



MANUAL DO USUÁRIO

Painel de Controle



Controle da Gestão dos Serviços Cemiteriais



Painel de Controle

Índices de Controle da Gestão Cemiterial

Sumário

I. Introdução.....	03
II. Como acessar.....	03
III. Visão Geral.....	04
IV. Como utilizar.....	06
V. Glossário.....	08

I. INTRODUÇÃO

Este Manual tem como objetivo instruir os usuários quanto ao preenchimento das planilhas de Painel de Controle utilizadas para o registro de dados de monitoramento da gestão das Concessionárias e, conseqüentemente, facilitar o entendimento e a interpretação do gráfico temporal e do *dashboard* da situação geral do indicador, visando o acompanhamento da execução dos Contratos de Concessão dos Serviços Cemiteriais.

A planilha de Painel de Controle tem por objetivo acompanhar os valores atualizados dos índices previstos no Anexo VIII dos contratos Cemiteriais (REVIVER/RIOPAX), e atingimentos das metas descritas neste mesmo documento, identificando assim o valor da outorga ao Poder Concedente. Embora a planilha seja um importante instrumento para a gestão dos contratos, ela não substitui o Termo de Referência, em particular o seu Anexo VIII.

O Painel de Controle é construído para que os gestores possam ter acesso de forma sistemática à informação mais relevante sobre a performance organizacional da sua instituição, ou seja, a história da sua atividade. É um reporte que irá auxiliar os responsáveis da área na tomada de decisões de gestão.

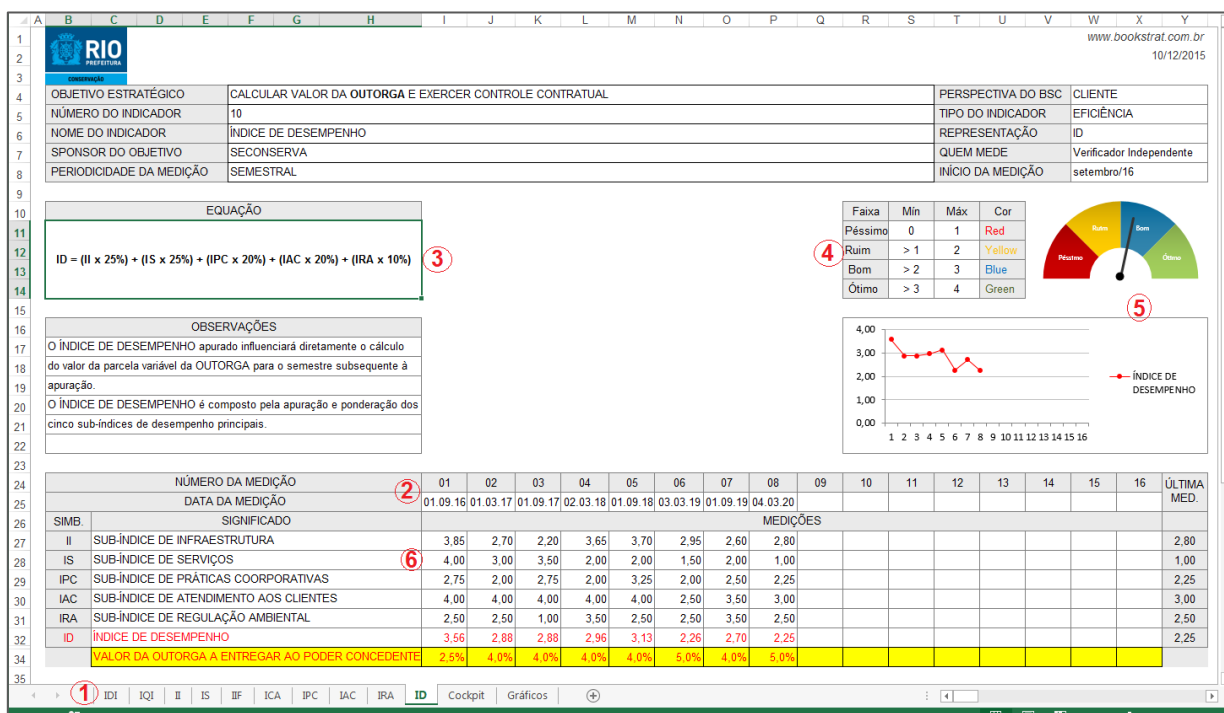
II. COMO ACESSAR

O acesso ao Painel de Controle será, inicialmente, por duas únicas planilhas em Excel: uma para o contrato da REVIVER e outra para o contrato da RIOPAX.

