



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

## **APENDICE VIII**

### **INDICADORES DE DESEMPENHO**



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

## SUMÁRIO

<b>1 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE.....</b>	<b>3</b>
40.1 NÃO CONFORMIDADE NAS CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA DO AMBIENTE (NCL).....	15
42.1 NÃO CONFORMIDADE NA CONSERVAÇÃO GERAL DO EDIFÍCIO E INSTALAÇÕES (NCE).....	16
44.1 PERCENTUAL DE TREINAMENTO (PTR).....	17
46.1 QUALIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (QSA).....	18
48.1 QUALIDADE DE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO (QSO).....	19
50.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES CRÍTICAS (DAC).....	20
52.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES HIGH (DAH).....	21
54.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES NORMAL (DAN).....	22
<b>2 COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA POR UNIDADE (COEFN).....</b>	<b>23</b>
<b>3 COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO (COEFM).....</b>	<b>24</b>

## Índice de Tabelas



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

## 1 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Os **INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE** a serem implantados nas **Unidades VAPT VUPT** terão como referência os principais elementos da qualidade que serão exigidos ao longo do período de execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO**. Tais elementos foram classificados em 4 (quatro) macro grupos:

- Satisfação do Cidadão (GSC);
- Qualidade de Infraestrutura (QI);
- Qualificação de Pessoal (QP);
- Qualificação da Tecnologia das Aplicações (QTA).

Esses quatro elementos serão utilizados como base para a sustentação da avaliação global dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** de forma coerente com as diretrizes do **PROGRAMA VAPT VUPT** e serão utilizados como meio objetivo de avaliação da mesma para fins da remuneração variável da contraprestação pecuniária a ser paga pelo **PODER CONCEDENTE**.

A seguir apresentamos a tabela dos indicadores de desempenho e qualidade com as respectivas unidades e descrição.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 01 – Tabela de Indicadores

1	CARACTERÍSTICO DE QUALIDADE	2 Nº	3 INDICADOR DE DESEMPENHO	4 S I G L A	5 UNIDA DE	6 COMO MEDIR
GRAU DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (GSA)	<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>					
	1	Grau de Satisfação Geral do Cidadão	GSC	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	2	Tempo Médio de Espera	TME	Minutos	Somatório dos tempos de espera no mês/ Somatório dos atendimentos	
	3	Tempo Médio de Atendimento	TMA	Minutos	Somatório dos tempos de atendimento no mês/ Somatório dos atendimentos	
	4	Efetividade de Atendimento	EFA	%	Quantidade de Atendimentos Mês/ Quantidade de Senhas Emitidas Mensal	
	<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>					
	5	Respostas das Manifestações	REM	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações	
QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (QI)	<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>					
	6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Horas de Atendimento - Horas em Manutenção Mensal (computadores, impressoras, scanners, câmeras etc.) / Quantidade Total de Horas Atendimento	
	7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar Condicionado)	DSA	Minutos	Horas Trabalhadas do Ar Condicionado durante o período de Atendimento/ Quantidade Total de Horas Atendimento	
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)	DSR	Minutos	Horas em Operação durante o período de atendimento/ Quantidade Total de Horas Atendimento		



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

1	CARACTERÍSTICO DE QUALIDADE	2 Nº	3 INDICADOR DE DESEMPENHO	4 S I G L A	5 UNIDA DE	6 COMO MEDIR
	<b>CHECK LIST</b>					
	9	Não Conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com <i>Check list</i>	
	10	Não Conformidade na conservação geral do edifício e instalações	NCE	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com <i>Check list</i>	
<b>QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (QI)</b>	<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>					
<b>QUALIFICAÇÃO PESSOAL (QP)</b>	11	Percentual de Treinamento	PTR	%	Quantidade de colaboradores treinados/ Quantidade de colaboradores prevista para treinamento	
	<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>					
	12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
<b>QUALIDADE DA TECNOLOGIA DAS APLICAÇÕES (QTA)</b>	<b>APLICAÇÕES DO PORTAL DO CIDADÃO</b>					
	14	Disponibilidade de Aplicações Críticas	DAC	%	[ (Tempo total de atividade) / (Tempo Operacional – Tempo de inatividade planejada) ]*100	
	15	Disponibilidade de Aplicações High	DAH	%	[ (Tempo total de atividade) / (Tempo Operacional – Tempo de inatividade planejada) ]*100	



