



Secretaria de Estado de Gestão Administrativa
Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão



Avaliação de Desempenho

X

Remuneração Variável

A Experiência do Na Hora

Graziela Fernandes

Subsecretária de Tecnologias de Gestão



Secretaria de Estado de Gestão Administrativa

Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão



Diferencial Competitivo do “Na Hora”

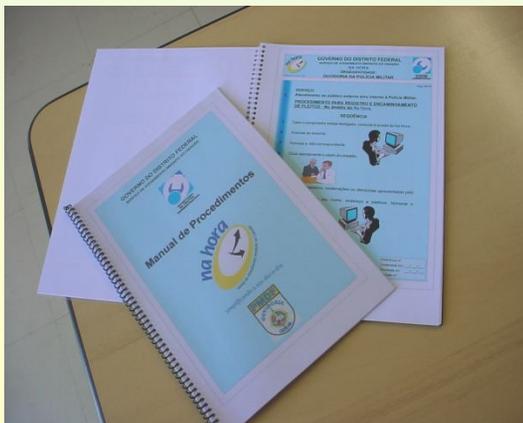
1. Gestão com Pessoas

- Definição de perfil;
- Seleção;
- Formação em atendimento ao público;
- Atualização dos conhecimentos;
- Treinamento contínuo;



Diferencial Competitivo do “Na Hora”

- Revisão e redefinição de rotinas;
- Padronização de procedimentos;
- Elaboração de manuais dos serviços;
- Elaboração do manual de funcionamento e organização do Na Hora (ética);
- Escolha dos uniformes;
- Missão do Na Hora;
- Elaboração dos critérios de avaliação de desempenho.





Secretaria de Estado de Gestão Administrativa Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão

MISSÃO DO NA HORA

A nossa missão é prestar ao cidadão serviços diversos, com atendimento imediato e de qualidade superior, com eficiência, honestidade e solidariedade, fazendo valer a igualdade de seus direitos e o respeito as suas diferenças, com a consciência de estarmos cumprindo o nosso dever, de agentes transformadores e construtores de um serviço público cada vez melhor em busca da realização da cidadania plena.



Diferencial Competitivo do “Na Hora”

2. Avaliação Sistemática

- Sistema de informações gerenciais;
- Sistema de controle de acesso;



• Totens de auto-atendimento.



Instalações Físicas

- Mobiliários padronizados
- Equipamentos de comunicação
- Gerenciador de filas
- Sinalização visual





Secretaria de Estado de Gestão Administrativa
Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão



Avaliação de Desempenho Gratificação de Atendimento ao Público - GAP





Gratificação de Atendimento ao Público - GAP

- Lei N° 2.983, de 10 de maio de 2002, institui a Gratificação de Atendimento ao Público – GAP;
- Valor Mensal R\$ 430,00 - remuneração variável (10% a 100%);
- Remuneração variável conforme Avaliação Mensal de Desempenho.

Avaliação Mensal de Desempenho dos Servidores

1 – PARÂMETROS

Vinculação com a missão do Na Hora;

Busca pela excelência na prestação dos serviços;

Redução da insatisfação do usuário no atendimento.

2 – METODOLOGIA

2.1 – Avaliação do Usuário – 60%

a) Atendentes

b) Supervisores e Gerentes

2.2 – Avaliação Compartilhada – 40%

a) Atendentes

b) Supervisores e Gerentes

2.1 - Avaliação do Usuário (60% da GAP)

a) Atendentes

1 - Sobre nosso atendimento?		
Login: 39 Nome: 039 - INSS - Alessandra Rocha Paulin		
Cod. Resposta	Descrição da Resposta	Ocorrências
1	Excelente	392
2	Bom	12
4	Ruim	1
Total de Ocorrências		405
Total Geral da Pesquisa (Sobre nosso atendimento?) :		405
Totalização da Pesquisa		
Cod. Resposta	Descrição da Resposta	Quantidade
1	Excelente	392
2	Bom	12
3	Regular	0
4	Ruim	1
Total Geral de Ocorrências		405

$$\text{Cálculo} = (\text{Excelente} + \text{Bom}) - (\text{Regular} + \text{Ruim})$$

$$(392 + 12) - (0 + 1) = 403$$

2.1 - Avaliação do Usuário (60% da GAP)

b) Supervisores e Gerentes

Supervisores: O cálculo para avaliação dos supervisores dos órgãos é efetuado pelo desempenho dos atendentes de seu turno.