Atualmente não há autenticação para acesso ao arquivo. Portanto, futuramente poderá vir a ser utilizada uma senha para acesso aos arquivos.

III. VISÃO GERAL

A visão geral da Planilha é a que consta da figura abaixo, tendo sido enumerados seus principais elementos que estão descritos nos itens de 1 a 6:



1. A interface é composta por dez guias onde se posicionam todos os Subíndices e os Indicadores definidos no Anexo VIII dos contratos de concessão. Dez planilhas para registro dos dados de coleta e os respectivos gráficos temporais, uma com o *Cockpit* e uma com os Gráficos temporais.



2. Cada guia comporta a inserção de 16 datas de medições, que se referem a medição trimestral conforme definido pelo CONTRATO:

NÚMERO DA MEDIÇÃO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	ÚLTIMA MED.
DATA DA MEDIÇÃO	01.06.16	01.09.16	01.12.16	01.03.17	01.06.17	01.09.17	01.12.17	01.03.18	01.06.18	01.09.18	01.12.18	01.03.19	01.06.19	01.09.19	01.12.19	01.03.20	

Data da Medição Trimestral

Painel de Controle

Índices de Controle da Gestão Cemiterial

3. Cada índice possui a fórmula utilizada a partir do que descreve o Anexo VIII do Termo de Referência de ambos os contratos:

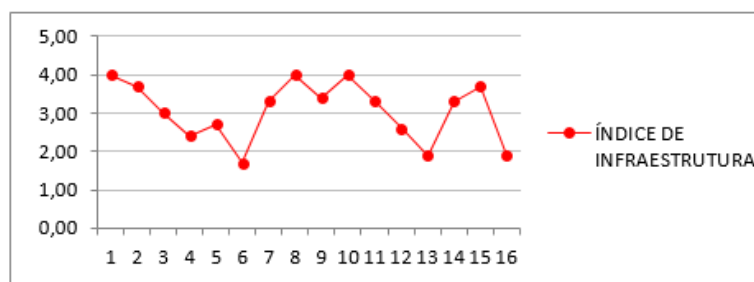
Exemplo:

EQUAÇÃO
$II = (IDI \times 30\%) + (IQI \times 70\%)$

4. Tabela com as faixas que determinam a nota de cada índice:

Faixa	Nota	Mín	Máx
Péssimo	1	0	1
Ruim	2	>1	2
Bom	3	>2	3
Ótimo	4	>3	4

5. Os gráficos individuais dos índices e subíndices de desempenho:



Painel de Controle Índices de Controle da Gestão Cemiterial

6. Área de preenchimento do retorno das medições

Exemplo: data da medição e dias de atraso de entrega, preenchidos a partir dos relatórios apresentados pelo Verificador Independente e validado/aprovado pela equipe de fiscalização dos contratos:

NÚMERO DA MEDIÇÃO		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	ÚLTIMA MED.
DATA DA MEDIÇÃO		01.06.16	01.09.16	01.12.16	01.03.17	01.06.17	01.09.17	01.12.17	01.03.18	01.06.18	01.09.18	01.12.18	01.03.19	01.06.19	01.09.19	01.12.19	01.03.20	
SIMB.	SIGNIFICADO	MEDIÇÕES																
DAE	DIAS DE ATRASO DE ENTREGA	14	10	9	8	7	6	5	10	3	4	31	16	5	25	15	25	25

IV. CUIDADOS NO PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS

O usuário deverá inicialmente identificar corretamente o arquivo a ser preenchido: **Painel de Controle – REVIVER** ou **Painel de Controle – RIOPAX**. Como os Subíndices e Indicadores são os mesmos, um equívoco natural de preenchimento de medições trocadas é bem fácil de acontecer. Em sequência, deve-se identificar qual informação que foi captada pelo **VERIFICADOR INDEPENDENTE** nos formulários *Check List* para escolha correta da guia do Painel. Cada indicador necessita de dados que deverão ser registrados trimestralmente:

Seq	SUB-ÍNDICE	INDICADOR	SIGLA	DADOS A SEREM INSERIDOS NA PLANILHA
1.	INFRAESTRUTURA	Indicador de Disponibilidade de Infraestrutura	IDI	Número de semanas de atraso no cumprimento dos MARCOS do projeto
		Indicador de Qualidade da Infraestrutura	IQI	<ul style="list-style-type: none"> Total de itens em conformidade Total de itens verificados
2.	SERVIÇOS	Indicador de Qualidade de Serviço	IQS	<ul style="list-style-type: none"> Total de itens em conformidade Total de Itens
3.	PRÁTICAS CORPORATIVAS	Indicador de Informação Financeira	IIF	<ul style="list-style-type: none"> Dias de atraso na entrega do Relatório Financeiro no trimestre
		Indicador de Atualização de Cadastro	ICA	<ul style="list-style-type: none"> Nota 0 – Não conforme Nota 1 – Conforme
4.	ATENDIMENTO AO CLIENTE	Indicador de Índice de Satisfação do Cliente	ISC	<ul style="list-style-type: none"> Notas da Avaliação Total de pesquisas respondidas
5.	REGULAÇÃO AMBIENTAL	Indicador do Plano de Gestão Ambiental	IPGA	<ul style="list-style-type: none"> Total de itens que atendem aos Critérios de Conformidade

Painel de Controle

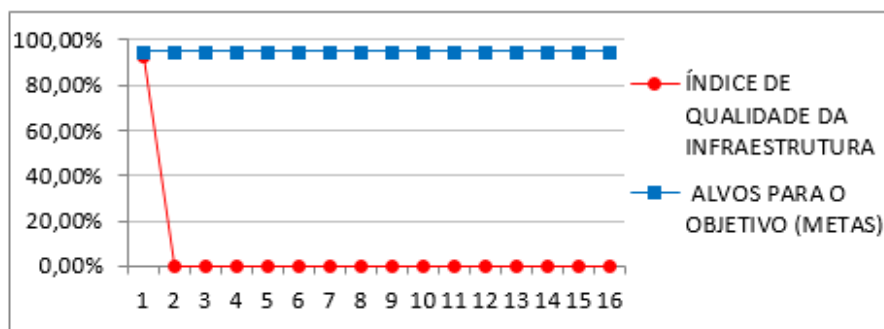
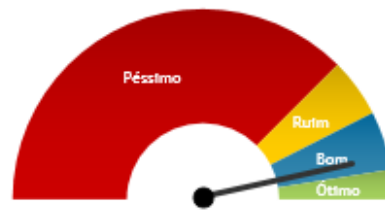
Índices de Controle da Gestão Cemiterial

Exemplo: se a informação recebida refere-se ao Indicador Qualidade da infraestrutura (IQI), apenas o preenchimento dos campos DATA DA MEDIÇÃO, ITENS EM CONFORMIDADE (IC) e TOTAL DE ITENS VERIFICADOS (IT) será necessário. O total de itens verificados (IT) é a diferença entre o total de índices existentes e o total de índices não válidos registrados no *Check List*.

NÚMERO DA MEDIÇÃO		01
DATA DA MEDIÇÃO		01.06.16
SIMB.	SIGNIFICADO	
IC	ITENS EM CONFORMIDADE	28
IT	TOTAL DE ITENS VERIFICADOS	30

O gráfico indicando a situação atual do índice, e o gráfico temporal mostrando o desempenho histórico do mesmo será atualizado automaticamente a partir da inclusão dos dados na Planilha, e se apresentará nas formas abaixo:

Faixa	Nota	Mín	Máx
Péssimo	1	0	75%
Ruim	2	> 75	85%
Bom	3	> 85	95%
Ótimo	4	> 95	100%