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

1	CARACTERÍSTICO DE QUALIDADE	2 Nº	3 INDICADOR DE DESEMPENHO	4 S I G L A	5 UNIDADE	6 COMO MEDIR
		16	Disponibilidade de Aplicações Normal	DAN	%	[ (Tempo total de atividade) / (Tempo Operacional – Tempo de inatividade planejada) ]*100

Fonte: Elaboração Própria

A tabela abaixo apresenta os indicadores com seus respectivos valores e intervalos de pontuação:

Tabela 02 – Tabela de Indicadores X Intervalos de Valores X Pontuação

7 Nº	8 INDICADOR DE DESEMPENHO	9 S I G L A	10 UNIDADE	11 AVALIADOR	12 VALOR X PONTUAÇÃO					13 PONTUAÇÃO
					19 1	20 0,8	21 0,6	22 0,2	23 0	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>										
1	Grau de Satisfação Geral	GSC	%	Cliente / Usuário	100≥EFA≥95	95>EFA≥85	85>EFA≥75	75>EFA≥60	EFA<60	20%
2	Tempo Médio de Espera	TME	Minutos	Avaliador	30≥TME≥0	45≥TME>30	60≥TME>45	75≥TME>60	TME>75	10%
3	Tempo Médio de Atendimento	TMA	Minutos	Avaliador	20≥TMA≥0	35≥TMA>20	50≥TMA>35	60≥TMA>50	TMA>60	10%
4	Efetividade de Atendimento	EFA	%	Avaliador	100≥EFA≥95	95>EFA≥85	85>EFA≥75	75>EFA≥60	EFA<60	5%



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

7 Nº	8 INDICADOR DE DESEMPENHO	9 SI G L A	10 UNIDA DE	11 AVALIADOR	12 VALOR X PONTUAÇÃO					13 PONTU AÇÃO
					19 1	20 0,8	21 0,6	22 0,2	23 0	24
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>										
5	Respostas das Manifestações	REM	%	Avaliador	100≥REM≥95	95>REM≥85	85>REM≥75	75>REM≥60	REM<60	5%
<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>										
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100≥DEI≥95	95>DEI≥85	85>DEI≥75	75>DEI≥60	DEI<60	8%
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar Condicionado)	DSA	Minutos	Avaliador	100≥DSA≥95	95>DSA≥85	85>DSA≥75	75>DSA≥60	DSA<60	3%
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)	DSR	Minutos	Avaliador	100≥DSR≥95	95>DSR≥85	85>DSR≥75	75>DSR≥60	DSR<60	8%
<b>CHECK LIST</b>										
9	Não conformidades identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<NCL≤8	8<NCL≤12	12<NCL≤16	NCL>16	3%
10	Não conformidade na conservação geral do edifício e instalações	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<NCE≤8	8<NCE≤12	12<NCE≤16	NCE>16	3%



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

7 Nº	8 INDICADOR DE DESEMPENHO	9 SI G L A	10 UNIDA DE	11 AVALIADOR	12 VALOR X PONTUAÇÃO					13 PONTU AÇÃO
					19 1	20 0,8	21 0,6	22 0,2	23 0	24
<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>										
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100≥PTR≥95	95>PTR≥85	85>PTR≥75	75>PTR≥60	PTR<60	5%
<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>										
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Cliente/ Usuário	100≥QSA≥85	85>QSA≥75	75>QSA≥65	65>QSA≥50	QSA<50	5%
13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Cliente/ Usuário	100≥QSO≥85	85>QSO≥75	75>QSO≥65	65>QSO≥50	QSO<50	5%
<b>APLICAÇÕES DO PORTAL DO CIDADÃO</b>										
14	Disponibilidade de Aplicações Críticas	DAC	%	Avaliador	100≥DAC≥99	99>DAC≥95	95>DAC≥90	90>DAC≥85	DAC<85	5,0%
15	Disponibilidade de Aplicações High	DAH	%	Avaliador	100≥DAH≥98	98>DAH≥94	94>DAH≥89	89>DAH≥84	DAH<84	3,0%
16	Disponibilidade de Aplicações Normal	DAN	%	Avaliador	100≥DAN≥95	95>DAN≥90	90>DAN≥85	85>DAN≥80	DAN<80	2,0%

Fonte: Elaboração Própria



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

O **AVALIADOR** deverá ser um Auditor ou equipe específica indicado pelo **PODER CONCEDENTE** ou, ainda, componentes de uma empresa especializada contratada, denominada **VERIFICADOR INDEPENDENTE**.

