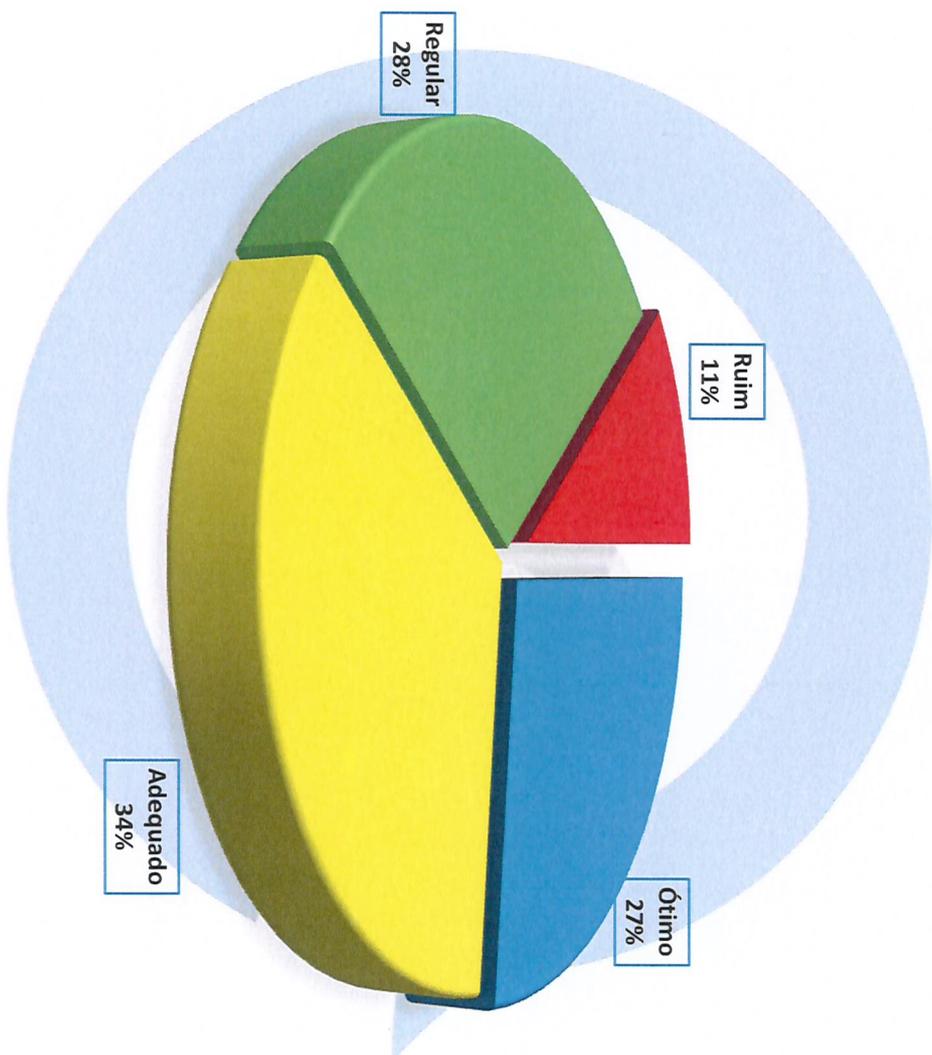


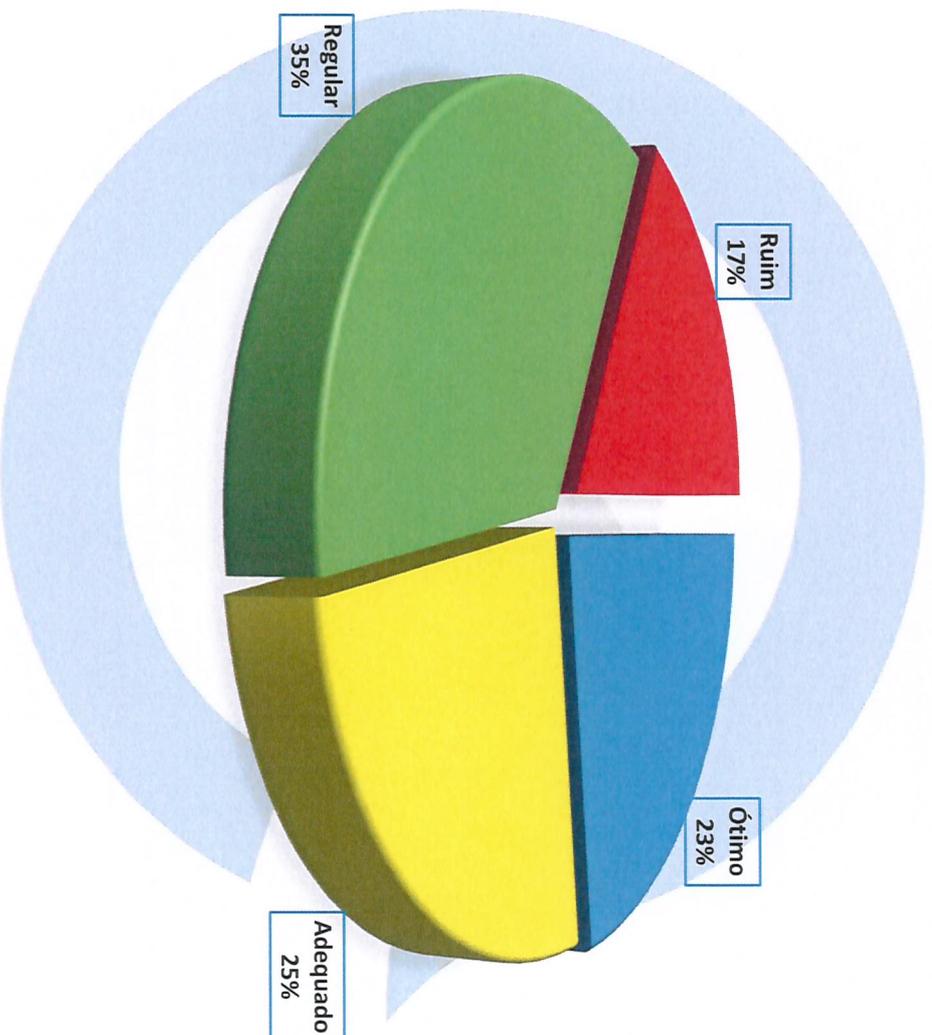


Como você avalia a calçada e os acessos:





Como você avalia as Luminárias:

