

— SEPLAG —

Documento de Indicadores de Desempenho – SEDURB - PD.

Bruno Lima

Maria Helena Barros

Versão – 21fev2014 – 15h00.

Anexo I

Documentação de Indicadores de Desempenho

I. Documento de sistematização de indicadores

II -Emitir e entregar carteira de passe livre para pessoas com deficiência			
II.1. Percentagem de perícias agendadas e não realizadas	eficácia	(Perícia realizadas/agen dadas) por semana	Indica a margem para gerenciamento das vagas.
II.2. Custo das vagas perdidas por não comparecimento do usuário	eficiência	Custo de vaga X n° de vagas perdidas.	Indica o custo financeiro da falha de gerenciamento do processo
II.3. Demanda por tipo de deficiência	tendência	contagem	Indica a comportamento de acesso do usuário.
II.4. Tempo de atendimento por posto (minutos de atendimento)	Eficiência	Tempo gasto em cada atendimento ao longo do processo.	Indica a variabilidade da capacidade de execução de cada atividade de atendimento do processo.
II.5. Tempo total de permanência no Processo	Eficiência	Tempo total gasto entre o ponto de início do processo e a conclusão da atividade final	Indica o tempo total de cada ciclo de execução do processo

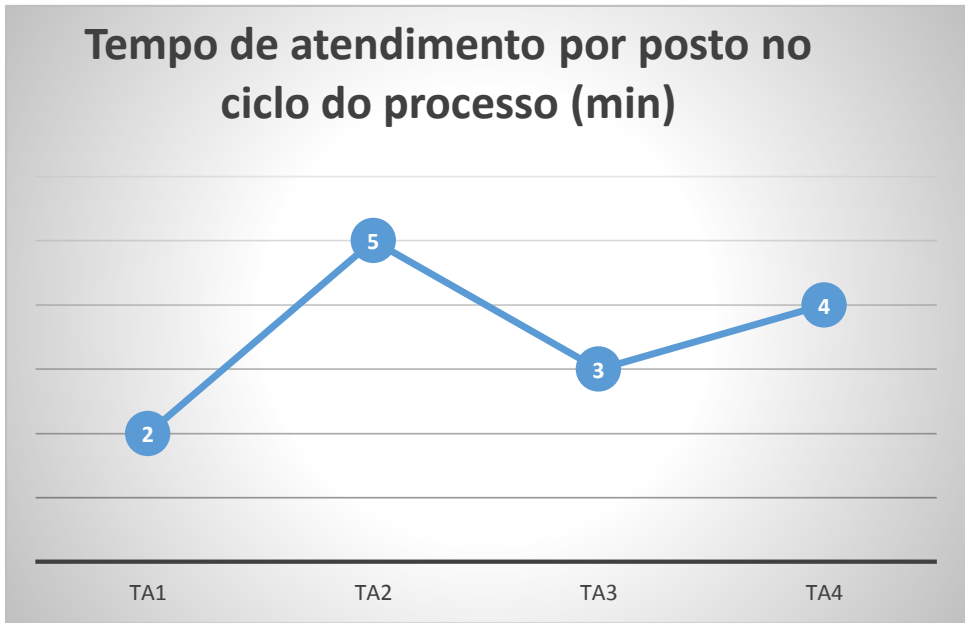
II. Manuais de indicadores

Indicador II.1: Percentagem de perícias agendadas e não realizadas	Tipo: Eficácia
Objetivo: Indica a margem para gerenciamento das vagas (capacidade de gerenciamento)	
Periodicidade: semanal	
Responsável: coordenador de atendimento	
Fórmula	
PNR= (Pa - Pr)/Pa; onde: PNR – percentagem de perícias não realizadas, Pr – perícias realizadas na semana, Pa – perícias agendadas na semana.	
Intervalo de validade	
Meta: PNR= zero Não há erro aceitável.	
Variáveis que permitem o cálculo	
Pr – obtido no documento de agendamento no final do último dia de realização de perícias na semana	
Onde e como as variáveis poderão ser capturadas (pontos de medição)	
Atividade lista de realização de perícia Contador de perícias realizadas.	
Exemplo de aplicação Contadores: Perícias agendadas: 17 Perícias não realizadas (faltas): 4 PNR= (4/17) ou PNR= 23,5%.	

