



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

**ANEXO 4**

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2022 PARA A CONCESSÃO DA PRESTAÇÃO  
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

**SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
1. MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO.....	3
2. INDICADOR DE TEMPO DE FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA VIRTUAL (I <sub>1</sub> ) 6	
3. INDICADOR DE PLENO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA VIRTUAL (I <sub>2</sub> ) .....	7
4. INDICADOR DE PLENO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA DE GESTÃO (I <sub>3</sub> )	9
5. INDICADOR DE PONTUALIDADE DOS SORTEIOS OU EXTRAÇÕES (I <sub>4</sub> ).....	12
6. INDICADOR DE TEMPO DE PAGAMENTO DE PRÊMIOS (I <sub>5</sub> ) .....	13
7. INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS À PLATAFORMA VIRTUAL (I <sub>6</sub> ).....	14
8. INDICADOR DE PRAZO DE ATENDIMENTO (I <sub>7</sub> ) .....	14
9. INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (I <sub>8</sub> ).....	15
10. INDICADOR DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT (I <sub>9</sub> ) .....	16
11. INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT (I <sub>10</sub> ) .....	16
12. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (I <sub>11</sub> ) .....	17

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

## **INTRODUÇÃO**

O presente ANEXO estabelece a sistemática de INDICADORES DE DESEMPENHO do CONTRATO, os quais serão utilizados na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA e, conseqüentemente, na determinação do valor a ser pago pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE a título de OUTORGA VARIÁVEL.

A seguir estão detalhadas a forma e a periodicidade da mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA por meio dos INDICADORES.

### **1. MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO**

1.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado a cada 12 (doze) meses por meio dos seguintes INDICADORES:

1.1.1. Indicador de Tempo de Funcionamento da PLATAFORMA VIRTUAL (I<sub>1</sub>)

1.1.2. Indicador de Pleno Funcionamento da PLATAFORMA VIRTUAL (I<sub>2</sub>)

1.1.3. Indicador de Pleno Funcionamento da PLATAFORMA DE GESTÃO (I<sub>3</sub>)

1.1.4. Indicador de Pontualidade dos SORTEIOS (I<sub>4</sub>)

1.1.5. Indicador de Tempo de Pagamento de PRÊMIOS (I<sub>5</sub>)

1.1.6. Indicador de Prazo para a Solução de Problemas Relacionados à PLATAFORMA VIRTUAL (I<sub>6</sub>)

1.1.7. Indicador de Prazo de Atendimento (I<sub>7</sub>)

1.1.8. Indicador de Prazo Para a Solução de Problemas (I<sub>8</sub>)

1.1.9. Indicador de Tempo de Espera para o Atendimento Telefônico e Chat (I<sub>9</sub>)

1.1.10. Indicador de Tempo de Atendimento Telefônico e Chat (I<sub>10</sub>)

1.1.11. Indicador de Satisfação do VISITANTE (I<sub>11</sub>)

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

1.2. Sem prejuízo da eventual coleta de dados diretamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES estabelecidos no presente ANEXO.

1.2.1. Caso o requisito previsto no item 1.2 deste ANEXO não seja atendido, o VERIFICADOR INDEPENDENTE considerará nota igual a 2 (dois) para o cômputo do(s) INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO em análise.

1.3. A nota dos INDICADORES DE DESEMPENHO irá variar entre 0 (zero) e 2 (dois). A nota 0 (zero) corresponde ao desempenho esperado, e a nota 2 (dois) corresponde ao desempenho não esperado.

1.4. Todos os INDICADORES serão apurados mensalmente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e a nota anual corresponderá à média dos valores obtidos mensalmente.

1.5. A nota anual de cada INDICADOR será apurada pela média das notas mensais, conforme descrito pela fórmula abaixo:

$$I_i = \frac{\sum_{m=1}^{12} I_{im}}{12}$$

Sendo:

$I_i$ : Nota anual do INDICADOR “i”.

$I_{im}$ : Nota no mês “m” do INDICADOR “i”.

