



# PLANO DE LOGÍSTICA SUSTENTÁVEL

## Compras e Contratações - Manutenção Predial

Período de Avaliação: 01/06/2015 a 30/11/2015



### ANÁLISE E COMENTÁRIOS SOBRE O DESEMPENHO

No período anterior (01/12/2014 a 31/05/2015), propusemos como ação para o atual período (01/06/2015 a 30/11/2015), à criação de um novo indicador que possibilitasse a medição da qualidade de atendimento dos serviços prestados, com base em critérios específicos.

O indicador criado foi:

$I = (\text{Pontuação do ANS} / \text{Pontuação máxima do ANS}) \times 100$

I: Taxa de serviços executados com qualidade e dentro do prazo

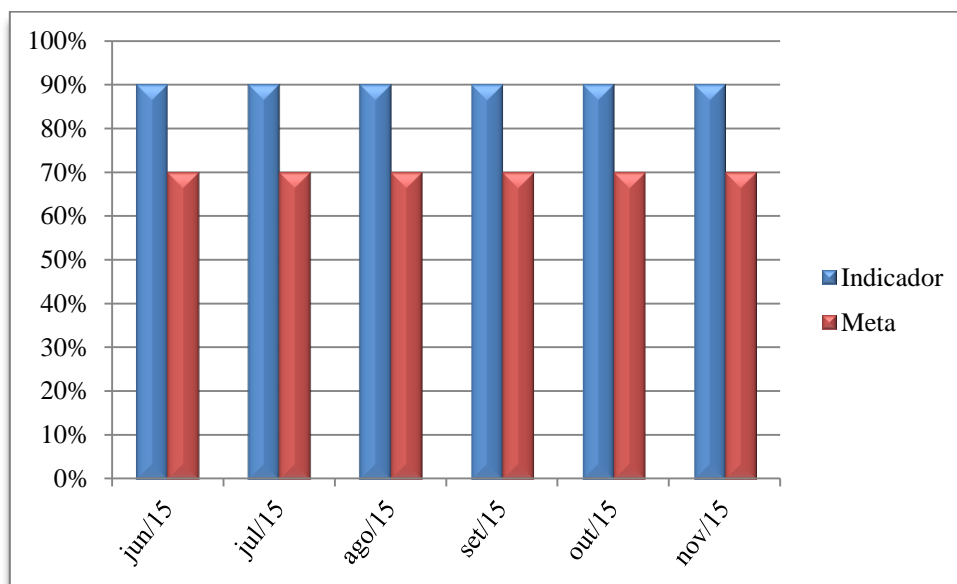
Pontuação ANS: Pontuação obtida pela empresa no Acordo de Nível de Serviço (ANS)

Pontuação máxima do ANS: Máxima pontuação que pode ser obtida pela empresa.

A meta estabelecida para esse indicador foi 70% dos serviços atendidos com qualidade e dentro do prazo.

### RESULTADOS

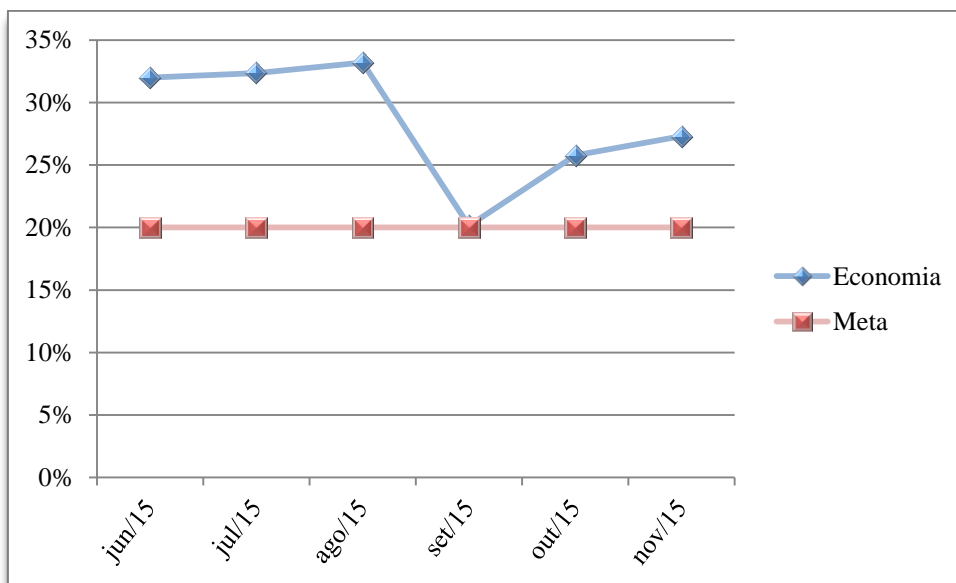
Após inserirmos os dados no indicador os resultados foram o seguinte:



Fonte: Processo Administrativo

Percebe-se que 90% dos serviços prestados no período de junho a novembro de 2015 (6 meses de avaliação) foram considerados eficazes e eficientes pelos usuários.

Quanto ao indicador referente à economia de gasto, o gráfico abaixo traz os resultados para o período em questão.



Fonte: Processo Administrativo

Nota-se que a economia está entre 25 a 33% e que apenas em setembro foi menor, mas ainda mantivemos os 20%.

## RECOMENDAÇÕES DE ENCAMINHAMENTO

As ações propostas para o próximo período são:

- Manter a análise do indicador referente à qualidade dos serviços;
- Realizar um feedback quanto à economia gerada em um ano de contrato.