

## **ANEXO VII**

### **ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE**

## ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

1. Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** são os constantes deste anexo.
2. 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%
  - Determinado por meio da seguinte expressão:
  - Periodicidade: Mensal
  - O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

- 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 <= 70%	0,2
GS <= 50%	0

### 3. Tempo de Espera Médio (TEM):

- 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: Mensal
- 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:

Faixa (minutos)	Pontuação
0 < TE <= 8	1
8 < TE <= 16	0,8
16 < TE <= 24	0,6
24 < TE <= 32	0,4
32 < TE <= 40	0,2
Acima de 40	0

4. Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (QS):

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

Faixa (%)	Pontuação
92% <= QS <= 100%	1
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

5. 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:

$$\text{COEF} = \text{PGS} \times 0,5 + \text{TE} \times 0,4 + \text{QS} \times 0,1$$

- 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

6. O valor de COEF variará entre 0 e 1 e impactará no valor das parcelas que compõem a **CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA**, na forma estabelecida no Anexo VI do **EDITAL**.