1.6. A Nota Final (NF) dos INDICADORES será dada pela seguinte fórmula:

$$NF = \frac{\sum_{i=1}^{11} I_i}{11}$$

1.7. A partir da NF apurada anualmente, será obtido o percentual da OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA em função de seu desempenho, pelo prazo de 12 (doze) meses subsequentes.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

- 1.8. A fórmula a seguir apresenta a relação entre NF e o valor do percentual a ser aplicado sobre a RECEITA BRUTA OPERACIONAL auferida pela CONCESSIONÁRIA, indicando o valor da OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA a título de desempenho nos termos da Cláusula Décima Quarta do CONTRATO:

$$OV = OV_B + NF$$

Sendo:

OV: O valor em pontos percentuais a ser aplicado sobre a RECEITA BRUTA OPERACIONAL para as respectivas modalidades.

OV<sub>B</sub>: O valor em pontos percentuais da outorga variável base, no caso da modalidade de APOSTA DE QUOTA FIXA o valor será 5 e no caso das demais modalidades será 12.

NF: O valor da Nota Final obtida dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

- 1.9. As medições dos INDICADORES devem ser realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE conforme definido para cada INDICADOR, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contado da data de assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, por meio de avaliações, vistorias presenciais, além da análise de relatórios e documentos disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.10. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado, por meio da NF, a cada 12 (doze) meses, a partir dos resultados obtidos entre o 13º (décimo terceiro) e o 24º (vigésimo quarto) mês contados da assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, indicando o valor a ser pago no ano subsequente, por meio da OUTORGA VARIÁVEL, a partir do 25º (vigésimo quinto) mês contado da assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, e assim por diante, nos anos seguintes.

- 1.10.1. Nos 2 (dois) primeiros anos da CONCESSÃO, o valor da OUTORGA VARIÁVEL corresponderá ao montante da outorga variável base (OV<sub>B</sub>) indicada no item 1.8.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

- 1.11. A metodologia de cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NF atribuída à CONCESSIONÁRIA é detalhada a seguir, devendo ser consideradas as regras de arredondamento na numeração decimal da norma ABNT NBR 5891.

**2. INDICADOR DE TEMPO DE FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA VIRTUAL ( $I_1$ )**

- 2.1. A PLATAFORMA VIRTUAL deverá estar disponível aos VISITANTES por 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO, nos termos do item 3.5.1 do ANEXO 3, observadas as demais disposições do ANEXO 3 e demais normas do CONTRATO e ANEXOS.

- 2.2. Espera-se que a PLATAFORMA VIRTUAL seja disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA, excluídos os PERÍODOS DE MANUTENÇÃO, em, pelo menos, 98% (noventa e oito por cento) do tempo programado pela CONCESSIONÁRIA para operação.

- 2.2.1. Caso a disponibilidade da PLATAFORMA VIRTUAL a VISITANTES corresponda a menos de 95% (noventa e cinco por cento) do ano, a nota do INDICADOR DE TEMPO DE FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA será 2 (dois).

- 2.3. A nota do indicador será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$I_1 = \frac{\left(0,98 - \frac{T_E}{T_P}\right)}{0,015}$$

Sendo:

$T_E$ : Tempo efetivo da PLATAFORMA VIRTUAL em funcionamento.

$T_P$ : Tempo previsto de funcionamento da PLATAFORMA VIRTUAL, correspondente à subtração da quantidade total de minutos do mês pela quantidade de minutos integrantes dos PERÍODOS DE MANUTENÇÃO previamente programados pela CONCESSIONÁRIA.

$I_1$ : A nota do  $I_1$ , considerando-se  $I_1=0$  se  $T_E/T_P$  for maior ou igual a 0,98, e  $I_1=2$  se  $T_E/T_P$  for menor ou igual a 0,95.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

- 2.4. Até o dia 10 de janeiro de cada ano, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ratificação ou retificação do PLANO ANUAL DE PERÍODOS DE MANUTENÇÃO, incluído no PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO.

**3. INDICADOR DE PLENO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA VIRTUAL ( $I_2$ )**

- 3.1. Para avaliar o PLENO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA VIRTUAL, será considerada a quantidade de erros identificados quando o VISITANTE estiver acessando a PLATAFORMA VIRTUAL, realizando uma APOSTA ou fazendo uma alteração de limite de APOSTA.
- 3.2. O indicador será uma média de três medidas: (i) uma medida para erros no acesso à PLATAFORMA VIRTUAL, (ii) uma medida para TRANSAÇÕES NÃO REALIZADAS e (iii) uma medida para alteração de limites não efetivadas.