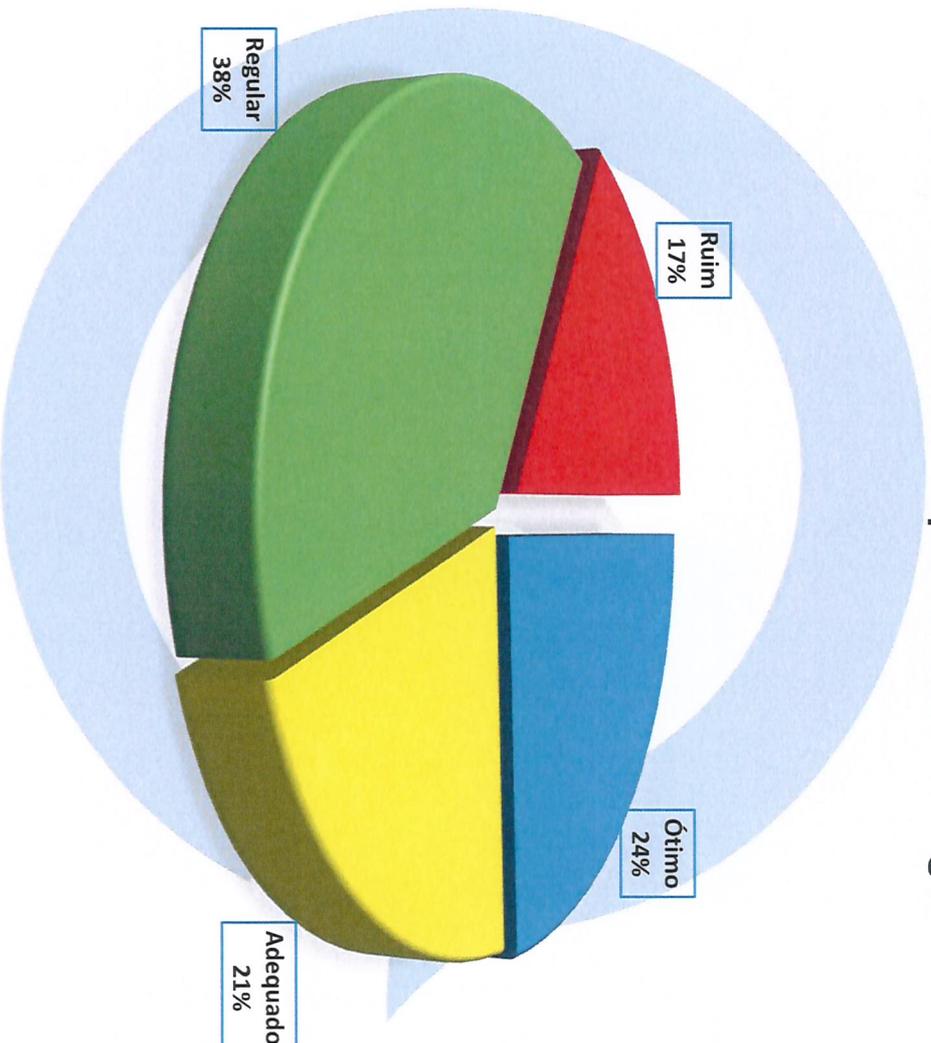




Estacionamento

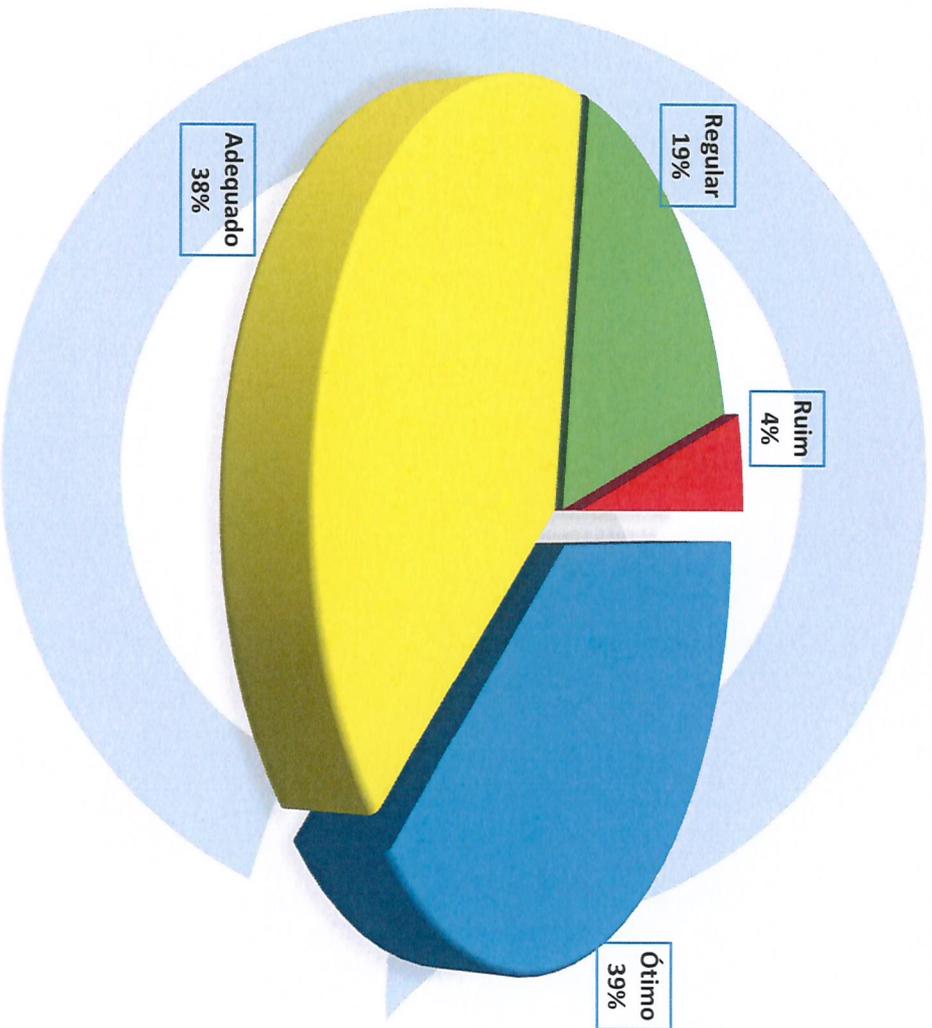
Pesquisa de Satisfação 2019 – LAPA

