

**MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**  
**CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO**

**SISTEMA DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO – ESTACIONAMENTO ROTATIVO**



**ANEXO II.1 – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E  
QUALIDADE**

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº ##/2023**

**Fevereiro/2023**



## Sumário

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | DEFINIÇÃO DOS PADRÕES DE DESEMPENHO (NAVEGABILIDADE OPERACIONAL) .....  | 3  |
| 2.    | RELATÓRIO DE DESEMPENHO.....  | 4  |
| 3.    | ÍNDICE DE DESEMPENHO.....   | 4  |
| 4.    | INDICADOR ADIMPLÊNCIA .....   | 7  |
| 5.    | INDICADOR PRÁTICAS CORPORATIVAS .....   | 7  |
| 6.    | INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF) .....  | 7  |
| 7.    | INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES PARA USUÁRIOS (IDIU).....   | 8  |
| 8.    | INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA DESENVOLVEDORES DE APLICATIVOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS (IDIP): 8 |    |
| 9.    | INDICADOR OPERACIONAL .....   | 8  |
| 10.   | INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO) .....  | 9  |
| 11.   | INDICADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....   | 9  |
| 12.   | INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP).....  | 9  |
| 13.   | INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT) .....   | 10 |
| 14.   | INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO ATRAVÉS DAS MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS) .....                                    | 10 |
| 15.   | INDICADOR DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA .....   | 10 |
| 16.   | INDICADOR DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP) .....  | 11 |
| 17.   | INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP) .....  | 11 |
| 18.   | METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE CHECK LIST .....   | 11 |
| 18.1. | CHECK LIST 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS .....  | 11 |
| 18.2. | SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO .....  | 12 |
| 18.3. | SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO VIA MÍDIAS SOCIAIS .....  | 13 |
| 18.4. | PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS .....  | 14 |



## SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE E DESEMPENHO

### 1. DEFINIÇÃO DOS PADRÕES DE DESEMPENHO (NAVEGABILIDADE OPERACIONAL)

O método utilizado para identificação dos gatilhos e processadores de desempenho teve como base os seguintes passos.

Primeiramente foi a identificação dos serviços essenciais para a continuidade do serviço.

Posteriormente, a identificação de critérios relacionados a boa conduta e relacionamento com usuário e Poder Concedente.

E por último, critérios avaliativos de boa prestação do serviço, melhoria contínua, acompanhamento das inovações tecnológicas e maturidade operacional.

A seguir serão descritos os principais indicadores que compõem os processadores de desempenho, compostos pelo Índice de Desempenho (ID) e seus subíndices.

Sugere-se que a avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA seja realizada por meio da apuração dos cálculos e aplicação do Índice de Desempenho (ID), medição da qualidade da prestação dos serviços prestados pela Concessionária, baseado nos Indicadores de Desempenho apresentados neste documento, servindo como balizador para a composição final da Outorga, conforme exposto no contrato.

Os cálculos das chaves indicadoras de *performance* que compõem o ID deverão ser realizados anualmente. Entretanto, sugere-se que as apurações do Índice De Desempenho sejam feitas trimestralmente, a partir da média dos dois trimestres consecutivos anteriores à apuração.

O Índice de Desempenho apurado influenciará diretamente o cálculo do valor da parcela variável da OUTORGA para o trimestre subsequente à apuração, até que nova apuração trimestral seja realizada. O valor da parcela variável da Outorga irá corresponder a um percentual da Receita Bruta da Concessionária, de acordo com a classificação obtida nesse trimestre.

O GDF analisará as informações e promoverá as diligências necessárias à elaboração de um parecer sobre o real desempenho apresentado pela Concessionária e sugestões de melhoria do seu desempenho. Para diligenciadas informações, o MUNICÍPIO utilizará.



- a. Inspeções amostrais para verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade;
- b. Análise da documentação produzida e apresentada pela Concessionária;
- c. Análise de informações prestadas pelo Poder Concedente.

No caso de inspeções amostrais, é obrigação do Estado utilizar uma amostra estatisticamente significativa.