Gerentes: O cálculo para avaliação da equipe da administração é feito pelo desempenho geral do Na Hora.

2.2 - Avaliação Compartilhada (40% da GAP)

a) Atendentes

- a) Assiduidade / Pontualidade
- b) Comprometimento (disciplina, iniciativa e dedicação)
- c) Apresentação Pessoal
- d) Relacionamento Pessoal
- e) Produtividade

Critérios

b) Supervisores e Gerentes

São utilizados os 5 critérios e o Formulário Específico para avaliação dos supervisores e gerentes.

Secretaria de Estado de Gestão Administrativa

Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão

F o r m u l á r i o

 Simplificando o seu dia-a-dia.	GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA SERVIÇO DE ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO – NA HORA	 SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
---	---	--

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO – NA HORA

MÊS: _____ DE _____

NOME DO SERVIDOR: _____
 CARGO / FUNÇÃO: _____
 MATRÍCULA: _____
 ÓRGÃO: _____

AVALIAÇÃO DO CIDADÃO TOTAL = 60%

Total Atend.	Total Excel.	Total Ruins	% da GAP	Valor da Gap

AUTO-AVALIAÇÃO COMPARTILHADA TOTAL = 40%

0 a 2 – RUIM **3 a 4 – REGULAR** **5 a 6 – BOM** **7 a 8 – EXCELENTE**

FATORES	DISCRIMINAÇÃO	PONTOS
Assiduidade / Pontualidade	Neste quesito o avaliador observará o respeito e a constância da pontualidade bem como a frequência ao serviço, o cumprimento de prazos, compromissos e metas de trabalho.	
Comprometimento (disciplina, iniciativa e dedicação).	Neste quesito será avaliada a observância à ordem e à hierarquia, bem como aos deveres funcionais, a organização no ambiente de trabalho, assio no manuseio dos materiais de trabalho, o respeito aos procedimentos do serviço e se ocorre algum tipo de omissão ou desvio por parte do avaliado e ainda se este procura resolver os problemas com sua própria iniciativa, sem ferir os padrões já existentes.	
Apresentação Pessoal	Neste quesito será avaliada a qualidade da apresentação pessoal, como o uso completo e adequado do uniforme e a adequação do penteado bem como a higiene pessoal.	

Produtividade	Neste quesito o avaliador observará a qualidade do desempenho, a quantidade do resultado, e a margem de erro nas tarefas desempenhadas pelos avaliados, bem como a disposição destes para colaborar e contribuir.	
Relacionamento Pessoal	Neste quesito o avaliador observará a qualidade do tratamento pessoal dispensado aos colegas, chefes, usuários do serviço, e demais cidadãos.	

TABELA DE PONTUAÇÃO	PONTOS ATRIBUÍVEIS			
	MÍNIMO	MÁXIMO	GRADAÇÃO	PESO
Assiduidade / Pontualidade	0	8	1	8
Comprometimento	0	8	1	8
Apresentação Pessoal	0	8	1	8
Produtividade	0	8	1	8
Relacionamento Pessoal	0	8	1	8

Assiduidade	Comprometimento	Apresentação	Produtividade	Relacionamento	Valor da GAP	Total a Receber

