



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 Cidadão (GSC);
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
Satisfação do Cliente/Usuário	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS			
	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
Condições de Infraestrutura	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES			
	5	Respostas das Manifestações	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações
	SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS			
	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
Qualificação da Equipe	CHECK LIST			
	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
	CONTROLE DE TREINAMENTO			
	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados/Quantidade de colaboradores prevista para treinamento
	PESQUISA COM CIDADÃO			
	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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

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

No	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor X Pontuação					Ponderação
					1	0,8	0,6	0,2	0	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS										
1	Grau de Satisfação do Cidadão	GSC	%	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%
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES										
5	% de Respostas das Manifestações	REM	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	5%
SISTEMA DE CONTROLE E OCORRÊNCIAS										
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 no Sistema de Ar Condicionado	DSA	Horas	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	3%
8	Disponibilidade Geral de Sistema de Rede Local	DSR	Minutos	Avaliador	100>=X>=97	97>X>=94	94>X>=92	92>X>=90	X<90	8%
LISTA DE VERIFICAÇÃO										
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%
CONTROLE DE TREINAMENTOS										
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100>=X>=95	95>X>=85	85>X>=75	75>X>=60	X<60	5%
PESQUISA COM CIDADÃO										
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%

A Avaliação deverá ser feita por uma **COMISSÃO INTERNA DA SEJUS**, ou por um **VERIFICADOR INDEPENDENTE** contratado pelo **PODER CONCEDENTE**.

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

1. Grau de Satisfação do Cidadão (GSC):

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

$$GSG = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4)$$

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
65% <= GSC < 70%	0,2
GSC < 65%	0

1.1. 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 <= TME <= 30	1
30 < TME <= 45	0,8
45 < TME <= 60	0,6
60 < TME <= 75	0,2
TME acima de 75	0



1.2. 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
$0 \leq TMA \leq 30$	1
$30 < TMA \leq 45$	0,8
$45 < TMA \leq 60$	0,6
$60 < TMA \leq 75$	0,2
TMA acima de 75	0

1.3. 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
65% <= EFA < 75%	0,2
EFA menor que 65%	0

1.4. 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:

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

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
65% <= REM < 75%	0,2
REM menor que 65%	0

2. 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
65% <= DEI < 75%	0,2
DEI < 65%	0

2.1. Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

- 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:

$$\text{DSA} = (\text{HT})/(\text{HA})$$

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
65% <= DSA < 75%	0,2
DSA < 65%	0

2.2. 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 DSR deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

Onde:

- DSR: Disponibilidade de Sistema de Rede local
- 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 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

2.3. Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL)

- 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 abaixo:

Faixa	Pontuação
$0 \leq NCL \leq 5$	1
$5 < NCL \leq 8$	0,8
$8 < NCL \leq 12$	0,6
$12 < NCL \leq 16$	0,2
$NCL > 16$	0

2.4. 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 NCE, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
$0 \leq NCE \leq 5$	1
$5 < NCE \leq 8$	0,8
$8 < NCE \leq 12$	0,6
$12 < NCE \leq 16$	0,2
$NCE > 16$	0

3. 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:

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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

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
65% <= PTR < 75%	0,2
PTR < 65%	0

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
90% =< QSA =< 100%	1
80% =< QSA < 90%	0,8
70% =< QSA < 80%	0,6
60% =< QSA < 70%	0,2
QSA <= 60%	0

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:

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

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



3.3. Coeficiente de Eficiência (COEF):

O **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:

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

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

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