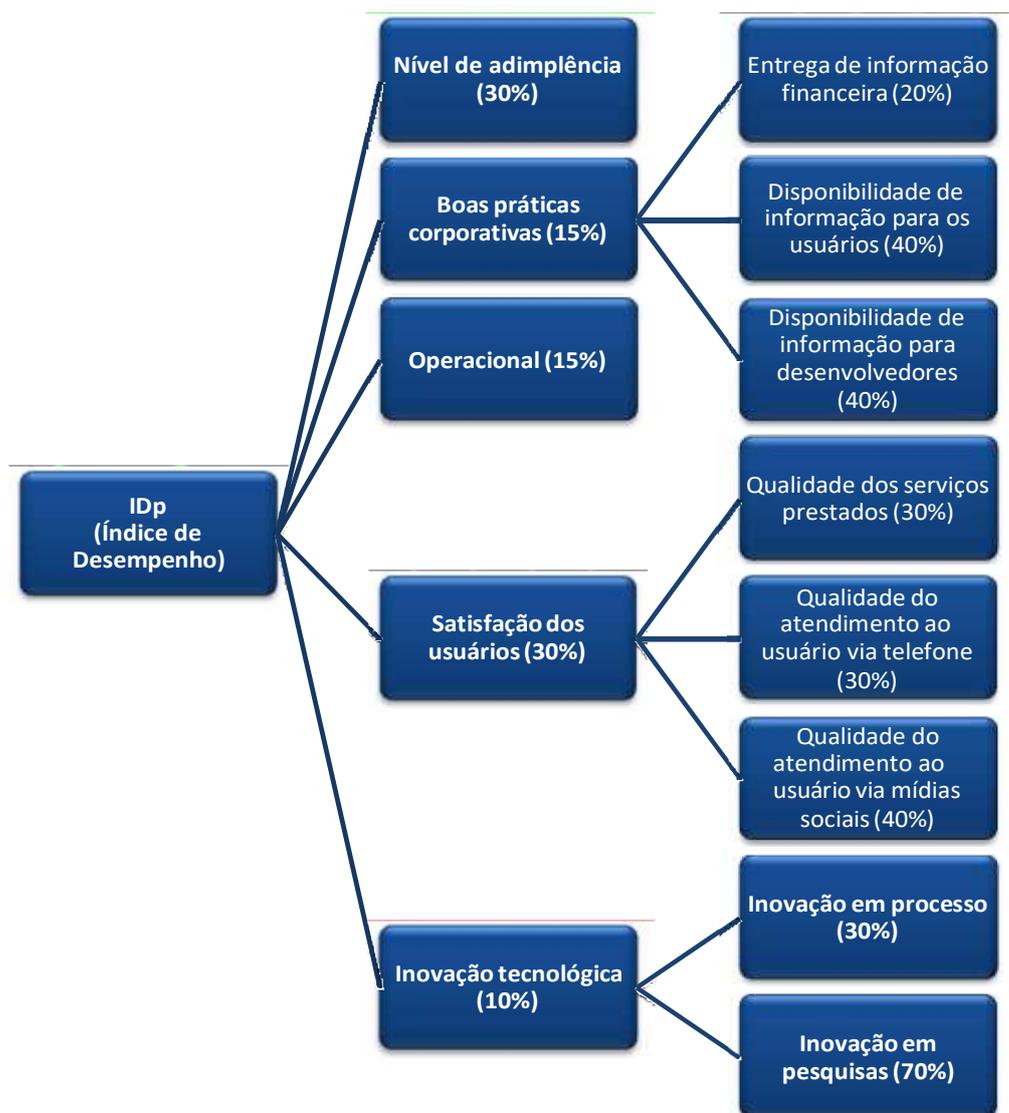
## **2. RELATÓRIO DE DESEMPENHO**

- 2.1. O cálculo do Índice de Desempenho deverá constar do Relatório De Desempenho que será entregue pela Concessionária ao Poder Concedente. O Relatório De Desempenho deverá conter:
  - a. Informações sobre o cálculo do ID, conforme preconizado a seguir;
  - b. Informações sobre o cálculo dos Indicadores de Desempenho;
  - c. Histórico de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta;
  - d. Resultado das Pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos usuários dos serviços do Sistema Integrado de Estacionamento Rotativo a serem prestados pela Concessionária.

## **3. ÍNDICE DE DESEMPENHO**

- 3.1. O Índice de Desempenho é composto pela apuração e ponderação de cinco subíndices de desempenho principais conforme Figura 1.

Figura 1 – Índice de Desempenho



- d. **Indicador de Redução de Inadimplência (IRI):** Avalia o nível de inadimplência do sistema ao longo do tempo;
- e. **Indicador de Práticas Corporativas (IPC):** Avalia a transparência e conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais, regulatórios e comunicação da informação exigida;
- f. **Indicador de Serviços (IO):** Avalia a disponibilidade dos equipamentos de retaguarda e a qualidade da operação da concessionária.
- g. **Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU):** Avalia o nível de qualidade dos serviços prestados, do atendimento ao usuário via telefone e via mídias sociais.



