

## ANEXO VII

### INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

1. Os índices para aferição do **Coefficiente de Eficiência (COEF)** dos serviços prestados pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL são os constantes deste anexo.
2. **Índice de Satisfação do Caminhante (ISC)**: terá peso de 60% (sessenta por cento) para o cálculo **Coefficiente de Eficiência**
  - Índice de satisfação do Caminhante, medido através da informação registrada pelo cidadão usando um questionário de avaliação onde o usuário coloque sua opinião geral sobre o atendimento, a manutenção do Caminho, com graus “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”.
  - Determinado por meio do seguinte método de cálculo a partir da fórmula: **IS= ((A+B)/C)\*100** ( Unidade de Medida: Percentual (%), Frequência Mensal, em que:
    - IS: Índice de Satisfação do cidadão
    - A: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”
    - B: Número total mensal de registros de grau “Bom”
    - C: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Satisfação do Caminhante, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Pontuação tendo como base o percentual obtido

Parâmetro	Faixa	Pontuação
<b>Ideal</b>	<b>100,00 a 80</b>	<b>1</b>
<b>Alerta</b>	<b>79,9 a 60</b>	<b>0,8</b>
<b>Crítico</b>	<b>59,9 a 50</b>	<b>0,6</b>
<b>Grave</b>	<b>49,9 a 40</b>	<b>0,2</b>
<b>Inaceitável</b>	<b>Abaixo de 40</b>	<b>0</b>

### 3. Indicador de Eficiência Administrativa (IEA)

- A. Desenvolver a gestão política, técnica e administrativa do Caminho Cora Coralina Cora Coralina de forma transparente; Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente execução dos serviços contratados, na forma do que dispõem a legislação em vigor, o Edital de Chamamento Público e o Contrato de Gestão; desenvolver um serviço adequado conforme a Lei 8987/95 – pontuação: 0 até 1
- B. Desenvolver ações destinadas à valorização, capacitação e bem estar

do conjunto de trabalhadores do Caminho; Desenvolver e implementar programas culturais, destinados a diferentes públicos e diferentes instituições; apresentar ao PARCEIRO PÚBLICO o Planejamento Estratégico do Caminho Cora Coralina Cora Coralina, para aprovação, considerando o período de 5 (cinco) anos de gestão; implementar programa de pesquisa, que contemple a disseminação de informações do patrimônio cultural, de história e outras que se façam pertinentes ao perfil do Caminho Cora Coralina;

#### **Indicador de Eficiência Qualitativa (IEQ)**

Garantir o pleno funcionamento do Caminho Cora Coralina no período de um ano de calendário, cumprindo as seguintes expectativas:

- Promover a visitação total de, no mínimo, 10.000 (dez mil) visitantes ao final do primeiro ano, e criar formas de medição de passagem de público;
- Promover a formação continuada de monitores/educadores do Caminho;
- Aplicar pesquisas de satisfação do público, em relatórios a serem enviados mensalmente à SEGPLAN.
- Desenvolver e executar projetos e ações que promovam a inclusão social, trazendo grupos sociais diversificados, não atendidos socialmente e com maiores dificuldades no acesso ao Caminho, assim como pessoas portadoras de necessidades especiais, pessoas em situação de vulnerabilidade social e outros grupos com necessidade de atendimento especial.
- Implementar plano de fomento de recursos, cumprindo as seguintes expectativas:
  - Administrar os recursos captados com parceiros públicos e privados, com economicidade e transparência, e garantir o cumprimento das contrapartidas acordadas com os mesmos;
  - Elaborar projetos para editais e leis de incentivo e realizar outras ações de desenvolvimento institucional.
- Implementar um Plano de Comunicação Institucional que fortaleça a presença do Caminho Cora Coralina nos veículos de comunicação:
- Manter um canal de comunicação eficiente e ágil com os públicos do Caminho e,

- Produzir diversos tipos de material de divulgação para ampliar o conhecimento e interesse do público.

#### 4. Cálculo do COEF

O cálculo final do Coeficiente de Eficiência será:

$$\text{COEF} = 0,60 \text{ ISC} + 0,20 \text{ IEA} + 0,20 \text{ IEQ}$$

- C. Executar programa de segurança, incluindo a manutenção de sistemas, equipamentos e instalações, definindo rotinas de segurança e estratégias de emergência;
- D. Desenvolver programa de avaliação de desempenho do Caminho Cora Coralina;
- E. Implementar um programa de difusão e divulgação do Caminho Cora Coralina, com o objetivo de democratizar e disseminar, difundir e consolidar a imagem do Caminho nos âmbitos local, regional, nacional e internacional;
- F. Promover, particularmente nas escolas da região, a visita do Caminho Cora Coralina de acordo com a grade de programação;
- G. Promoção de programas educativos, tais como visitas monitoradas ao Caminho Cora Coralina.