



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento

**ANEXO I - APÊNDICE VI**

**COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA DA UAI**  
**COEF**



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento

## 1 - CONCEITO

As especificidades de cada Unidade de Atendimento Integrado – UAI – pressupõem uma gama de indicadores que reflitam o status operacional e financeiro que permitam o acompanhamento da gestão local, relacionados com o atendimento ao cidadão em cada município de Minas Gerais.

Este documento visa analisar algumas propostas e suas limitações. Destacam-se os seguintes indicadores: COEF, total de manifestações recebidas e os gastos para manter cada UAI, com base no atendimento ao cidadão realizado em seu interior.

### A) Descrição do Indicador:

Mensurar a capacidade de cada UAI em satisfazer o cidadão, considerando o tempo médio de espera para os serviços e o percentual de senhas efetivamente atendidas. Será calculado com base nos indicadores descritos nos itens a seguir.

### B) Fórmula: $COEF = PGS*0,5 + TE*0,4 + QS*0,1$

Em que:

- PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão
- PTE: Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

### C) Polaridade: Maior melhor

### D) Periodicidade: Anual (PPAG) e mensal no acompanhamento de cada unidade.

### E) Fonte dos Dados: Relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão do Atendimento do UAI

### F) Cálculo de Desempenho:

### G) Grau de Satisfação (GS):

- Grau de satisfação do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (*pad*) de avaliação ao término do atendimento no guichê
- Peso no COEF: 50%



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento

- Determinado por meio da seguinte expressão:  $GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4)$
- Periodicidade: Anual

Em que:

- GS: Grau de satisfação do cidadão
- B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”
- 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
$95\% < GS \leq 100\%$	1
$85\% < GS \leq 95\%$	0,8
$70\% < GS \leq 85\%$	0,6
$50\% < GS \leq 70\%$	0,2
$GS \leq 50\%$	0

#### H) Tempo de Espera Médio (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
- Peso no COEF: 40%
- Periodicidade: Anual



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento

- O Tempo de Espera Médio na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

Em que:

- TEM: Tempo de Espera Médio
- $TE_{(1 \text{ a } n)}$ : 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: Numero de senhas atendidas no período.
- Para a obtenção da Pontuação do Tempo de Espera Médio, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

TEMP	Pontuação
$0 < TE \leq 8$	1
$8 < TE \leq 16$	0,8
$16 < TE \leq 24$	0,6
$24 < TE \leq 32$	0,4
$32 < TE \leq 40$	0,2
Acima de 40	0

**I) Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (QS):**

- Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)
- Peso no COEF: 10%
- Periodicidade: Mensal



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento

- O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$QS = (SE-SC)/SE$$

Em que:

- QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
  - SE: Quantidade de Senhas Emitidas
  - SC: Quantidade de Senhas Cancelada
- Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a p
  - Pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (%)	Pontuação
92% <= QS <= 100%	1,0
86% <= QS < 92%	0,8
78% <= QS < 86%	0,6
70% <= QS < 78%	0,4
62% <= QS < 70%	0,2
QS menor que 62%	0

**- COEF DE CADA UAI = PIS\*0,5 + PTME\*0,4 + PGA\*0,1**

**- PIS: PONTUAÇÃO OBTIDA A PARTIR DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS) DO CIDADÃO;**

**- PTME: PONTUAÇÃO OBTIDA A PARTIR DO TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME);**

**- PGA: PONTUAÇÃO OBTIDA A PARTIR DA QUANTIDADE DE SENHAS ATENDIDAS EM RELAÇÃO À QUANTIDADE DE SENHAS EMITIDAS, OU GRAU DE ATENDIMENTO.**