- h. **Indicador de Inovação Tecnológica (IIT):** Avalia o grau de inovação de processos e tecnológica agregados pela concessionária.
- 3.2. O resultado da apuração do Índice de Desempenho será representado por uma nota, situada entre 0 (zero) e 100 (cem), sendo que 0 (zero) representa a pior avaliação possível e 100 (cem) a melhor avaliação possível a ser obtida pela concessionária.
- 3.3. A partir dos resultados apurados de cada um dos quatro índices (IRI, IPC, IO, IAU e IIT) será calculado o Índice de Desempenho.
- 3.4. Os IRI e IAU terão peso de 30% (trinta por cento), enquanto o IPC e o IO terão peso de 15% (quinze por cento) e o IIT peso de 10% (dez por cento).
- 3.5. Desta forma, o Índice de Desempenho será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = 30\% \times IRI + 15\% \times IPC + 15\% \times IO + 30\% \times IAU + 10\% \times IIT \quad \text{Equação 1}$$

Onde:

*ID = Índice De Desempenho*  
*IRI = Indicador De Redução De Inadimplência*  
*IPC = Indicador De Práticas Corporativas*  
*IO = Indicador Operacional*  
*IAU = Indicador De Atendimento Ao Usuário*  
*IIT = Indicador De Inovação Tecnológica*

- 3.6. O impacto do Índice de Desempenho (ID) no valor da outorga variável será calculado pela seguinte fórmula:

$$x\% \times x = \frac{ID}{100} \quad \text{Equação 2}$$

Onde:

*X = Valor de Outorga Mensal*  
*ID = Índice De Desempenho*

- 3.7. Tais médias ainda que corriqueiramente utilizadas em concessões públicas, servem como estimulante para o prestador de serviço manter a qualidade e atenção aos principais itens que compõem a solução, justificáveis e de impacto direto no repasse realizado ao Poder Concedente.



#### 4. INDICADOR ADIMPLÊNCIA

4.1. O Indicador de Adimplência (IRI) mede o quanto os usuários estão adimplentes com o sistema, ou seja, o quanto eles estão pagando pelo uso das vagas do Sistema Integrado de Estacionamento Rotativo.

4.2. O IRI deverá ser calculado no período de verificação da seguinte forma:

$$\frac{\Sigma(\text{Taxa de ocupação regular})}{\Sigma(\text{Taxa de ocupação irregular})} \times 100 \quad \text{Equação 3}$$

4.3. Portanto, o IRI será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) que deverá ser multiplicado pelo peso atribuído ao critério de redução de inadimplência.

#### 5. INDICADOR PRÁTICAS CORPORATIVAS

5.1. O Indicador de Práticas Corporativas (IPC) mede a transparência e a credibilidade da Concessionária. Este é formado por três Indicadores de Desempenho, Indicador de Informação Financeira (IIF), Indicador de Disponibilidade de Informação para Usuários (IDIU) e Indicador de disponibilidade de Informação para Programadores (IDIP).

5.2. Portanto, o IPC será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IPC = IIF \times 20\% + IDIU \times 40\% + IDIP \times 40\% \quad \text{Equação 4}$$

#### 6. INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF)

| INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF) |   |
|--|---|
| <b>Objetivo</b>                          | Mede dias de atrasos na entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE a cada trimestre. |
| <b>Fórmula</b>                           | $\Sigma$ dias de atraso de entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO no trimestre.  |
| <b>Nota</b>                              | 0 dia – 100<br>Até 5 dias – 75<br>Até 15 dias – 50<br>Até 30 dias – 25<br>Acima de 30 dias – 0                    |
| <b>Racional</b>                          | Entrega Formal do Relatório de cada CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.   |
| <b>Meta</b>                              | 0 dia de atraso.  |



## 7. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES PARA USUÁRIOS (IDIU)

| INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA USUÁRIOS (IDIU) |  |
|---|--|
| <b>Objetivo</b>   | Mede a conformidade da disponibilidade das informações aos usuários.   |
| <b>Fórmula</b>  | $\sum$ itens não conformes   |
| <b>Nota</b>   | Todos os itens em conformidade – 100<br>1 item não conforme – 0<br>Entende-se por informação para usuários toda aquela sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Perfil de uso das vagas;</li><li>• Receitas auferidas pelo sistema em tempo real desdobradas por cada um dos meios de pagamento;</li><li>• Disponibilidade de vagas em tempo real.</li></ul> |
| <b>Racional</b>   | Verificação amostral por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE   |
| <b>Meta</b>   | Todos os itens em conformidade   |

