de 5 Não Conformidades
- Peso no COEF: 3%
- Periodicidade: Mensal
- O NCL deverá ser mensurado a partir da avaliação de check list de inspeção, elaborado pela própria Concessionária, contendo itens de verificação abrangendo requisitos de higiene, limpeza e conservação para as áreas de atendimento, apoio, administração, banheiros e entorno:

Para a obtenção da Pontuação do NCL, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela a seguir:

Faixa	Pontuação
5 =< NCL<0	1
5 < NCL< =8	0,8
8 < NCL<= 12	0,6
12< NCL <=16	0,2
NCL > 16	0

#### 9. Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações

- Mede as condições de conservação do edifício e instalações
- Meta: Máximo de 5 Não Conformidades
- Peso no COEF: 3%
- Periodicidade: Mensal
- O NCE deverá ser mensurado a partir da avaliação de check list de inspeção, elaborado pela própria Concessionária, contendo itens de verificação abrangendo requisitos de conservação para as áreas de atendimento, apoio, administração, banheiros e entorno, no que tange a instalações e edificação:

Para a obtenção da Pontuação do NCL, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
5 =< NCE<0	1
5 < NCE< =8	0,8
8 < NCE<= 12	0,6
12< NCE <=16	0,2
NCE > 16	0

#### 10. Percentual de Treinamento

- Mede a capacitação do pessoal
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 5%
- Periodicidade: Mensal
- O PTR deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$PTR = (QTR)/(QPT)$$

- Onde:
  - PTR: Percentual de Treinamentos Efetivos
  - QTR: Quantidade de colaboradores efetivamente treinados
  - QPT: Quantidade de colaboradores programados para treinamento

Para a obtenção da Pontuação do PTR, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% <= PTR <= 100%	1
85% <= PTR < 95%	0,8
75% <= PTR < 85%	0,6
60% <= PTR < 75%	0,2
PTR < 60%	0

## 12. Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA):

- Grau de satisfação do serviço de atendimento ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral do atendimento no guichê
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 5%
- Periodicidade: Mensal
- O QSA deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{QSA} = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4+B5)$$

- Onde:
  - QSA: Qualidade no Serviço de Atendimento
  - B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”
  - B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”
  - B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”
  - B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”
  - B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”

Para a obtenção da Pontuação do QSA, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
85% < QSA <= 100%	1
75% < QSA <= 85%	0,8
65% < QSA <= 75%	0,6
50% < QSA <= 65%	0,2
QSA <= 50%	0

### 13. Qualidade de Serviço de Orientação (QSO):

- Grau de satisfação do serviço de orientação ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral da orientação aos serviços Vapt-Vupt.
- Meta: 100% Excelente
- Peso no COEF: 5%
- Periodicidade: Mensal
- O QSO deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{QSO} = (B1+B2) / (B1+B2+B3+B4+B5)$$

- Onde:
  - QSO: Qualidade no Serviço de Orientação
  - *B1*: Número total mensal de registros de grau “Excelente”
  - *B2*: Número total mensal de registros de grau “Bom”
  - *B3*: Número total mensal de registros de grau “Regular”
  - *B4*: Número total mensal de registros de grau “Ruim”
  - *B5*: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”

Para a obtenção da Pontuação do QSO, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
85% < QSO <= 100%	1
75% < QSO <= 85%	0,8
65% < QSO <= 75%	0,6
50% < QSO <= 65%	0,2
QSO <= 50%	0

## 14. Coeficiente de Eficiência (COEF):

- **COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF**, será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo e será aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração.
- Periodicidade: Mensal
- O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF} = \text{GSA} + \text{QI} + \text{QP};$$

- Onde
  - GSA: Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário
  - QI: Qualidade da Infraestrutura
  - QP: Qualificação de Pessoal
  - Calculados pelas expressões:

$$\text{GSA} = \text{GSG} * 0,3 + \text{TME} * 0,1 + \text{TMA} * 0,1 + \text{EFA} * 0,05 + \text{REM} * 0,05$$

$$\text{QI} = \text{DEI} * 0,08 + \text{DGEA} * 0,03 + \text{DGEI} * 0,08 + \text{NCL} * 0,03 + \text{NCE} * 0,03$$

$$\text{QP} = \text{PTR} * 0,05 + \text{QSA} * 0,05 + \text{QSO} * 0,05$$