

# — SEPLAG —

## Documento de Indicadores de Desempenho – SEDURB - Idosos.

Bruno Lima

Maria Helena Barros

*Versão – 21fev2014 – 15h.*

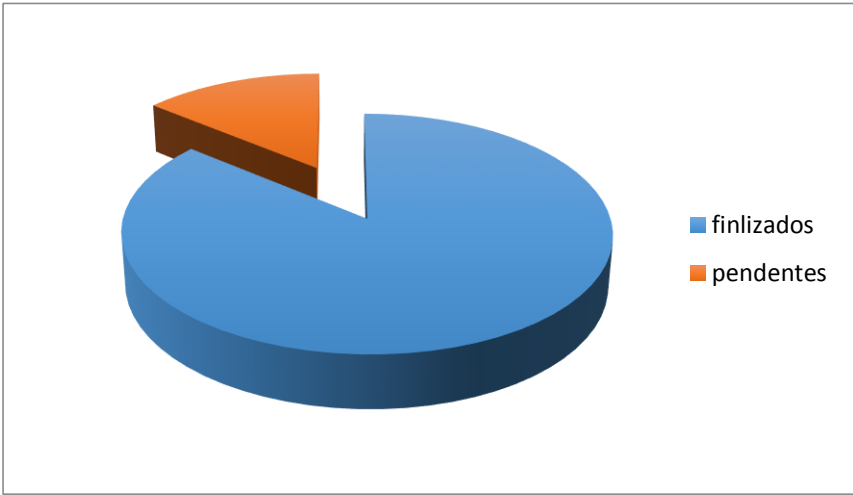
## Anexo I

### Documentação de Indicadores de Desempenho

#### I. Documento de sistematização de indicadores

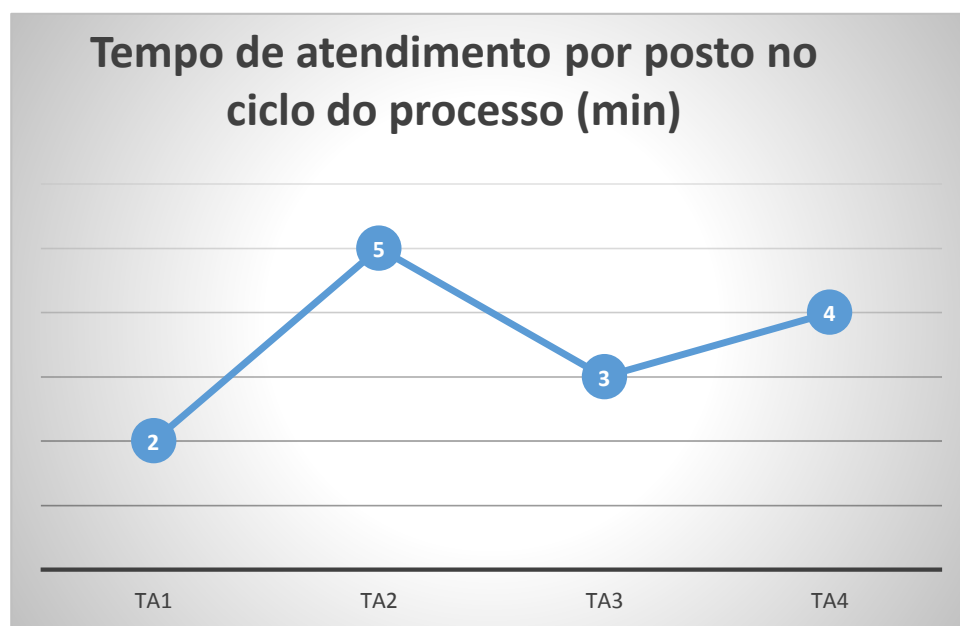
<b>I -Emitir e entregar carteira de passe livre para idosos</b>			
<b>I.1. Capacidade de entrega (resolutividade)</b>	Eficácia	Número de retornos obrigatórios por impedimentos de entrega/número de atendimentos	Indica a capacidade de emissão e entrega imediata em uma única visita do usuário.
<b>I.2. Tempo de atendimento por posto (minutos de atendimento)</b>	Eficiência	Tempo gasto em cada atendimento ao longo do processo.	Indica a variabilidade da capacidade de execução de cada atividade de atendimento do processo.
<b>I.3. Tempo total de permanência no Processo</b>	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
<b>I.4. Demanda de serviço atendimento por portal</b>	Tendência	Contagem de cadastros feitos no portal com acesso ao CEAC – por unidade	Indica comportamento do público usual por unidade do CEAC. Considerar: números de canais e dias da semana.
<b>I.5. Demanda de serviços</b>	Tendência	Contagem diária de serviços executados (qualquer atendimento)	Indica quantos serviços são executados em média considerando: número de canais e dia da semana.
<b>I.6. Frequência</b>	Tendência	Nº de pessoas que acessam o CEAC	Quantas pessoas acessaram o centro de atendimento, independentemente de terem sido atendidas ou não. (o portal deve manter a mesma contagem)