## 8. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA DESENVOLVEDORES DE APLICATIVOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS (IDIP):

| INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO A PROGRAMADORES (IDIP) |   |
|---|---|
| <b>Objetivo</b>   | Mede a conformidade da disponibilidade das informações para programadores   |
| <b>Fórmula</b>  | $\sum$ itens não conformes  |
| <b>Nota</b>   | Todos os itens em conformidade – 100<br>1 item não conforme – 0<br>Entende-se por informação para usuários toda aquela sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Perfil de uso das vagas;</li><li>• Disponibilidade de vagas em tempo real;</li><li>• Informações técnicas de APIs e outras formas de integração de aplicativos.</li></ul> |
| <b>Racional</b>   | Verificação amostral por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE  |
| <b>Meta</b>   | Todos os itens em conformidade  |

## 9. INDICADOR OPERACIONAL

9.1. O Indicador de Serviços (IO) mede a disponibilidade dos equipamentos de retaguarda e a qualidade da operação da concessionária. Este é formado pelo Indicador de Qualidade da Operação (IQO). Portanto, o IO será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem).



## 10. INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO)

| INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO) |   |
|--|---|
| <b>Objetivo</b>                          | Mede o grau de disponibilidade dos equipamentos que proveem os SERVIÇOS on-line das CONCESSIONÁRIAS |
| <b>Fórmula</b>                           | $\sum$ tempo online dos servidores / $\sum$ tempo total na medição                                  |
| <b>Nota</b>                              | 97% – 0 pontos<br>98% – 25 pontos<br>99% – 50 pontos<br>99,5% – 75 pontos<br>99,9% – 100 pontos     |
| <b>Racional</b>                          | Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE  |
| <b>Meta</b>                              | $\geq 99,5\%$   |

## 11. INDICADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- 11.1. O Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU) mede a qualidade do atendimento e do serviço prestado aos cidadãos que recorrem aos serviços do Sistema Inteligente de Estacionamento Rotativo a cargo da concessionária.
- 11.2. O IAU por sua vez é formado por três Indicadores de Desempenho, a saber: Indicador de Qualidade de Serviço Prestado (IQSP), Indicador de Qualidade do Atendimento via Telefone (IQAT) e Indicador de Qualidade do Atendimento via Mídias Sociais (IQAMS) que são calculados a partir de pesquisa de satisfação.
- 11.3. Portanto, o IAU será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IAU = IQSP \times 30\% + IQAT \times 30\% + IQAMS \times 40\% \quad \text{Equação 5}$$

## 12. INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP)

| INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP) |  |
|---|--|
| <b>Objetivo</b>                                   | Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do SERVIÇO da CONCESSIONÁRIA                   |
| <b>Fórmula</b>                                    | $\sum$ nota de cada critério avaliado / $\sum$ número de critérios                                     |
| <b>Nota</b>                                       | $\sum$ média das notas de cada avaliação / $\sum$ de pesquisas respondidas ( <i>Check List 3.1.1</i> ) |
| <b>Racional</b>                                   | Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE     |



|             |      |
|-------------|------|
| <b>Meta</b> | ≥ 90 |
|-------------|------|

### 13. INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT)

| INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT) |   |
|---|---|
| <b>Objetivo</b>   | Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento telefônico oferecido pela CONCESSIONÁRIA |
| <b>Fórmula</b>  | $\sum$ nota de cada critério avaliado / $\sum$ número de critérios  |
| <b>Nota</b>   | $\sum$ média das notas de cada avaliação / $\sum$ de pesquisas respondidas (Check List 3.1.2)                   |
| <b>Racional</b>   | Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE              |
| <b>Meta</b>   | ≥ 90  |

### 14. INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO ATRAVÉS DAS MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS)

| INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS) |  |
|--|--|
| <b>Objetivo</b>  | Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do SERVIÇO da CONCESSIONÁRIA               |
| <b>Fórmula</b>   | $\sum$ nota de cada critério avaliado / $\sum$ número de critérios                                 |
| <b>Nota</b>  | $\sum$ média das notas de cada avaliação / $\sum$ de pesquisas respondidas (Check List 3.1.3)      |
| <b>Racional</b>  | Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE |
| <b>Meta</b>  | ≥ 90   |