Como você avalia a quantidade de vagas:



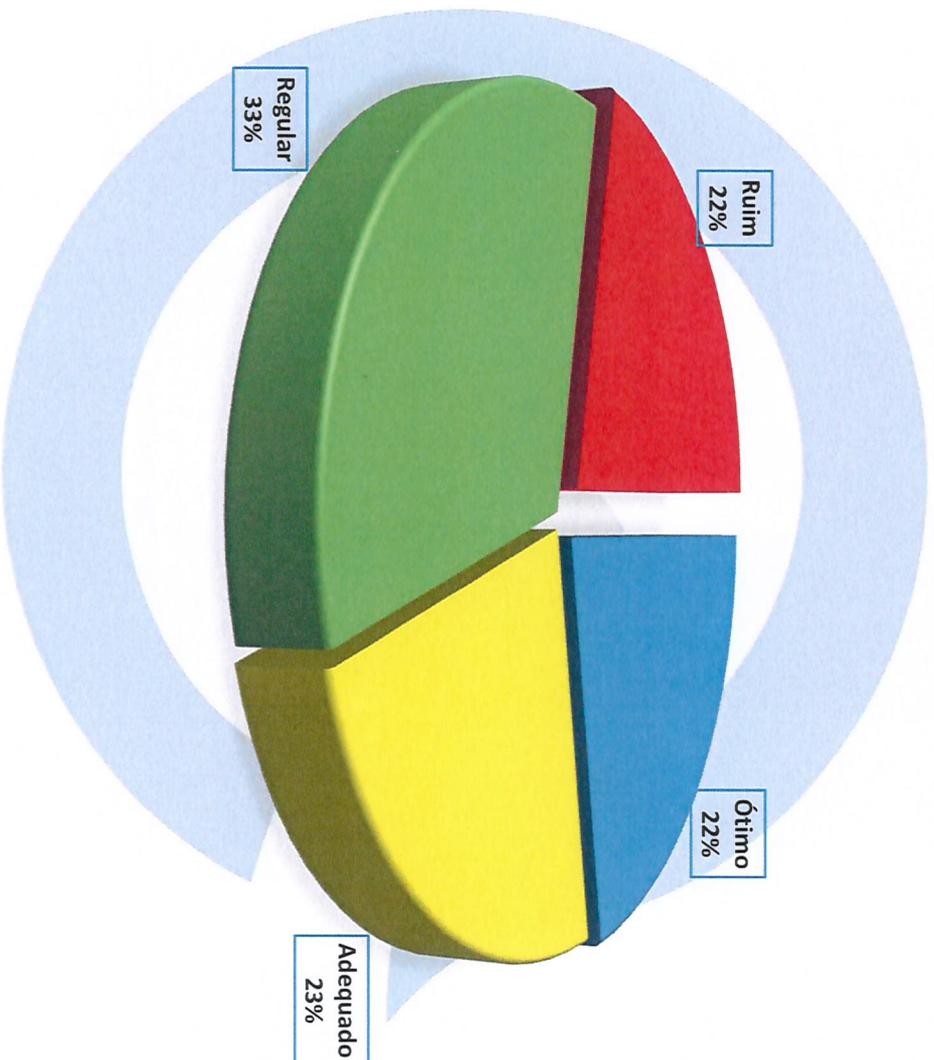


Como você avalia o atendimento dos funcionários:





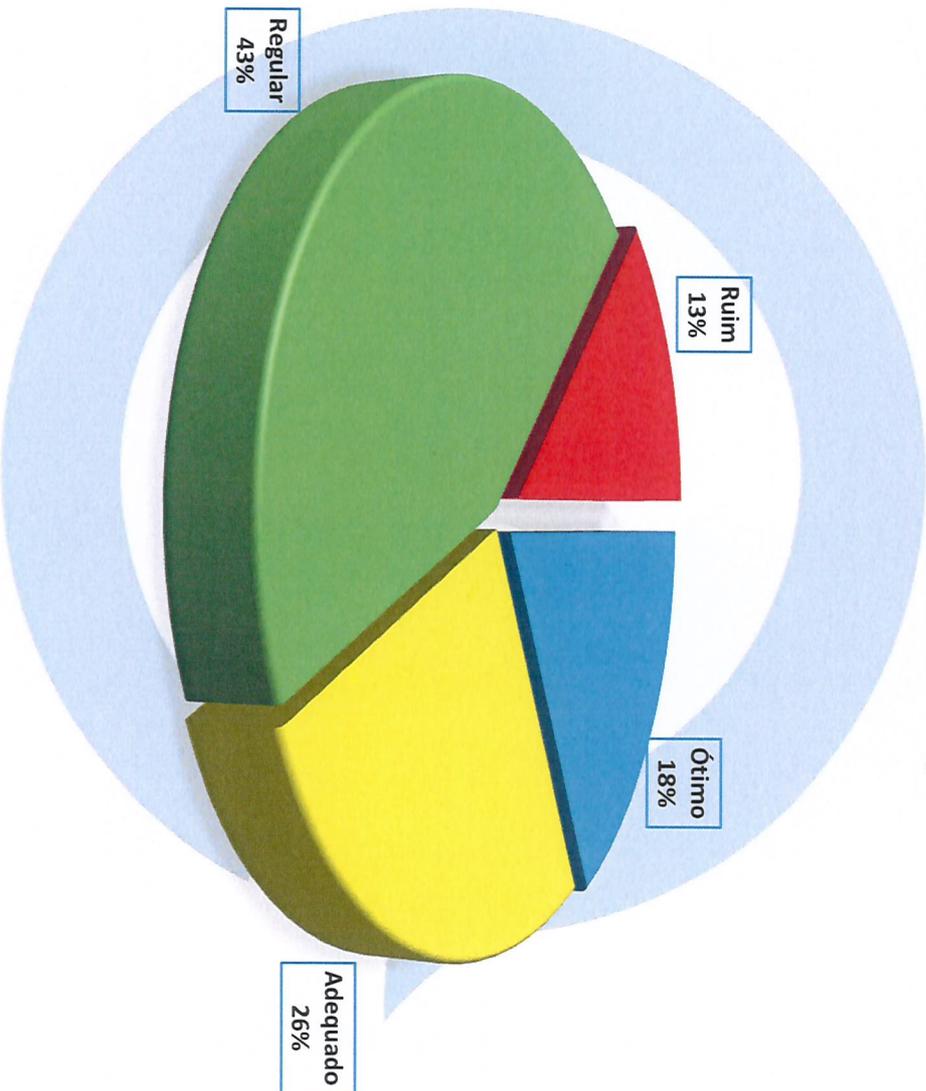
Como você avalia a segurança:





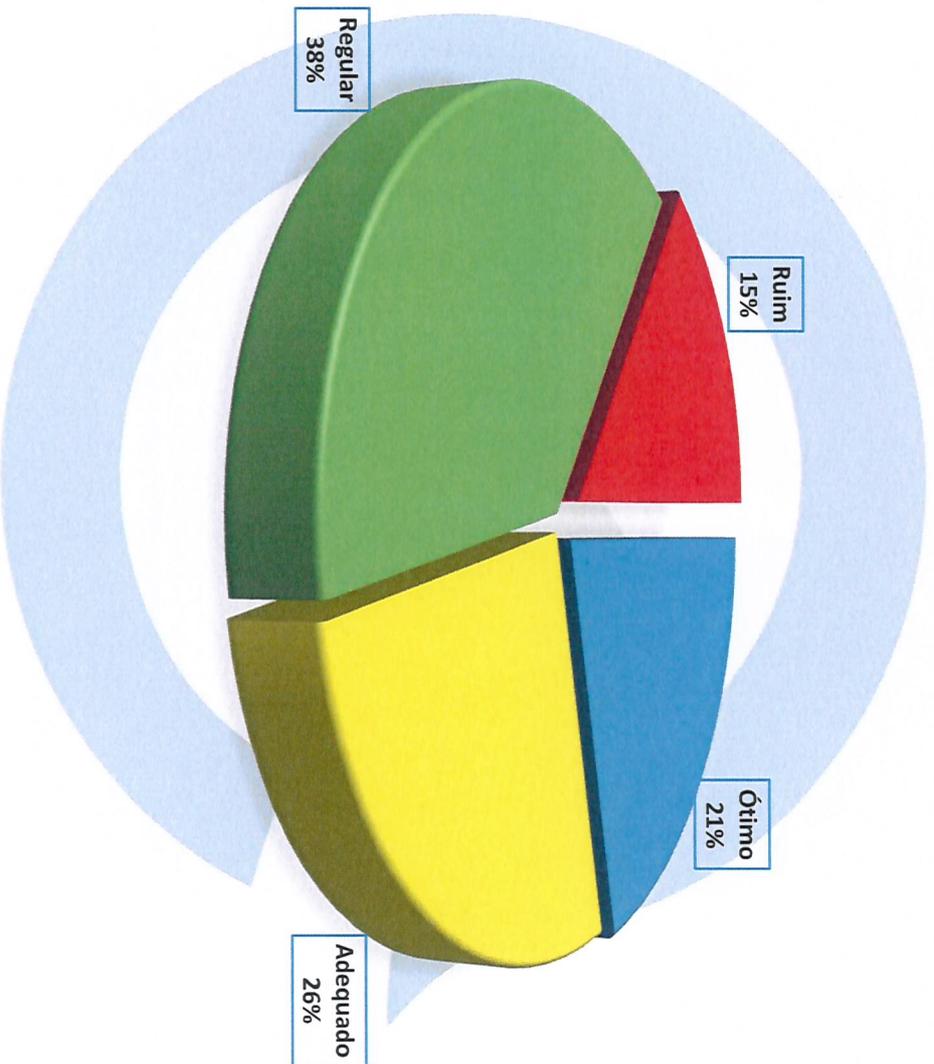
Geral

Como você avalia a iluminação:



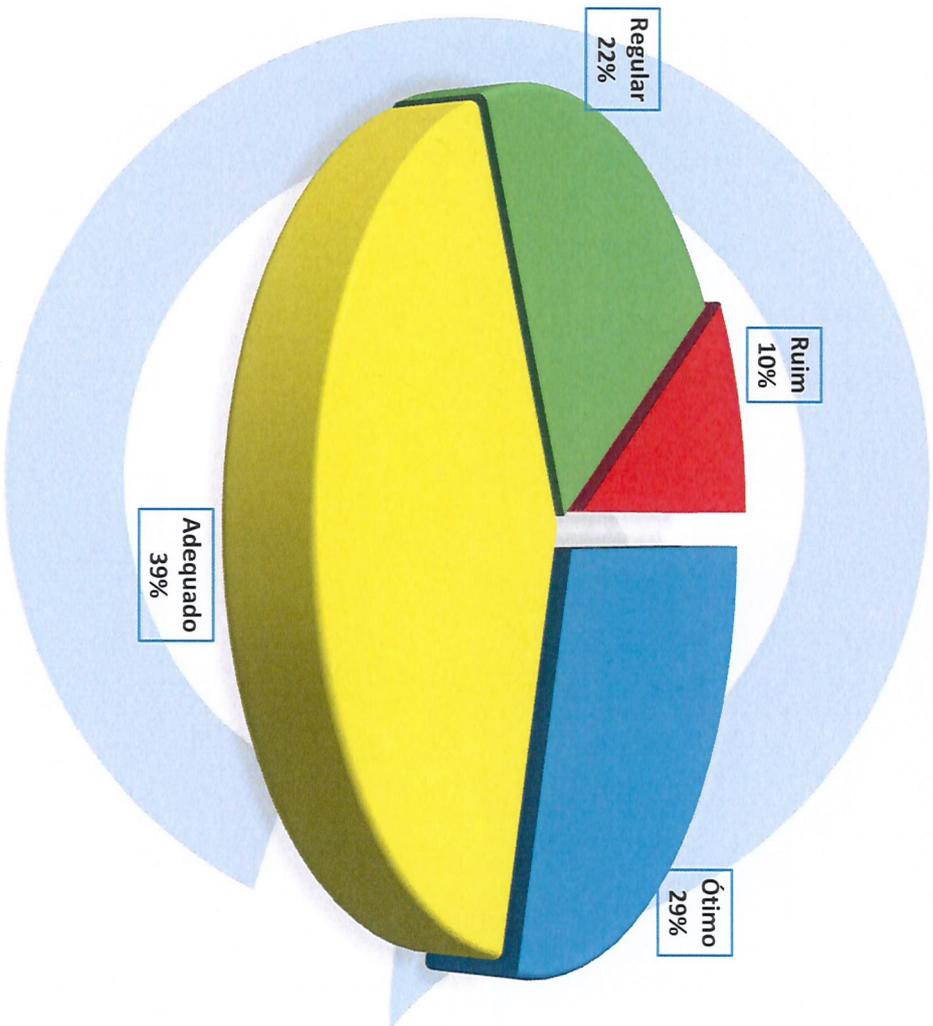


Como você avalia o acesso para carros: :