Painel de Controle Índices de Controle da Gestão Cemiterial

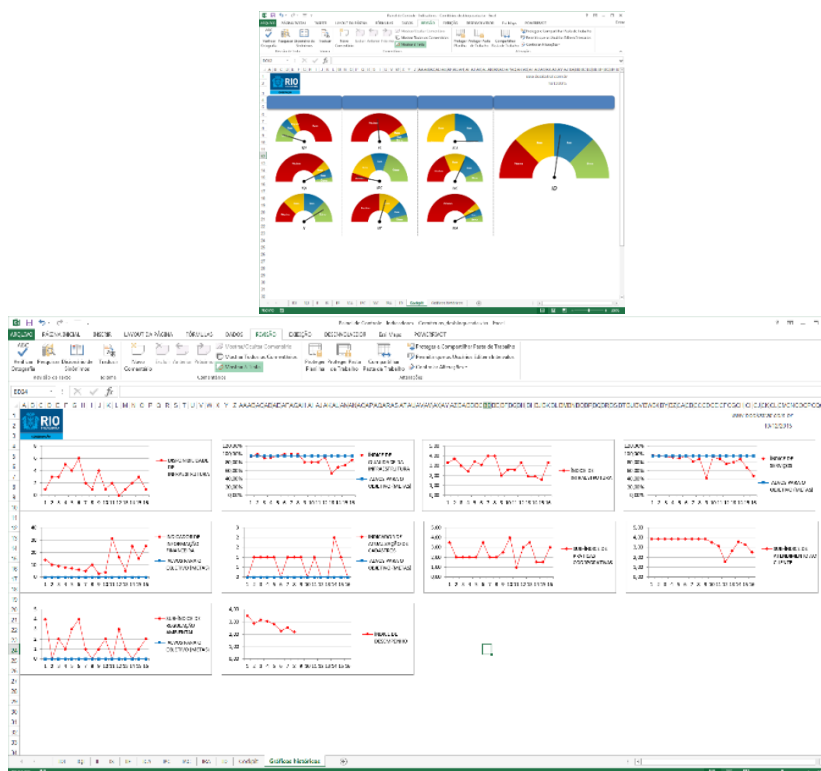
A mesma situação ocorrerá com o índice em si, neste exemplo o IQI, que será atualizado automaticamente juntamente com sua **NOTA RECEBIDA NO TRIMESTRE**.

IQI	ÍNDICE DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA	93,33%
AV	ALVOS PARA O OBJETIVO (METAS)	95%
	Nota recebida no trimestre	3

Índices como o II e o ID são calculados automaticamente com auxílio de outros (vide Anexo VIII no Termo de Referência). Suas guias terão preenchimento manual apenas dos números e datas de medição.

NÚMERO DA MEDIÇÃO		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	ÚLTIMA
DATA DA MEDIÇÃO		01.06.16	01.09.16	01.12.16	01.03.17	01.06.17	01.09.17	01.12.17	01.03.18	01.06.18	01.09.18	01.12.18	01.03.19	01.06.19	01.09.19	01.12.19	01.03.20	MED.
SIMB.	SIGNIFICADO	MEDIÇÕES																
IDI	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA	4	3	3	1	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
IQI	ÍNDICE DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	1	1	1	3	3
-	-																	
-	-																	
II	ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA	3,30	3,70	3,00	2,40	3,40	3,10	4,00	4,00	2,00	2,60	2,60	3,30	1,90	1,90	1,60	3,30	3,30
																		-

As guias de *cookpit* e gráficos também são atualizadas automaticamente e formam o Painel de Controles completo, podendo observar-se conjuntamente a manutenção dos índices atuais da última medição (*COOKPIT*) ou o contexto histórico dos mesmos (Gráficos Temporais).



V. Glossário de Termos e Siglas

TERMOS E SIGLAS	DESCRIÇÃO
<i>Cookpit</i>	Painel de Indicadores
Gráficos temporais	É a representação gráfica de uma variável que é medida em intervalos ao longo do tempo.
Indicadores	Os indicadores podem ser chamados de Medidas de Performance, Métricas de Desempenho, Indicadores de Performance ou ainda em inglês, KPIs – Key Performance Indicators. Eles representam um conjunto de métricas focado nos aspectos de performance organizacional da organização.
II	Sub-índice de Infraestrutura
IS	Sub-índice de Serviços
IPC	Sub-índice de Práticas Corporativas
IAC	Sub-índice de Atendimento ao Cliente
IRA	Sub-índice de Regulação Ambiental
IDI	Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura
IQI	Indicador de Qualidade da Infraestrutura Indicador de Qualidade da Infraestrutura
IQS	Indicador de Qualidade de Serviço
IIF	Indicador de Informação Financeira
ICA	Indicador de Atualização de Cadastros