### 15. INDICADOR DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

- 15.1. O Indicador de Inovação Tecnológica (IIT) mede o grau de inovação de processos e tecnológica agregados pela concessionária na prestação de serviços do Sistema Inteligente de Estacionamento Rotativo. Este é formado por dois Indicadores de Desempenho, Indicador do Plano de Inovação em Processos (IPIP) e Indicador de Investimento em Avaliação do Projeto (IIAP).
- 15.2. Portanto, o IIT será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IIT = IPIP \times 30\% + IIAP \times 70\% \text{ Equação 6}$$



## 16. INDICADOR DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP)

| INDICADOR DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP) |   |
|---|---|
| <b>Objetivo</b>   | Mede o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA\ do PLANO DE INOVAÇÃO DE PROCESSOS   |
| <b>Fórmula</b>  | $\sum$ itens não conformes  |
| <b>Nota</b>   | 0 item – 0 pontos<br>1 item – 25 pontos<br>2 itens – 50 pontos<br>3 itens – 75 pontos<br>4 itens – 100 pontos<br>(Check List 2) |
| <b>Racional</b>   | Verificação in loco por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE   |
| <b>Meta</b>   | 4 itens de conformidade   |

## 17. INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP)

| INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP) |  |
|--|--|
| <b>Objetivo</b>  | Mede o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA do nível de investimento em avaliação do projeto              |
| <b>Fórmula</b>   | % da Receita Bruta investido em avaliação do projeto   |
| <b>Nota</b>  | 0% – 0 pontos<br>0,05% – 25 pontos<br>0,15% – 50 pontos<br>0,25% – 75 pontos<br>> 0,25% – 100 pontos |
| <b>Racional</b>  | Verificação por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE  |
| <b>Meta</b>  | 0,25% da Receita Bruta   |

## 18. METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE CHECK LIST

### 18.1. CHECK LIST 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

18.1.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;



3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.

18.1.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

| Itens verificáveis   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários</b>                                  |   |   |   |   |   |
| Aparência  |   |   |   |   |   |
| Educação   |   |   |   |   |   |
| Pró-atividade  |   |   |   |   |   |
| Compreensão  |   |   |   |   |   |
| <b>2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos</b>                                |   |   |   |   |   |
| <b>3. Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços de estacionamento rotativo</b> |   |   |   |   |   |
| <b>4. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental</b>                                       |   |   |   |   |   |

**18.2. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

18.2.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;
3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.



18.2.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

| Itens verificáveis  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários</b>               |   |   |   |   |   |
| Educação  |   |   |   |   |   |
| Pró-atividade   |   |   |   |   |   |
| Compreensão   |   |   |   |   |   |
| <b>2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento telefônico</b>             |   |   |   |   |   |
| <b>3. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento telefônico prestado</b> |   |   |   |   |   |
| <b>4. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental</b>                    |   |   |   |   |   |

**18.3. Satisfação Dos Usuários Com Atendimento Via Mídias Sociais**

18.3.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;
3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.

18.3.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

| Itens verificáveis  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários</b>           |   |   |   |   |   |
| Educação  |   |   |   |   |   |
| Pró-atividade   |   |   |   |   |   |
| Compreensão   |   |   |   |   |   |
| <b>2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do Twitter</b> |   |   |   |   |   |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 3. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do Twitter          |  |  |  |  |  |
| 4. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do Facebook            |  |  |  |  |  |
| 5. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do Facebook         |  |  |  |  |  |
| 6. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do canal do Youtube    |  |  |  |  |  |
| 7. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do canal do Youtube |  |  |  |  |  |

#### 18.4. Plano De Inovação Em Processos

| Plano de Inovação em Processos |   |        |            |               |            |
|--------------------------------|---|--------|------------|---------------|------------|
| Critério de Conformidade       |   | Atende | Não atende | Não aplicável | Observação |
| Processos                      | A empresa alterou seus processos para obter maior eficiência, qualidade, Flexibilidade ou eficiência operacional? |        |            |               |            |
| Máquinas e equipamentos        | A empresa comprou ou alugou algum tipo de equipamento ou máquina diferente daquelas usadas anteriormente?         |        |            |               |            |
| Práticas de gestão             | A empresa adotou alguma nova prática de gestão ( <i>framework</i> )?  |        |            |               |            |
| Certificações                  | A empresa recebeu alguma nova certificação de processo ou de produto?   |        |            |               |            |