



## APÊNDICE IX

### Indicadores de Desempenho e Qualidade

MATO GROSSO  
MARÇO DE 2016





# Índice

---

<b>1. Indicadores de Desempenho e Qualidade .....</b>	<b>3</b>
1.1 Grau de Satisfação do Cidadão (GSC) .....	6
1.2 Tempo Médio de Espera (TME).....	7
1.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA).....	8
1.4 Efetividade de Atendimento (EFA).....	9
1.5 Respostas as Manifestações (REM).....	10
1.6 Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI) .....	11
1.7 Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA) .....	12
1.8 Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR) .....	13
1.9 Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL).....	14
1.10 Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE) .....	15
1.11 Percentual de Treinamento (PTR) .....	16
1.12 Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA).....	16
1.13 Qualidade do Serviço de Orientação (QSO) .....	17
<b>2. Coeficiente de Eficiência (COEF) .....</b>	<b>18</b>

## 1. Indicadores de Desempenho e Qualidade

---

Os Indicadores de Desempenho e Qualidade a serem implantados nas GANHA TEMPO terão como referência os principais elementos de qualidade que serão exigidos ao longo do período de execução do Contrato de Concessão. Tais elementos foram classificados em três macro grupos:

- Satisfação do Cidadão (GSC);
- Qualidade de Infraestrutura (QI)
- 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 GANHA TEMPO 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.

**Quadro 1: Tabela de Indicadores**

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Como Medir
Grau de Satisfação do Cliente (GSA)	<b>Sistema de Gerenciamento de Atendimentos</b>				
	1	Grau de Satisfação Geral	GSC	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais
	2	Tempo Médio de Espera Minutos	TME	Minutos	Somatório dos tempos de espera no mês/ Somatório dos atendimentos
	3	Tempo Médio de Atendimento Minutos	TMA	Minutos	Somatório dos tempos de atendimento no mês/ Somatório dos atendimentos
	4	Efetividade de Atendimento	EFA	%	Quantidade de Atendimentos Mês/ Quantidade de Senhas Emitidas Mensal
	<b>Sistema de Gerenciamento de Manifestações</b>				
5	Respostas das Manifestações	REM	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações	
Qualidade da Infraestrutura (QI)	<b>Sistema de Controle de Ocorrências</b>				
	6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	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)	DSA	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)	DSR	Minutos	Horas em Operação durante o período de atendimento/ Quantidade Total de Horas Atendimento
	<b>Check List</b>				
	9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list
	10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	NCE	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list
Qualificação Pessoal (QP)	<b>Controle de Treinamento</b>				
	11	Percentual de treinamento	PTR	%	Quantidade de colaboradores treinados/ Quantidade de colaboradores prevista para treinamento
	<b>Pesquisa com Cidadão</b>				
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	

A tabela abaixo apresenta os indicadores com seus respectivos valores e intervalos de pontuação:

**Quadro 2: Tabela de Indicadores x Intervalos de Valores x Pontuação**

Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor x Pontuação					Pontuação
					1	0,8	0,6	0,2	0	
<b>Sistema de Gerenciamento de Atendimentos</b>										
1	Grau de Satisfação Geral	GSC	%	Cliente / Usuário	100≥CGS≥90	90>CGS≥80	80>CGS≥70	70>CGS≥60	GSC<60	30%
2	Tempo Médio de Espera Minutos	TME	Minutos	Avaliador	20≥TME≥0	35≥TME>20	50≥TME>35	65≥TME>50	TME>65	10%
3	Tempo Médio de Atendimento Minutos	TMA	Minutos	Avaliador	20≥TMA≥0	35≥TME>20	50≥TME>35	65≥TME>50	TME>65	10%
4	Efetividade de Atendimento	EFA	%	Avaliador	100≥EFA≥95	95>EFA≥85	85>EFA≥75	75>EFA≥70	EFA<70	5%
<b>Sistema de Gerenciamento de Manifestações</b>										
5	Respostas das Manifestações	REM	%	Avaliador	100≥REM≥95	95>REM≥85	85>REM≥75	75>REM≥70	REM<70	5%
<b>Sistema de Controle de Ocorrências</b>										
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100≥DEI≥95	95>DEI≥85	85>DEI≥75	75>DEI≥70	DEI<70	8%
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	DSA	Minutos	Avaliador	100≥DSA≥95	95>DSA≥85	85>DSA≥75	75>DSA≥60	DSA<60	3%
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação ( Rede Acesso Local)	DSR	Minutos	Avaliador	100≥DSR≥95	95>DSR≥85	85>DSR≥75	75>DSR≥60	DSR<60	8%
<b>Check List</b>										
9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<NCL≤8	8<NCL≤12	12<NCL≤16	NCL>16	3%
<b>Controle de Treinamento</b>										
10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<NCE≤8	8<NCE≤12	12<NCE≤16	NCE>16	3%
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100≥PTR≥95	95>PTR≥85	85>PTR≥75	75>PTR≥60	PTR<60	5%
<b>Pesquisa com Cidadão</b>										
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Cliente/ Usuário	100≥QSA≥90	90>QSA≥80	80>QSA≥70	70>QSA≥60	QSA<60	5%
13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Cliente/ Usuário	100≥QSO≥90	90>QSO≥80	80>QSO≥70	70>QSO≥60	QSO<60	5%

O Avaliador deverá ser um VERIFICADOR INDEPENDENTE, o qual será selecionado e contratado nos termos do CONTRATO.