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** são os constantes deste anexo.

### 1.1 GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DO CIDADÃO

O Grau de Satisfação do Cidadão, medido através de informação registrada pelo mesmo utilizando o teclado (pad) de avaliação ao término do atendimento no guichê.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 20%;
- Periodicidade: Mensal.

O Grau de Satisfação Geral do Cidadão deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$GSG = (B1 + B2) / (B1 + B2 + B3 + B4)$$

Onde:

- GSC: Grau de satisfação do cidadão;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”;
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”.

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



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 03 – Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão

25 FAIXA	26 PONTUAÇÃO
95% <= GSC <= 100%	1
85% <= GSC < 95%	0,8
75% <= GSC < 85%	0,6
60% <= GSC < 75%	0,2
GSC < 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

## 1.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)

O Tempo Médio de Espera é calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel de chamada de senhas para ser atendida no guichê de atendimento, dividido pelo número de senhas atendidas no período.

- Meta: 30 minutos;
- Peso no COEF: 10%;
- Periodicidade: Mensal.

O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TME = (TE1 + TE2 + TE3 \dots TEn) / n$$

Onde:

- TME: Tempo Médio de Espera;
- TE (1 a n): Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel;
- n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 04 – Pontuação do Tempo Médio de Espera (TME)

27 FAIXA (MINUTOS)	28 PONTUAÇÃO
0 <= TME < =30	1
30 < TME < =45	0,8
45 < TME <= 60	0,6
60 < TME <= 75	0,2
TME acima de 75	0

Fonte: Elaboração Própria

### 1.3 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)

O Tempo Médio de Atendimento é calculado a partir do início do atendimento até o momento da sua finalização, dividido pelo número de senhas atendidas no período.

- Meta: 20 minutos;
- Peso no COEF: 10%;
- Periodicidade: Mensal.

O Tempo Médio de Atendimento deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TMA = (TA1 + TA2 + TA3 \dots TAn) / n$$

Onde:

- TMA: Tempo Médio de Atendimento;
- TA (1 a n): Tempo de Atendimento calculado a partir do momento do início do atendimento até a finalização do mesmo;
- n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Atendimento, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 05 – Pontuação do Tempo Médio de Atendimento (TMA)

29 FAIXA (MINUTOS)	30 PONTUAÇÃO
0 <= TMA < =20	1
20 < TMA <= 35	0,8
35 < TMA < =50	0,6
50 < TMA <= 60	0,2
TMA acima de 60	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 1.4 EFETIVIDADE DE ATENDIMENTO (EFA)

A Efetividade dos Atendimentos é calculada a partir da Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação à Quantidade de Senhas Emitidas (SE).

- Meta: 100%;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O percentual de senhas efetivamente atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$EFA = SA / SE$$

Onde:

- EFA: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas;
- SA: Quantidade de Senhas Atendidas
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas;

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 06 – Pontuação da Efetividade de Atendimento (EFA)

31 FAIXA (%)	32 PONTUAÇÃO
95% <= EFA <= 100%	1
85% <= EFA < 95%	0,8
75% <= EFA < 85%	0,6
60% <= EFA < 75%	0,2
EFA menor que 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

### 1.5 RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES (REM)

A efetividade das manifestações é aferida a partir da quantidade de respostas enviadas aos cidadãos no prazo em relação a quantidade de manifestações registradas.

- Meta: 100% das respostas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O percentual de respostas as manifestações do cidadão deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$REM = RE / QM$$

Onde:

- REM: Percentual das Respostas às Manifestações no Prazo;
- RE: Quantidade de Respostas Enviadas no Prazo;
- QM: Quantidade de Manifestações Registradas.