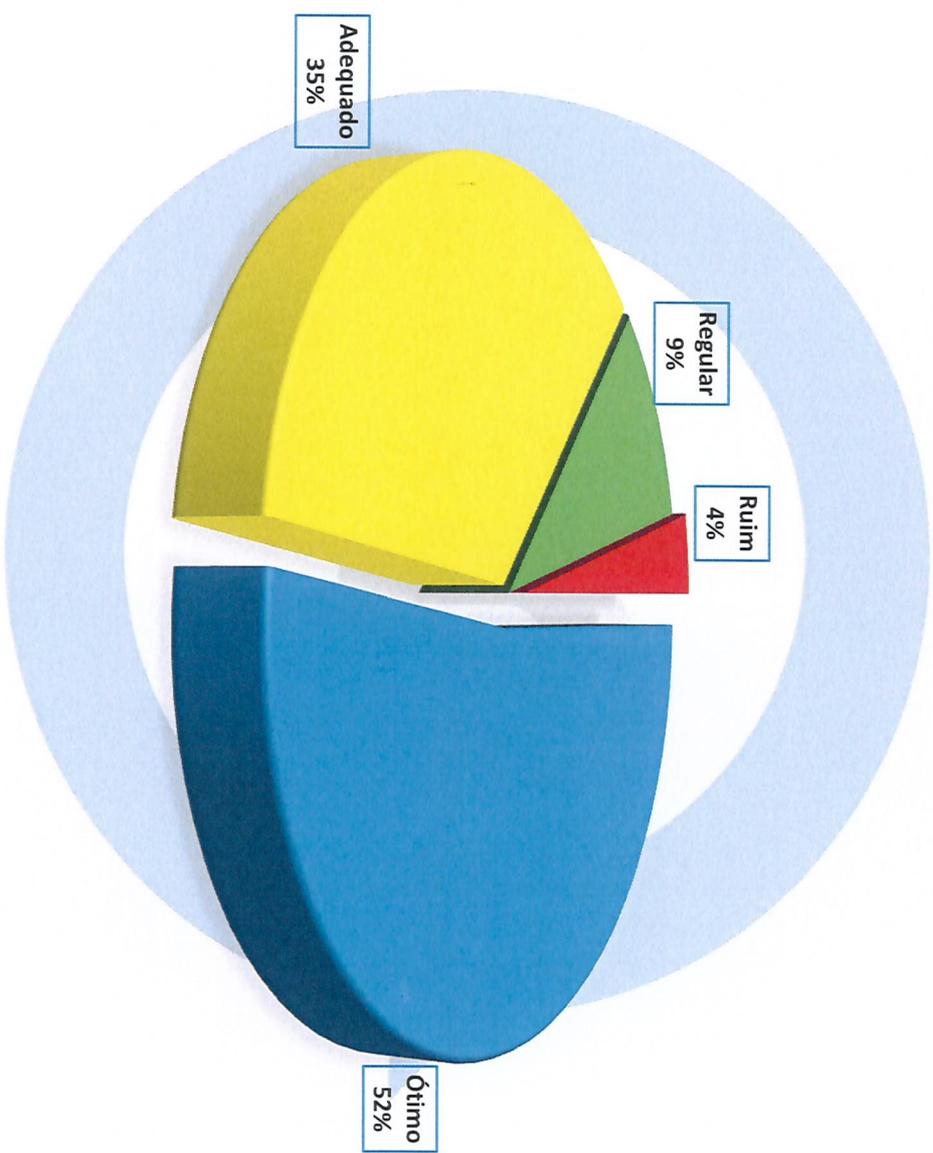


Como você avalia o acesso para os pedestres:



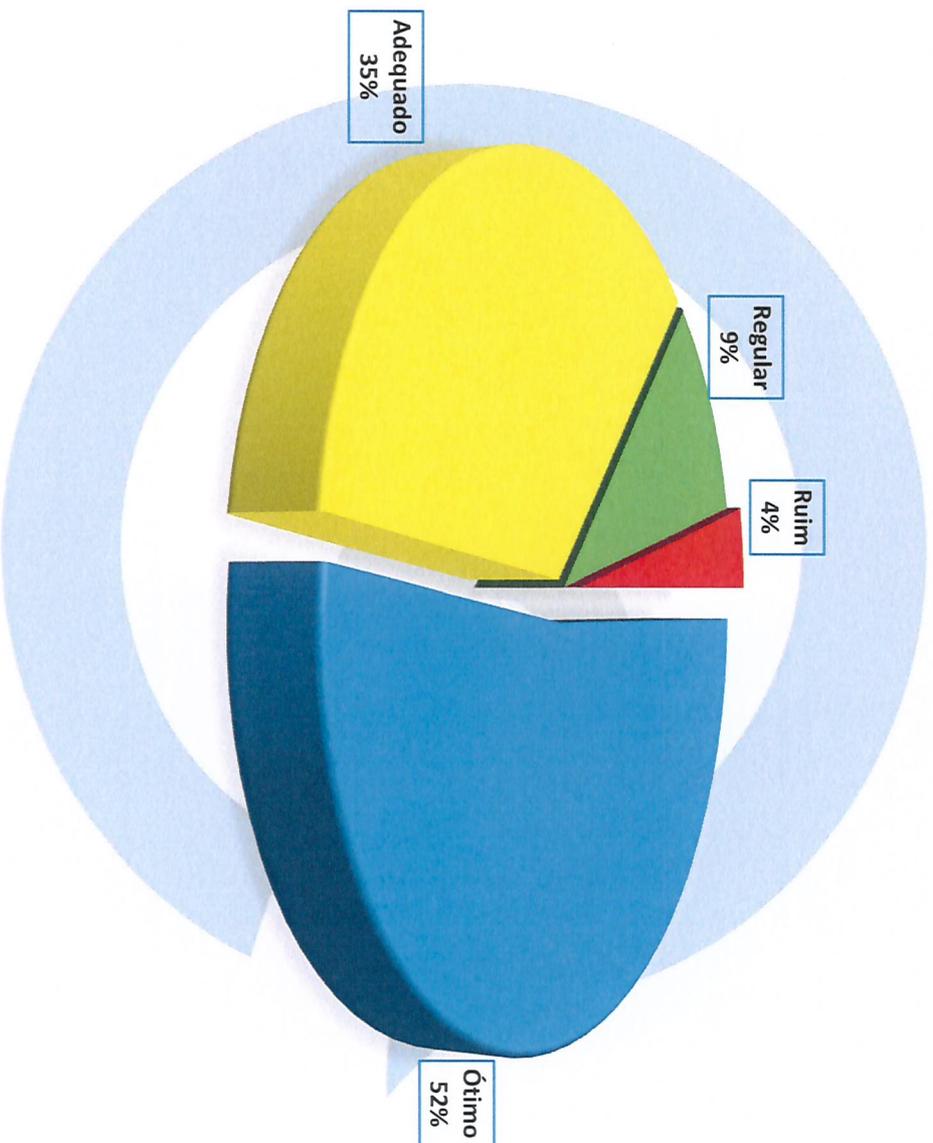


Como você avalia a localização:



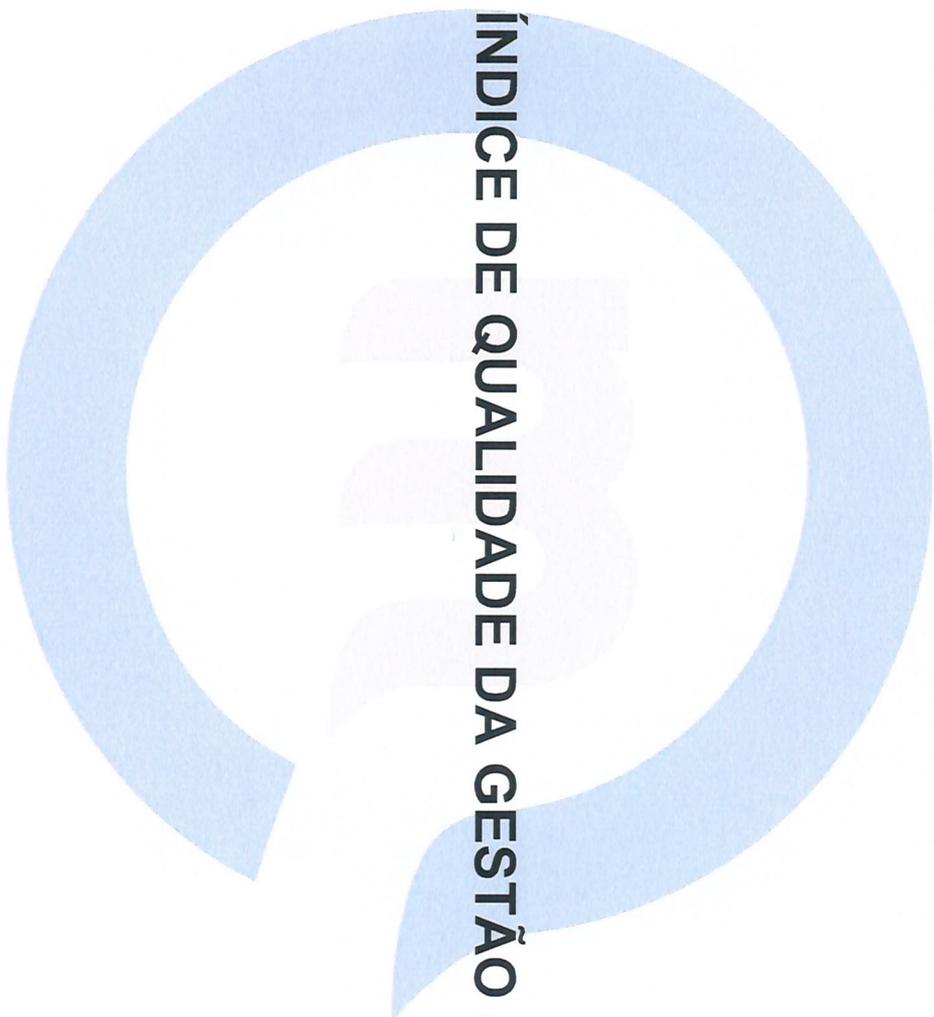


Como você avalia a segurança:





VII – ÍNDICE DE QUALIDADE DA GESTÃO (IQG)





ÍNDICE DE QUALIDADE DA GESTÃO

A avaliação da gestão é um importante instrumento no processo de construção da melhoria contínua na administração e otimização dos recursos públicos. Identificar pontos de melhoria e acertos é essencial dentro das organizações, pois por meio destas informações é possível direcionar ações corretivas e preventivas. Os resultados possibilitam fornecer dados relevantes, de maneira clara, rápida e simples, orientados os gestores no processo da tomada de decisão.

Desta forma, o edital de licitação 02/2019 - pregão eletrônico – Nº 01/2019 solicita o cálculo e definição do Índice de Qualidade da Gestão (IQG) constante no anexo 7 (Critérios de Mensuração de Desempenho) do edital de concorrência nº 003/2014- SEMUT a partir dos dados coletados por meio da pesquisa de satisfação acima com o objetivo de avaliar a gestão da Concessionária do Terminal Clériston Andrade (LAPA).

A construção e execução do IQG seguiu as normas técnicas e diretrizes, metodologia e fórmulas estabelecida definas no termo de referências Anexo VIII do edital. 2.1.2 A descrição dos serviços e demais condições se encontram detalhadas no Termo de Referência – ANEXO VIII do Edital.