## II. Manuais de indicadores

<b>Indicador I.1: Capacidade de entrega (CE)</b>	<b>Tipo: Eficácia</b>
<b>Objetivo: medir a capacidade de emissão e entrega imediata em uma única visita do usuário.</b>	
<b>Periodicidade: diário (inicial)</b>	
<b>Responsável: Coordenador de atendimento</b>	
<b>Fórmula</b>	
$CE = 1 - (Pp / (Pp + Pf))$ , onde CE – Capacidade de Entrega; Pp – Processo com pendência de entrega; Pf – processo finalizado finalizados	
<b>Intervalo de validade</b>	
Meta: CE=1 Erro aceitável de 10% ou $0.9 < CE \leq 1$ Obs: os retornos são contados como processos finalizados no dia.	
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>	
Pp – devem ser contados em termos de pendências de entrega a serem anotadas no cadastro. Pf – devem ser contados como cadastros finalizados e carteiras entregues, anotados no cadastro.	
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas (pontos de medição)</b>	
Atividade “cadastro”. Contador de finalização ou pendência de entrega.	
<b>Exemplo de aplicação</b> <b>Contadores:</b> <b>Cadastros finalizados: 25</b> <b>Cadastros pendentes: 4</b> <b>CE= <math>1 - (4/29)</math> ou CE= 86%; erro de 14%, maior que o valor aceitável de 10%</b>	
	

<b>Indicador I.2: Tempo de atendimento por posto(min)</b>	<b>Tipo: Eficiência</b>
<b>Objetivo:</b> Indica a variabilidade da capacidade de execução de cada atividade de atendimento do processo.	
<b>Periodicidade:</b> por ciclo	
<b>Responsável:</b> Coordenador de atendimento	
<b>Fórmula</b>	
Ta = tempo de atendimento por atividade do processo em minutos. Ta(n=1) a Ta (n=i)	
<b>Intervalo de validade</b>	
Meta ainda não definida	
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>	
Tempo. Contagem de tempo desde o início do atendimento até o encerramento do atendimento.	
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas</b>	
Contador de tempo iniciado com a abertura do cadastro do usuário e encerrado com o fechamento do cadastro.	

#### Exemplo de aplicação



Posto	Tempo
Ta1	2
Ta2	5
Ta3	3
Ta4	4

--

<b>Indicador I.3: Tempo total de permanência no Processo (min)</b>	<b>Tipo: Eficiência</b>
<b>Objetivo:</b> Indica o tempo total de cada ciclo de execução do processo.	
<b>Periodicidade:</b> por ciclo	
<b>Responsável:</b> Coordenador de atendimento	
<b>Fórmula</b>	
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.	
<b>Intervalo de validade</b>	
Meta ainda não definida	
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>	
Tempo. Contagem de tempo desde o início do processo até o encerramento da atividade final.	
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas</b>	
Contador de tempo iniciado com a abertura do cadastro do usuário e encerrado com a finalização da entrega da carteira.	



<b>Indicador I.4: Demanda de serviço (Atendimento por portal)</b>	<b>Tipo: eficiência</b>
<b>Objetivo:</b> Indica comportamento do público usual por unidade do CEAC. Considerar: números de canais, ferramentas e dias da semana.	
<b>Periodicidade: diária</b>	
<b>Responsável: Coordenador de atendimento</b>	
<b>Fórmula</b>	
Pfp quantidade de cadastros agendados pelo portal que foram finalizados.	
<b>Intervalo de validade</b>	
Meta de agendamentos diário, mensal e anual.	
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>	
Contagem de agendamentos feitos no portal	
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas</b>	
Na atividade Cadastro.	

<b>Indicador I.6: Frequência presencial</b>	<b>Tipo: Tendência</b>
<b>Objetivo:</b> Indica quantas pessoas procuraram o centro de atendimento, independentemente de terem sido atendidas ou não. (o portal deve manter a mesma contagem)	
<b>Periodicidade: diária</b>	
<b>Responsável: Coordenador de atendimento</b>	
<b>Fórmula</b>	
Contagem total de atendimentos realizados no dia por CEAC= número de carteiras entregues	
<b>Intervalo de validade</b>	
Meta de entregas diário, mensal e anual.	
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>	
Contagem de entregas feitos no portal	
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas</b>	
Soma das atividades de entregas com e sem agendamento de perícia, com ou sem postagem nos correios. Na postagem dos Correios a contagem é feita após a mensagem de confirmação de recebimento emitido pelo usuário.	

F= contagem de solicitações de serviços no dia incluindo os não finalizados.
<b>Intervalo de validade</b>
Não há intervalo de validade antes que haja a identificação de coeficientes de sazonalidade. Período mínimo de contagem: 12 meses. Obs : os valores devem ser plotados diariamente
<b>Variáveis que permitem o cálculo</b>
Contagem de usuários que procuram os serviços.
<b>Onde e como as variáveis poderão ser capturadas</b>
Senha de acesso aos serviços.

### III. Sistemática de medição

<b>I -Emitir e entregar carteira de passe livre para idosos</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Métrica</b>	<b>N. atividade</b>	<b>Dinâmica de coleta</b>
<b>I.1. Capacidade de entrega (resolutividade)</b>	percentagem	Obrigatório	<ul style="list-style-type: none"> <li>A coleta dos indicadores obrigatórios deve ser feita a partir do fechamento diário do sistema.</li> <li>O processamento deve ser feita em uma janela de processamento e o resultado deve ser enviado ao e-mail do coordenador do serviço.</li> <li>A coleta do indicador é considerada obrigatória quando é responsável por medidas de resultado do processo.</li> </ul>
<b>I.2. Tempo de atendimento instantâneo (minutos de atendimento)</b>	minutos		
<b>I.3. Tempo total de permanência no Processo</b>	minutos		
<b>I.4. Demanda de serviço atendimento por portal</b>	contagem	Opcional	

<b>I.5. Demanda de serviços</b>	n. de carteiras entregues		
<b>I.6. Frequência</b>	contagem		