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Respostas as Manifestações deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 06 – Pontuação das Respostas às Manifestações (REM)

33 FAIXA (%)	34 PONTUAÇÃO
95% <= REM <= 100%	1
85% <= REM < 95%	0,8
75% <= REM < 85%	0,6
60% <= REM < 75%	0,2
REM menor que 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

## 1.6 DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (DEI)

Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática para atendimento dos serviços das **Unidades VAPT VUPT** durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 8%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática para atendimento deve ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DEI = \{QE * HÁ - (EM1 * HM1 + EM2 * HM2 + \dots EMn * HMn)\} / QE * HA$$

Onde:

- DEI: Disponibilidade de Equipamentos de Informática;
- QE: Quantidade Total de Equipamentos;
- HA: Horas de atendimento;
- EM: Equipamento em Manutenção durante a operação de atendimento;
- HM: Horas de Manutenção durante a operação de atendimento.

Para efeito do cálculo deste indicador, os equipamentos substituídos serão considerados reparados e disponíveis para uso. Os equipamentos em manutenção serão aqueles que apresentaram falhas durante operação de atendimento e ficaram indisponíveis para uso.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Para a obtenção da Pontuação do DEI, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tabela 07 – Pontuação da Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

35 FAIXA	36 PONTUAÇÃO
95% <= DEI <= 100%	1
85% <= DEI < 95%	0,8
75% <= DEI < 85%	0,6
60% <= DEI < 75%	0,2
DEI < 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

### 1.7 DISPONIBILIDADE DE SISTEMA DE AR CONDICIONADO (DSA)

Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos do Sistema de Ar Condicionado durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização dos equipamentos de ar condicionado deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DSA = (HT) / (HA)$$

Onde:

- DSA: Disponibilidade do Sistema de Ar Condicionado;
- HT: Horas Totais de Funcionamento pleno do sistema de Ar Condicionado durante o atendimento;
- HA: Horas Totais de Atendimento no período.

Para a obtenção da Pontuação do DSA, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 08 – Pontuação da Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado (DSA)

37 FAIXA	38 PONTUAÇÃO
95% <= DSA <= 100%	1
85% <= DSA < 95%	0,8
75% <= DSA < 85%	0,6
60% <= DSA < 75%	0,2
DSA < 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

### 1.8 DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE REDE LOCAL (DSR)

Mede a disponibilidade de utilização na rede de acesso local durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 8%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização na rede de acesso local deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DSR = \{[(QE \times HA) - (EP1 \times HP1 + EP2 \times HP2 + \dots + EPn \times HPn)] \div (QE \times HA)\}$$

Onde:

- DSR: Disponibilidade de Sistema de Rede local;
- QE: Quantidade de equipamentos conectados na rede de acesso local;
- HA: Horas de Atendimento no período;
- EP: Equipamentos paralisados sem acesso à rede local
- HP: Horas paralisadas sem acesso à rede local;

Para a obtenção da Pontuação do DSR, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tabela 09 – Pontuação da Disponibilidade de Sistema de Rede Local (DSR)



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

39 FAIXA	40 PONTUAÇÃO
97% <= DSR <= 100%	1
94% <= DSR < 97%	0,8
92% <= DSR < 94%	0,6
90% <= DSR < 92%	0,2
DSR < 90%	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 40.1 NÃO CONFORMIDADE NAS CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA DO AMBIENTE (NCL)

Mede as condições de higiene e limpeza do ambiente das **Unidades VAPT VUPT**.

- Meta: Máximo de 5 Não Conformidades;
- Peso no COEF: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

O NCL deverá ser mensurado a partir da avaliação de *Check List* de inspeção, elaborado pela própria **CONCESSIONÁRIA**, contendo itens de verificação abrangendo requisitos de higiene, limpeza e conservação para as áreas de atendimento, apoio, administração, banheiros e entorno.

Para a obtenção da Pontuação do NCL, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 10 – Pontuação das Não Conformidades nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL)

41 FAIXA	42 PONTUAÇÃO
$0 \leq NCL \leq 5$	1
$5 < NCL \leq 8$	0,8
$8 < NCL \leq 12$	0,6
$12 < NCL \leq 16$	0,2
$NCL > 16$	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 42.1 NÃO CONFORMIDADE NA CONSERVAÇÃO GERAL DO EDIFÍCIO E INSTALAÇÕES (NCE)

Mede as condições de conservação do edifício e instalações.