3.2.1. Medida 1: está medida irá indicar a quantidade de erros ocorridos quando o VISITANTE tentar acessar a PLATAFORMA VIRTUAL. Para tanto, não será considerado erro a digitação de senha ou de nome de usuário pelo VISITANTE (ou seja, quando o problema no acesso for gerado por erro do VISITANTE). Será considerado bom desempenho da CONCESSIONÁRIA caso não ocorra nenhum erro, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 0 (zero). Caso a quantidade de erros seja maior ou igual a 40 em um mês, será considerada nota 2 (dois). A nota da medida 1 será dada pela fórmula:

$$M_1 = \frac{N_1}{20}$$

Sendo

$N_1$ : a quantidade de erros nos acessos dos VISITANTES.

$M_1$ : a nota da medida 1, considerando-se  $M_1=2$  se  $N_1$  for maior ou igual a 40.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

3.2.2. Medida 2: está medida irá avaliar o funcionamento da efetivação das APOSTAS. O funcionamento será considerado adequado quando não houver erro e, nesse caso, será conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 0 (zero) na efetivação de APOSTAS na PLATAFORMA VIRTUAL. O funcionamento será considerado inadequado quando houver 40 erros ou mais, e a nota conferida à CONCESSIONÁRIA será 2 (dois). A nota da medida 2 será dada pela fórmula:

$$M_2 = \frac{N_2}{20}$$

Sendo

$N_2$ : a quantidade de erros na efetivação das APOSTAS.

$M_2$ : a nota da medida 2, considerando-se  $M_2=2$  se  $N_2$  for maior ou igual a 40.

3.2.3. Medida 3: está medida irá avaliar a quantidade de alterações de limites que não foram efetivadas por erro de funcionamento da PLATAFORMA VIRTUAL. Será considerado desempenho adequado quando não ocorrer nenhum erro durante um mês, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 0 (zero). Será considerado desempenho inadequado caso ocorram dez ou mais erros no período de um mês, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 2 (dois). A nota da medida 3 será dada pela fórmula:

$$M_3 = \frac{N_3}{5}$$

Sendo

$N_3$ : a quantidade de erros de alteração de limites de APOSTAS ocorridas no período de um mês.



## SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

$M_3$ : a nota da medida 3, considerando-se  $M_3=2$  se  $N_3$  for maior ou igual a 10.

3.2.4. A nota do Indicador ( $I_2$ ) será dada pela fórmula:

$$I_2 = \frac{M_1 + M_2 + M_3}{3}$$

### 4. INDICADOR DE PLENO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA DE GESTÃO ( $I_3$ )

4.1. O indicador de pleno funcionamento da PLATAFORMA DE GESTÃO será determinado por meio de cinco medidas: (i) acesso à PLATAFORMA DE GESTÃO, (ii) geração de relatórios, (iii) informações dos APOSTADORES, (iv) informações econômico-financeiras da operação, e (v) quantidade de chamados abertos pelo PODER CONCEDENTE. Será calculada uma nota para cada uma das medidas, e a nota do indicador será a média aritmética das cinco medidas.

4.1.1. Medida 1: acesso à PLATAFORMA DE GESTÃO. As pessoas cadastradas do PODER CONCEDENTE deverão conseguir acessar a PLATAFORMA DE GESTÃO 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto em PERÍODOS DE MANUTENÇÃO. Caso, ao longo do período de avaliação, as pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE para acessar a PLATAFORMA DE GESTÃO não tenham nenhum problema de acesso, a nota será 0 (zero). Caso ocorram dez ou mais problemas de acesso à PLATAFORMA DE GESTÃO, a nota será 2 (dois). A nota da medida será calculada pela seguinte fórmula:

$$M_1 = \frac{Q}{5}$$

Sendo:

Q: a quantidade de vezes em que as pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE não conseguiram acessar a PLATAFORMA DE GESTÃO.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

M<sub>1</sub>: a nota da medida 1, considerando-se M<sub>1</sub>=2 se Q for maior ou igual a 10.