Na hipótese de impossibilidade de o Avaliador ser um VERIFICADOR INDEPENDENTE, será este um auditor indicado pelo Poder Concedente, ou, então, em último caso, um auditor interno da Concessionária.

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

## 1.1 Grau de Satisfação do Cidadão (GSC)

---

O Grau de Satisfação do Cidadão, medido através de informação registrada pelo mesmo utilizando 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:

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

Onde:

- GSC: Grau de satisfação do cidadão;
- 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”.

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

Faixa	Pontuação
90% <= GSC <= 100%	1
80% <= GSC < 90%	0,8
70% <= GSC < 80%	0,6
60% <= GSC < 70%	0,2
GSC < 60%	0

## 1.2 Tempo Médio de Espera (TME)

O Tempo Médio de Espera é calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê de atendimento, dividido pelo número de senhas atendidas no período.

- Meta: 20 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:

$$TME = (TE1 + TE2 + TE3 \dots TEn)/n$$

Onde:

- TME: Tempo Médio de Espera;
- TE(1 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
$0 \leq TME \leq 20$	1
$20 < TME \leq 35$	0,8
$35 < TME \leq 50$	0,6
$50 < TME \leq 65$	0,2
TME acima de 65	0

### 1.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA)

O Tempo Médio de Atendimento é calculado a partir do início do atendimento até o momento da sua finalização dividido pelo número de senhas atendidas no período.

- Meta: 20 minutos;
- Peso no COEF: 10%;
- Periodicidade: Mensal.

O Tempo Médio de Atendimento deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{TMA} = (\text{TA1} + \text{TA2} + \text{TA3} \dots \text{TA}_n) / n$$

Onde:

- TMA: Tempo Médio de Atendimento;
- TA(1 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
$0 \leq TMA \leq 20$	1
$20 < TMA \leq 35$	0,8
$35 < TMA \leq 50$	0,6
$50 < TMA \leq 65$	0,2
TMA acima de 65	0

## 1.4 Efetividade de Atendimento (EFA)

A Efetividade dos Atendimentos é calculada a partir da quantidade de senhas atendidas (SA) em relação às Quantidades de 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
70% <= EFA < 75%	0,2
EFA menor que 70%	0

## 1.5 Respostas as Manifestações (REM)

A efetividade das manifestações é aferida a partir da quantidade de respostas enviadas aos cidadãos no prazo 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:

$$\text{REM} = \text{RE}/\text{QM}$$

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
70% <= REM < 75%	0,2
REM menor que 70%	0

## 1.6 Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática para atendimento dos serviços das Unidades GANHA TEMPO durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 8%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática para atendimento deve ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DEI = \{QE*HA - (EM1*HM1 + EM2*HM2 + \dots + EMn*HMn)\} / QE*HA$$

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
70% <= DEI < 75%	0,2
DEI < 70%	0

## 1.7 Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos do Sistema de Ar Condicionado durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização dos equipamentos de ar condicionado deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$DSA = (HT)/(HA)$$

Onde:

- DSA: Disponibilidade do Sistema de ar condicionado;
- 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 DSA, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% <= DSA <= 100%	1
85% <= DSA < 95%	0,8
75% <= DSA < 85%	0,6
70% <= DSA < 75%	0,2
DSA < 70%	0

## 1.8 Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

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 disponibilidade de utilização na rede de acesso local deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$DSR = \frac{(QE \cdot HA) - (EP1 \cdot HP1 + EP2 \cdot HP2 + \dots + EPn \cdot HPn)}{(QE \cdot HA)}$$

Onde:

- DSR: Disponibilidade de Sistema de Rede local
- QE: Quantidade de Equipamentos conectados na Rede local
- HA: Horas de Atendimento no período
- EP: Equipamentos Parados sem Rede local
- HP: Horas Paradas sem Rede local

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

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

## 1.9 Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL)

Mede as condições de higiene e limpeza do ambiente da Unidades GANHA TEMPO.

- 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, cujo modelo será elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** de forma compartilhada com o **PODER CONCEDENTE**, 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 abaixo:

Faixa	Pontuação
0 =< NCL =< 5	1
5 < NCL < = 8	0,8

Faixa	Pontuação
8 < NCL ≤ 12	0,6
12 < NCL ≤ 16	0,2
NCL > 16	0

## 1.10 Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE)

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, cujo modelo será elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** de forma compartilhada com o **PODER CONCEDENTE**, 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 NCE, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

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

## 1.11 Percentual de Treinamento (PTR)

---

Mede a capacitação do pessoal.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O Percentual de Treinamento deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{PTR} = (\text{QTR})/(\text{QPT})$$

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

## 1.12 Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA)

---

Grau de Satisfação do 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.

A qualidade de serviços de atendimento deverá ser calculada 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
90% =< QSA =< 100%	1
80% =< QSA < 90%	0,8
70% =< QSA < 80%	0,6
60% =< QSA < 70%	0,2
QSA <= 60%	0

### 1.13 Qualidade do 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 das Unidades GANHA TEMPO.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

A qualidade de serviço de orientação deverá ser calculada 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
90% =< QSO <= 100%	1
80% =< QSO < 90%	0,8
70% =< QSO < 80%	0,6
60% =< QSO < 70%	0,2
QSO < 60%	0

## 2. Coeficiente de Eficiência (COEF)

O Coeficiente de Eficiência – COEF, será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo, a partir do 6º (sexto) mês de operacionalização de cada

Unidades de Atendimento GANHA TEMPO 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 Atendimento;
- QI = Qualidade da Infraestrutura;
- QP = Qualificação de Pessoal.

Calculados pela expressão:

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

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

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