- Meta: Máximo de 5 Não Conformidades;
- Peso no COEF: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

O NCE deverá ser mensurado a partir da avaliação de *Check List* de inspeção, elaborado pela própria **CONCESSIONÁRIA**, contendo itens de verificação abrangendo requisitos de conservação para as áreas de atendimento, apoio, administração, banheiros e entorno, no que tange a instalações e edificação.

Para a obtenção da Pontuação do NCE, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 11 – Pontuação das Não Conformidades na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE)

43 FAIXA	44 PONTUAÇÃO
0 =< NCE=<=5	1
5 < NCE< =8	0,8
8 < NCE<= 12	0,6
12< NCE <=16	0,2
NCE > 16	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 44.1 PERCENTUAL DE TREINAMENTO (PTR)

Mede a capacitação do pessoal.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Anual

O Percentual de Treinamento deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$PTR = (QTR) / (QPT)$$

Onde:

- PTR: Percentual de Treinamentos Efetivos;
- QTR: Quantidade de colaboradores efetivamente treinados;
- QPT: Quantidade de colaboradores programados para treinamento.

Para a obtenção da Pontuação do PTR, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 12 – Pontuação do Percentual de Treinamento (PTR)

45 FAIXA	46 PONTUAÇÃO
95% <= PTR <= 100%	1
85% <= PTR < 95%	0,8
75% <= PTR < 85%	0,6
60% <= PTR < 75%	0,2
PTR < 60%	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 46.1 QUALIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (QSA)

Grau de Satisfação com a Qualidade do Serviço de Atendimento prestado ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral do atendimento no guichê.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal

A qualidade de serviços de atendimento deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$QSA = (B1 + B2) / (B1 + B2 + B3 + B4 + B5)$$

Onde:

- QSA: Qualidade no Serviço de Atendimento;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”;
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”;
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

Para a obtenção da Pontuação do QSA deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tabela 13 – Pontuação da Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA)



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

47 FAIXA	48 PONTUAÇÃO
85% =< QSA =< 100%	1
75% =< QSA < 85%	0,8
65% =< QSA < 75%	0,6
50% =< QSA < 65%	0,2
QSA <= 50%	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 48.1 QUALIDADE DE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO (QSO)

Grau de satisfação do serviço de orientação ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral da orientação aos serviços das **Unidades VAPT VUPT**.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

A qualidade de serviço de orientação deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$QSO = (B1 + B2) / (B1 + B2 + B3 + B4 + B5)$$

Onde:

- QSO: Qualidade no Serviço de Orientação;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”;
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”;
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

Para a obtenção da Pontuação do QSO deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tabela 14 – Pontuação da Qualidade de Serviço de Orientação (QSO)



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

49 FAIXA	50 PONTUAÇÃO
85% =< QSO<= 100%	1
75% =< QSO < 85%	0,8
65% =< QSO < 75%	0,6
50% =< QSO< 65%	0,2
QSO < 50%	0

Fonte: Elaboração Própria

### 50.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES CRÍTICAS (DAC)

Mede a disponibilidade de utilização das aplicações críticas hospedadas no Portal do VAPT VUPT.

Entende-se por Crítica, a aplicação cujo tempo operacional de utilização é de 24 horas por dia durante 7 dias da semana: De Segunda-feira a Domingo, das 00:00 às 24:00hs

- Meta: 99% Excelente;
- Peso no COEF: 5,0;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização das aplicações críticas deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DAC = (TTA / (TO - TIP))$$

Onde:

- DAC: Disponibilidade de Aplicação Crítica;
- TTA: Quantidade total de horas de disponibilidade durante o período;
- TO: Quantidade total de horas dentro do período operacional (24x7);
- TIP: Quantidade total de horas em que a aplicação ficou indisponível devido a atividades de manutenção planejadas.

Para a obtenção da Pontuação do DAC, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tabela 15 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação Crítica (DAC)



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

51 FAIXA	52 PONTUAÇÃO
99% <= DAC <= 100%	1
95% <= DAC < 99%	0,8
90% <= DAC < 95%	0,6
85% <= DAC < 90%	0,2
DAC < 85%	0

Fonte: Elaboração Própria

### 52.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES HIGH (DAH)

Mede a disponibilidade de utilização das aplicações *high* hospedadas no Portal do VAPT VUPT.