4.1.2. Medida 2: geração de relatórios. As pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE poderão gerar relatórios gerenciais a partir da PLATAFORMA DE GESTÃO. Assim, sempre que solicitado, deverá ser gerado um relatório. Caso, ao longo do período de avaliação, sempre que for solicitado um relatório este for gerado, a nota desta medida será 0 (zero). Caso ocorram problemas em dez ou mais solicitações, a nota da CONCESSIONÁRIA será 2 (dois). A nota será calculada pela seguinte fórmula:

$$M_2 = \frac{Q}{5}$$

Sendo:

Q: a quantidade de vezes em que as pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE não conseguiram gerar o relatório solicitado.

M<sub>2</sub>: a nota da medida 2, considerando-se M<sub>2</sub>=2 se Q for maior ou igual a 10.

4.1.3. Medida 3: informações econômico-financeiras. Sempre que solicitado por pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE, deverá ser gerado um relatório com informações econômico-financeiras da CONCESSIONÁRIA. Caso, ao longo do período de avaliação, sempre que for solicitado um relatório este for gerado, a nota desta medida será 0 (zero). Caso ocorram problemas em dez ou mais solicitações, a nota da concessionária será 2 (dois). A nota será calculada pela seguinte fórmula:

$$M_3 = \frac{Q}{5}$$

Sendo:

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

Q: a quantidade de vezes em que as pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE não conseguiram gerar o relatório solicitado.

M<sub>3</sub>: a nota da medida 3, considerando-se M<sub>3</sub>=2 se Q for maior ou igual a 10.

- 4.1.4. Medida 4: informações sobre APOSTADORES. Esta medida mensura a disponibilidade de informações sobre os APOSTADORES conforme exigências dos itens 3.7 e 7.A do ANEXO 3. As pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE poderão gerar os relatórios contendo as referidas informações. Caso, ao longo do período de avaliação, sempre que for solicitado um relatório este for gerado, a nota desta medida será 0 (zero). Caso ocorram problemas em dez ou mais solicitações, a nota da CONCESSIONÁRIA será 2 (dois). A nota será calculada pela seguinte fórmula:

$$M_4 = \frac{Q}{5}$$

Sendo

Q: a quantidade de vezes em que as pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE não conseguiram gerar o relatório solicitado.

M<sub>4</sub>: a nota da medida 4, considerando-se M<sub>4</sub>=2 se Q for maior ou igual a 10.

- 4.1.5. Medida 5: A proposta desta medida é avaliar a necessidade de fazer chamados para serviços de assistência técnica por parte das pessoas autorizadas pelo PODER CONCEDENTE para acessar a PLATAFORMA DE GESTÃO. Para o período de avaliação, caso haja até cinco chamados por parte dos autorizados pelo PODER CONCEDENTE, a nota será 0 (zero). Caso haja 15 ou mais chamados, o desempenho da concessionária

## SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

será considerado insatisfatório, e sua nota será igual a 2 (dois). A nota será calculada pela seguinte fórmula:

$$M_5 = \frac{Q - 5}{5}$$

Sendo:

Q: a quantidade de chamados feitos para assistência relacionada à PLATAFORMA DE GESTÃO.

M<sub>5</sub>: a nota da medida 5, considerando-se M<sub>5</sub>=0 se Q for menor ou igual a 5, e M<sub>5</sub>=2 se Q for maior ou igual a 15.

4.2. A nota do indicador será dada pela seguinte fórmula:

$$I_3 = \frac{M_1 + M_2 + M_3 + M_4 + M_5}{5}$$

## 5. INDICADOR DE PONTUALIDADE DOS SORTEIOS OU EXTRAÇÕES (I<sub>4</sub>)

5.1. No PLANO DE JOGO haverá uma indicação da frequência dos SORTEIOS e extrações dos PRODUTOS LOTÉRICOS e no início de cada SÉRIE será indicada a data e o horário para o SORTEIO ou extração, exceto para as MODALIDADES LOTÉRICAS de LOTERIA INSTANTÂNEA e APOSTAS DE QUOTA FIXA. O desempenho será considerado adequado se todos os SORTEIOS e extrações forem realizados na data e horário informados, observada a tolerância de 10 minutos, para mais ou para menos, em relação ao horário informado, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 0 (zero). O desempenho será considerado inadequado, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 2 (dois), caso 20% ou mais dos SORTEIOS e extrações programados sejam realizados com atraso, superando o limite de tolerância. A nota do indicador será calculada pela fórmula:

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

$$I_4 = \frac{A}{T} \times 10$$

Sendo

A: a quantidade de SORTEIOS ou extrações realizados fora do horário programado.