Indicador II.2: Custo das vagas perdidas por não comparecimento do usuário (Cpp)	Tipo: Eficiência
Objetivo: Indica o custo financeiro da falha de gerenciamento do processo	
Periodicidade: semanal	
Responsável: Coordenador de atendimento	
Fórmula	
Cpp= (Pa - Pr) * Cp. Onde , Cpp é o custo de perícias perdidas na semana, Pr – perícias realizadas na semana, Pa – perícias agendadas na semana. Cp é o custo por perícia.	
Intervalo de validade	
Cpp=0 e (Pa-Pr)=0 Espera-se o desperdício nulo.	
Variáveis que permitem o cálculo	

Pa , Pr obtidos no documento de agendamento no último dia de realização de perícias da semana Cp valor a ser fornecido pelo órgão gerenciador do convênio com o CASE.
Onde e como as variáveis poderão ser capturadas
Atividade consultar lista de agendamentos. Os valores devem ser obtidos no último dia de realização de perícias da semana.

Indicador II.3: Demanda por tipo de deficiência	Tipo: Eficiência
Objetivo: Indica o comportamento de acesso do usuário	
Periodicidade: mensal	
Responsável: Coordenador de atendimento	
Fórmula	
Dtd= contagem por CID na solicitação do serviço.	
Intervalo de validade	
Não há	
Variáveis que permitem o cálculo	
Contador Número do CID	
Onde e como as variáveis poderão ser capturadas	
Lista de agendamentos alimentada pelo perito.	

Indicador II.4: Tempo de atendimento por posto(min)	Tipo: Eficiência										
Objetivo: Indica a variabilidade da capacidade de execução de cada atividade de atendimento do processo.											
Periodicidade: por ciclo											
Responsável: Coordenador de atendimento											
Fórmula											
Ta = tempo de atendimento por atividade do processo em minutos. Ta(n=1) a Ta (n=i)											
Intervalo de validade											
Meta ainda não definida											
Variáveis que permitem o cálculo											
Tempo. Contagem de tempo desde o início do atendimento até o encerramento do atendimento.											
Onde e como as variáveis poderão ser capturadas											
Contador de tempo iniciado com a abertura do cadastro do usuário e encerrado com o fechamento do cadastro.											
<p align="center">Exemplo de aplicação</p> <div>  <table border="1" data-bbox="1198 1023 1458 1232"> <thead> <tr> <th>Posto</th><th>Tempo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ta1</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Ta2</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Ta3</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Ta4</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> </div>		Posto	Tempo	Ta1	2	Ta2	5	Ta3	3	Ta4	4
Posto	Tempo										
Ta1	2										
Ta2	5										
Ta3	3										
Ta4	4										

Indicador II.5: Tempo total de permanência no Processo (min)	Tipo: Eficiência
Objetivo: Indica o tempo total de cada ciclo de execução do processo.	
Periodicidade: por ciclo	
Responsável: Coordenador de atendimento	
Fórmula	
T= tempo total do ciclo de atendimento considerando o intervalo entre a abertura inicial do formulário do usuário para início do atendimento até o encerramento do processo.	
Intervalo de validade	
Meta ainda não definida	
Variáveis que permitem o cálculo	
Tempo. Contagem de tempo desde o início do processo até o encerramento da atividade final.	
Onde e como as variáveis poderão ser capturadas	
Contador de tempo iniciado com a abertura do cadastro do usuário e encerrado com a finalização da entrega da carteira.	

III. Sistemática de medição

I -Emitir e entregar carteira de passe livre para pessoas com deficiência			
Indicador	Métrica	N. atividade	Dinâmica de coleta
II.1. Percentagem de perícias agendadas e não realizadas	percentagem	Obrigatório	<ul style="list-style-type: none"> A coleta deve ser feita a partir do fechamento do sistema. A coleta do indicador é considerada obrigatória quando é responsável por medidas de resultado do processo.
II.2. Custo das vagas perdidas por não comparecimento do usuário	Reais		
II.3. Demanda por tipo de deficiência	contagem		
II.4. Tempo de atendimento por posto (minutos de atendimento)	minutos		
II.5. Tempo total de permanência no Processo	minutos		