Entende-se por *High*, a aplicação cujo tempo operacional de utilização é de 24 horas por dia durante 5 dias da semana: De Segunda-feira a Sexta-feira, das 00:00 às 24:00hs

- Meta: 98% Excelente;
- Peso no COEF: 3,0;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização das aplicações *high* deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DAH = (TTA / (TO - TIP))$$

Onde:

- DAH: Disponibilidade de Aplicação High;
- TTA: Quantidade total de horas de disponibilidade durante o período;
- TO: Quantidade total de horas dentro do período operacional (24x5);
- TIP: Quantidade total de horas em que a aplicação ficou indisponível devido a atividades de manutenção planejadas.

Para a obtenção da Pontuação do DAC, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 16 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação High (DAH)

53 FAIXA	54 PONTUAÇÃO
98% <= DAH <= 100%	1
94% <= DAH < 98%	0,8
89% <= DAH < 94%	0,6
84% <= DAH < 89%	0,2
DAH < 84%	0

Fonte: Elaboração Própria

#### 54.1 DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES NORMAL (DAN)

Mede a disponibilidade de utilização das aplicações normal hospedadas no Portal do VAPT VUPT.

Entende-se por normal, a aplicação cujo tempo operacional de utilização é de 8 horas por dia durante 5 dias da semana: De Segunda-feira a Sexta-feira, das 08:00 às 18:00hs

- Meta: 95% Excelente;
- Peso no COEF: 2,0;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização das aplicações normal deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DAN = (TTA / (TO - TIP))$$

Onde:

- DAN: Disponibilidade de Aplicação Normal;
- TTA: Quantidade total de horas de disponibilidade durante o período;
- TO: Quantidade total de horas dentro do período operacional (8x5);
- TIP: Quantidade total de horas em que a aplicação ficou indisponível devido a atividades de manutenção planejadas.

Para a obtenção da Pontuação do DAN, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

Tabela 17 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação Normal (DAN)

55 FAIXA	56 PONTUAÇÃO
95% <= DAN <= 100%	1
90% <= DAN < 95%	0,8
85% <= DAN < 90%	0,6
80% <= DAN < 85	0,2
DAN < 80%	0

Fonte: Elaboração Própria

## 2 COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA POR UNIDADE (COEF<sub>n</sub>)

O Coeficiente de Eficiência por Unidade – COEF<sub>n</sub> será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo, a partir do 12º (décimo segundo) mês de operacionalização de cada **Unidade VAPT VUPT** e será aplicado no cálculo da Contraprestação Pecuniária como forma de associar o desempenho da **CONCESSIONÁRIA** à sua remuneração.

- Periodicidade: Mensal.

O COEF<sub>n</sub> será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF}_n = \text{GSA} + \text{QI} + \text{QP} + \text{QTA}$$

Onde

- GSA = Grau de Satisfação do Atendimento;
- QI = Qualidade da Infraestrutura;
- QP = Qualificação de Pessoal;
- QTA = Qualidade da Tecnologia das Aplicações;
- n = Número ordinal de 1 a x, representando cada uma das **Unidades VAPT VUPT** em operação no Período.

Calculados pela expressão:

$$\text{GSA} = \text{GSG} * 0,2 + \text{TME} * 0,1 + \text{TMA} * 0,1 + \text{EFA} * 0,05 + \text{REM} * 0,05$$



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

$$QI = DEI * 0,08 + DAS * 0,03 + DSR * 0,08 + NCL * 0,03 + NCE * 0,03$$

$$QP = PTR * 0,05 + QSA * 0,05 + QSO * 0,05$$

$$QTA = DAC * 0,05 + DAH * 0,03 + DAN * 0,02$$

### 3 COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO (COEFM)

O Coeficiente de Eficiência Médio – COEF<sub>M</sub> será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo, a partir do 12º (décimo segundo) mês de operacionalização da primeira **Unidade VAPT VUPT** entrar em operação e será aplicado no cálculo da Contraprestação Pecuniária como forma de associar o desempenho da **CONCESSIONÁRIA** à sua remuneração:

$$\text{COEF}_M = (\text{COEF1} + \text{COEF2} + \dots + \text{COEF}_n) / X$$

Onde, “X” corresponde ao somatório de todas as **Unidades VAPT VUPT** em operação.