Conforme Manifestação (defesa), realizada pelos gestores do Terminal Clériston Andrade (LAPA), acerca da responsabilidade contratual em relação à determinadas variáveis da pesquisa, e após análise técnica da Secretaria Municipal de Mobilidade – SEMOB, o IQG foi recalculado sem os valores atribuídos nas seguintes variáveis:

- GRUPO: ÁREA EXTERNA; SUB- GRUPO: ESTACIONAMENTO
 - a) Quantidade de vagas de Estacionamento
 - b) Atendimento do Funcionário do Estacionamento
 - c) Segurança;
- GRUPO: ÁREA EXTERNA; SUB- GRUPO: GERAL
 - a) Acesso para carros
 - b) Acesso para pedestres
 - c) Localização
 - d) Segurança;



- GRUPO: TERMINAL: SUB-GRUPO LOJAS
 - a) Limpeza
 - b) Atendimento do funcionário
 - c) Variedade das lojas/ opção de compras
 - d) Qualidade dos produtos
- GRUPO TERMINAL: SUB GRUPO GERAL
 - a) Segurança
- GRUPO TERMINAL: SUB GRUPO LIMPEZA
 - a) Bancos, telefones, bloquês e Painéis
 - b) Portas, batentes e maçanetas



Tal revisão de cálculo, gerou novo IQG, como segue.

ÍNDICE	VALOR
IQG	70,1%



VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS





Considerações finais

O terminal Cleriston Andrade (LAPA) após a sua requalificação é claramente aprovado pela maioria dos usuários do espaço, entretanto visando uma melhoria contínua do espaço e tendo em vista os aspectos observados entre os três pontos amostrais (área externa, área interna e sanitários) e considerando o índice da qualidade da gestão que ficou na ordem de 70,1%, ou seja, os itens que ficaram abaixo desta aprovação carecem de análise e ajuste visando uma melhor aprovação em momentos futuros e uma melhor satisfação dos usuários do terminal. Foi definido como linha corte o percentual de 70,1% do IQG, ou seja, percentuais menores que 70,1% foram considerados abaixo da linha corte e percentuais superiores ou igual a 70,1% com acima da linha corte. A aprovação foi calculada pela soma dos percentuais de ótimo e adequado.

Em relação aos pontos positivos os itens que se destacaram foram a localização, atendimento dos funcionários, limpeza das lojas, torneiras, descargas e luminárias dos banheiros.



De maneira geral, os sanitários foram muito bem avaliados necessitando de aperfeiçoamento os itens sabonete, papel toalha e Portas, batentes e maçanetas. Em relação ao terminal, alguns itens necessitam ser melhorados como Luminárias, Segurança, Teto/forro, Bancos, Telefones, Bloqueios e Painéis e informações passadas pelo telefone. Já em relação a área externa os itens que necessitam ser priorizados foram a iluminação, acesso para carros, Luminárias e estacionamento.

Vale destacar que índice de qualidade da gestão possui pesos definido no Edital SEMUT nº 03/2014 de concessão da administração e dependo da área avaliada pode influenciar significativamente no resultado do índice. Por exemplo, no índice geral que inclui a segurança, e tem um dos maiores pesos. Como a segurança não foi bem avaliada, ou seja, seus percentuais foram baixos, este resultado influenciou significativamente no cálculo do IQG (não considerando aqui a revisão do calculo, mediante manifestação contratual da Concessionária Nova Lapa, comunicada pela SEMOB). É importante observar que o IQG leva em consideração diversas variáveis e pesos para encontrar seu resultado.



Área externa

- Atendimento do funcionário do estacionamento: aprovação de 77% Acima da linha de corte; 
- Acesso para pedestres: aprovação de 69% Acima da linha de corte; 
- Localização: aprovação de 87% Acima da linha de corte; 
- Folhagem dos jardins e áreas verdes: aprovação 49%. Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Grades: aprovação de 55%. Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Cestos de lixo: aprovação de 59%. Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Calçadas e acessos: aprovação de 61%. Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Luminárias: aprovação de 48% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Quantidade de vagas no estacionamento: aprovação de 45% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Segurança: aprovação de 46% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Iluminação: aprovação de 44% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Acesso para os carros: aprovação de 47% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 
- Segurança: aprovação de 40% Abaixo d a linha de corte (requer atenção); 



Área interna (Terminal)

- Luminárias: aprovação de 72% Acima da linha de corte; 👍
- Extintores de incêndio e quadro geral: aprovação de 79% Acima da linha de corte; 👍
- Pisos e passarelas: aprovação de 75% Acima da linha de corte; 👍
- Placas de comunicação visual, totens e painéis: aprovação de 77% Acima da linha de corte; 👍
- Cestos de lixo: aprovação de 70% Acima da linha de corte; 👍
- Paredes: aprovação de 69% Acima da linha de corte; 👍
- Acessibilidade do terminal: aprovação de 72% Acima da linha de corte; 👍
- Limpeza das lojas: aprovação de 82% Acima da linha de corte; 👍
- Atendimento do funcionário da loja: aprovação de 75% Acima da linha de corte; 👍
- Variedade das lojas/opção de compras: aprovação de 76% Acima da linha de corte; 👍
- Qualidade dos produtos das lojas: aprovação de 76% Acima da linha de corte; 👍
- Bancos, telefones, Bloqueios e Painéis: aprovação de 65% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 👎
- Escadas: aprovação de 67% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 👎
- Portas, batentes e maçanetas : aprovação de 66% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 👎