PONTUAÇÃO MENSAL _____ CONCEITO MENSAL _____

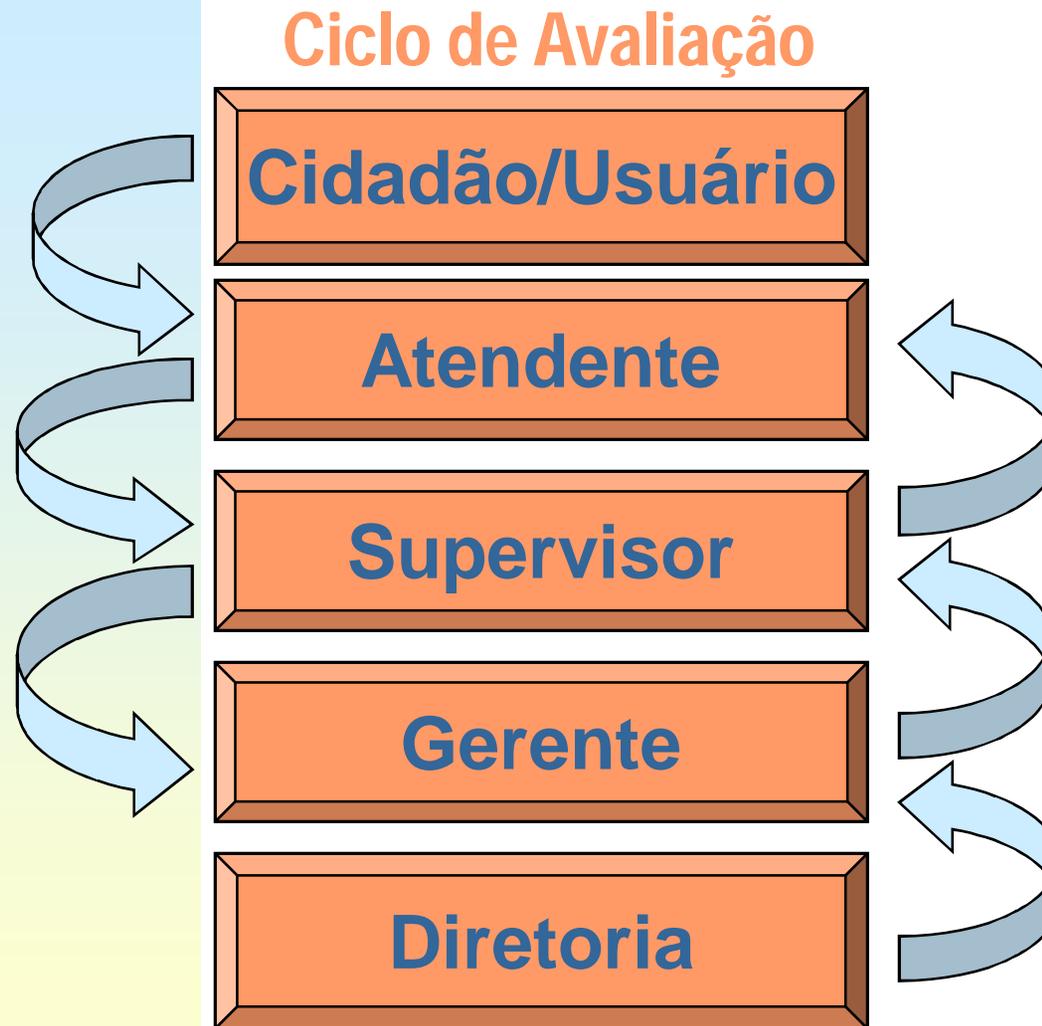
CIÊNCIA DO SERVIDOR _____/_____/_____	ASSINATURA _____	MATRÍCULA _____
--	---------------------	--------------------

CIÊNCIA DO SUPERVISOR _____/_____/_____	ASSINATURA _____
--	---------------------

CIÊNCIA DA GERÊNCIA _____/_____/_____	ASSINATURA _____
--	---------------------

Observações:

Avalia



Avalia

Ciclo de Avaliação

Resultados

- Remanejamento de RH, em conformidade com o perfil;
- Identificação de eventuais necessidades de capacitação e treinamento;
- Implementação de melhorias na gestão;
- Constante elevação do índice de satisfação externa e interna.



Secretaria de Estado de Gestão Administrativa Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão



Primeiro Ano de Funcionamento

Número de Órgãos: 14

Tempo Médio de Atendimento: 08 minutos

Número de Servidores: 153

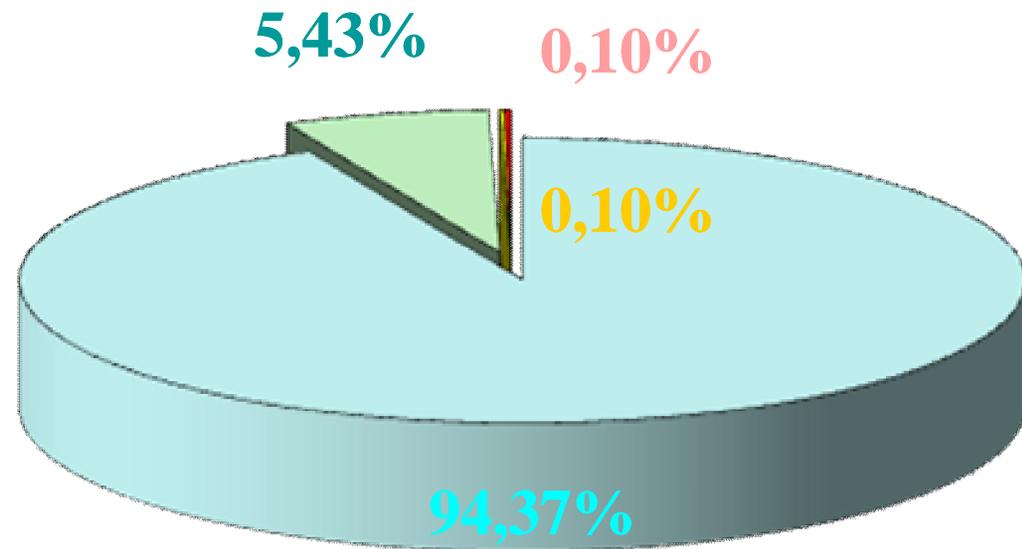
Tempo Médio de Espera: 05 minutos

Total de Atendimentos: 306.384

Média de Atendimento Mensal: 20.500

Índice de Satisfação do Cidadão

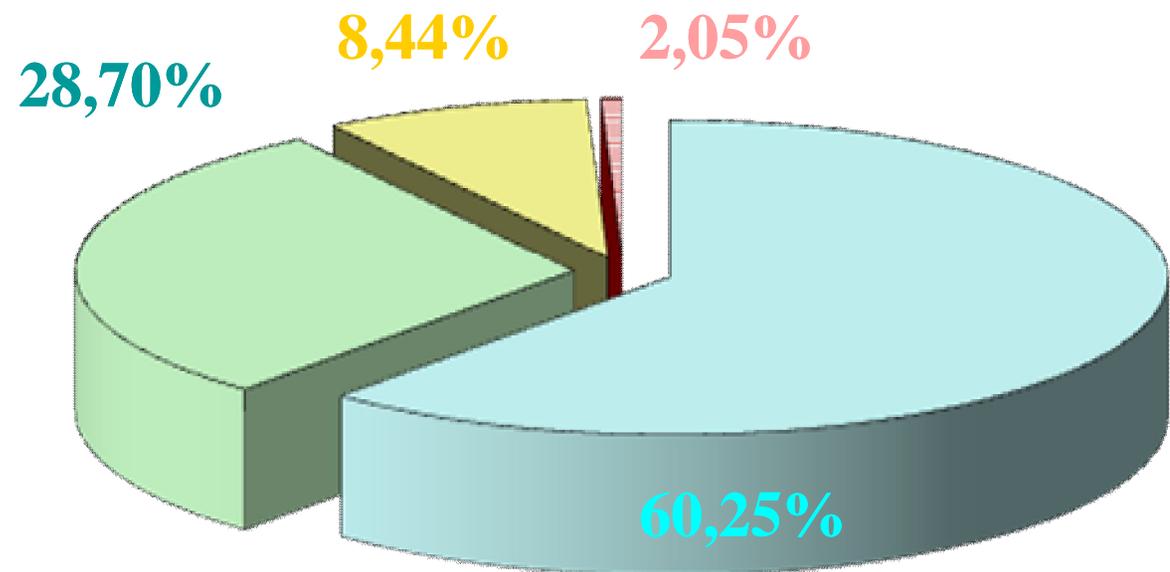
99,80%
Satisfação
Externa



□ Excelente □ Bom □ Regular □ Ruim

Índice de Satisfação do Servidor

86,87%
Satisfação
Interna



□ Totalmente Satisfatório □ Muito Satisfatório □ Satisfatório □ Insatisfatório



Secretaria de Estado de Gestão Administrativa Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão



“A legitimidade da avaliação está baseada nos valores da Organização, na sua Missão, nos resultados alcançados e principalmente na satisfação do cidadão.”

Graziela Fernandes
graziela@sga.df.gov.br