



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

**APENDICEVIII**  
**INDICADORES DE DESEMPENHO**



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE</b> .....	<b>3</b>
1.1	GRAU DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO.....	9
1.2	TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME) .....	10
1.3	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) .....	11
1.4	EFETIVIDADE DE ATENDIMENTO (EFA).....	12
1.5	RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES (REM) .....	13
1.6	DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (DEI).....	14
1.7	DISPONIBILIDADE DE SISTEMA DE AR CONDICIONADO (DSA).....	15
1.8	DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE REDE LOCAL (DSR) .....	16
1.9	NÃO CONFORMIDADE NAS CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA DO AMBIENTE (NCL) .....	17
1.10	NÃO CONFORMIDADE NA CONSERVAÇÃO GERAL DO EDIFÍCIO E INSTALAÇÕES (NCE) .....	18
1.11	PERCENTUAL DE TREINAMENTO (PTR) .....	19
1.12	QUALIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (QSA) .....	20
1.13	QUALIDADE DE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO (QSO).....	21
1.14	DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES CRÍTICAS (DAC).....	22
1.15	DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES HIGH (DAH) .....	23
1.16	DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES NORMAL (DAN) .....	24
<b>2</b>	<b>COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA POR UNIDADE (COEFN)</b> .....	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO (COEFM)</b> .....	<b>26</b>

## Índice de Tabelas

Tabela 01 – Tabela de Indicadores.....	4
Tabela 03 – Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão .....	10
Tabela 04 – Pontuação do Tempo Médio de Espera (TME).....	11
Tabela 05 – Pontuação do Tempo Médio de Atendimento (TMA) .....	12
Tabela 06 – Pontuação da Efetividade de Atendimento (EFA).....	13
Tabela 06 – Pontuação das Respostas às Manifestações (REM) .....	14
Tabela 07 – Pontuação da Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI).....	15
Tabela 08 – Pontuação da Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado (DSA).....	16
Tabela 09 – Pontuação da Disponibilidade de Sistema de Rede Local (DSR).....	17
Tabela 10 – Pontuação das Não Conformidades nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL) .....	18
Tabela 11 – Pontuação das Não Conformidades na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE) .....	19
Tabela 12 – Pontuação do Percentual de Treinamento (PTR) .....	20
Tabela 13 – Pontuação da Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA).....	21
Tabela 14 – Pontuação da Qualidade de Serviço de Orientação (QSO).....	22
Tabela 15 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação Crítica (DAC).....	23
Tabela 16 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação High (DAH).....	24
Tabela 17 – Pontuação da Disponibilidade de Aplicação Normal (DAN).....	25



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

## 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 Especial de Licitação

Tabela 01 – Tabela de Indicadores

CARACTERÍSTICO DE QUALIDADE	Nº	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	UNIDADE	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	%	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	%	Horas em Operação durante o período de atendimento/ Quantidade Total de Horas Atendimento



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

CARACTERÍSTICO DE QUALIDADE	Nº	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	UNIDADE	COMO MEDIR
QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (QI)	<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>
QUALIFICAÇÃO PESSOAL (QP)	<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</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
QUALIDADE DA TECNOLOGIA DAS APLICAÇÕES (QTA)	<b>APLICAÇÕES DO PORTAL DO CIDADÃO</b>				
	14	Disponibilidade de Aplicações Críticas	DAC	%	$[(\text{Tempo total de atividade}) / (\text{Tempo Operacional} - \text{Tempo de inatividade planejada})] * 100$
	15	Disponibilidade de Aplicações High	DAH	%	$[(\text{Tempo total de atividade}) / (\text{Tempo Operacional} - \text{Tempo de inatividade planejada})] * 100$
16	Disponibilidade de Aplicações Normal	DAN	%	$[(\text{Tempo total de atividade}) / (\text{Tempo Operacional} - \text{Tempo de inatividade planejada})] * 100$	

Fonte: Elaboração Própria



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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

Nº	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	UNIDADE	AVALIADOR	VALOR X PONTUAÇÃO					PONTUAÇÃO
					1	0,8	0,6	0,2	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%
<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%



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

Nº	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	UNIDADE	AVALIADOR	VALOR X PONTUAÇÃO					PONTUAÇÃO
					1	0,8	0,6	0,2	0	
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar Condicionado)	DSA	%	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	%	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%
<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%



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

Nº	INDICADOR DE DESEMPENHO	SIGLA	UNIDADE	AVALIADOR	VALOR X PONTUAÇÃO					PONTUAÇÃO
					1	0,8	0,6	0,2	0	
<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 Especial de Licitação

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 Especial de Licitação

Tabela 03 – Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão

FAIXA	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 Especial de Licitação

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

FAIXA (MINUTOS)	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 Especial de Licitação

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

FAIXA (MINUTOS)	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 Especial de Licitação

Tabela 06 – Pontuação da Efetividade de Atendimento (EFA)

FAIXA (%)	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 Especial de Licitação

Tabela 06 – Pontuação das Respostas às Manifestações (REM)

FAIXA (%)	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



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

serão aqueles que apresentaram falhas durante operação de atendimento e ficaram indisponíveis para uso.

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)

FAIXA	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.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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

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

FAIXA	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:





ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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

FAIXA	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

### 1.9 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 Especial de Licitação

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

FAIXA	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

#### 1.10 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 Especial de Licitação

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

FAIXA	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

### 1.11 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 Especial de Licitação

Tabela 12 – Pontuação do Percentual de Treinamento(PTR)

FAIXA	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

### 1.12 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:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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

FAIXA	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

### 1.13 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”.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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)

FAIXA	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

#### 1.14 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);



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

- 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)

FAIXA	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

### 1.15 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;



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

- 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:

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

FAIXA	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

### 1.16 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 seja correspondente ao expediente da unidade com maior quantidade de horas de funcionamento por dia durante 5 dias da semana: De Segunda-feira a Sexta-feira, durante o período de expediente da unidade de referência.

- 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:





ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

$$\text{DAN} = (\text{TTA} / (\text{TO} - \text{TIP}))$$

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:

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

FAIXA	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:

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



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Especial de Licitação

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:

$$GSA = GSG*0,2+TME*0,1+TMA*0,1+EFA*0,05+REM*0,05$$

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

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

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

### 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:

$$COEF_M = (COEF1 + COEF2 + \dots + COEF_n) / X$$

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