T: o total de SORTEIOS ou extrações realizados.

*I<sub>4</sub>*: A nota do *I<sub>4</sub>*, considerando-se *I<sub>4</sub>*=2 se A/T for maior ou igual a 0,2.

**6. INDICADOR DE TEMPO DE PAGAMENTO DE PRÊMIOS (*I<sub>5</sub>*)**

6.1. Nas APOSTAS realizadas em meio físico, após o pedido do APOSTADOR GANHADOR de resgatar seu PRÊMIO, a CONCESSIONÁRIA terá até 48 horas para efetivar o respectivo pagamento. A proposta deste indicador é avaliar a quantidade de PRÊMIOS pagos dentro prazo. O desempenho será considerado satisfatório, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 0 (zero), caso todos os pagamentos de PRÊMIOS sejam realizados dentro do prazo. O desempenho será considerado insatisfatório, sendo conferida à CONCESSIONÁRIA nota igual a 2 (dois), caso 10% ou mais dos PRÊMIOS sejam pagos fora do prazo. A nota do indicador será dada pela seguinte fórmula:

$$I_5 = \frac{A}{T} \times 20$$

Sendo

A: a quantidade de PRÊMIOS pagos atrasados no período de um mês.

T: o total de PRÊMIOS que pagos no período de um mês.

*I<sub>5</sub>*: A nota do *I<sub>5</sub>*, considerando-se *I<sub>5</sub>*=2 se A/T for maior ou igual a 0,1.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

**7. INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS À PLATAFORMA VIRTUAL ( $I_6$ )**

7.1. Para cada chamado aberto no SAC ou na Ouvidoria a respeito de problemas relacionados à PLATAFORMA VIRTUAL, a CONCESSIONÁRIA terá tempo máximo para apresentar solução ao problema indicado e comunicar o VISITANTE.

7.1.1. O comunicado ao VISITANTE quanto à solução do problema deverá ocorrer, após a abertura do chamado, entre 4 (quatro) e 12 (doze) horas. Caso o tempo para a solução do problema seja menor ou igual a 4 horas, a nota será 0 (zero); caso o tempo seja maior ou igual a 12 horas, a nota será 2 (dois).

7.2. A nota do INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS será dada pela seguinte fórmula:

$$I_6 = \frac{T - 4}{4}$$

Sendo:

$I_6$ : A nota do  $I_6$ , considerando-se  $I_6=0$  se T for menor ou igual a 4, e  $I_6=2$  se T for maior ou igual a 12.

T: A média dos tempos, em horas, para a solução dos problemas.

**8. INDICADOR DE PRAZO DE ATENDIMENTO ( $I_7$ )**

8.1. Conforme estabelecido no ANEXO 3, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer ao menos 3 (três) canais de contato para o SAC e a Ouvidoria disponíveis ao VISITANTE: atendimento telefônico gratuito (i.e., 0800), live chat virtual e disponibilização de formulário para preenchimento pelo interessado

8.2. A finalidade do INDICADOR DE PRAZO DE ATENDIMENTO é mensurar o tempo entre a abertura do chamado pelo VISITANTE e a resposta apresentada pela CONCESSIONÁRIA.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

- 8.2.1. O tempo máximo para apresentação de resposta pelo SAC ou pela Ouvidoria da CONCESSIONÁRIA, a contar da abertura do chamado pelo VISITANTE, será de 5 (cinco) horas. A nota do indicador de desempenho será dada por:

$$I_7 = \frac{T - 1}{2}$$

Sendo:

$I_7$ : A nota do  $I_7$ , considerando-se  $I_7=0$  se  $T$  for menor ou igual a 1, e  $I_7=2$  se  $T$  for maior ou igual a 5.

$T$ : É a média dos tempos de resposta da CONCESSIONÁRIA ao APOSTADOR em horas.

**9. INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS ( $I_8$ )**

- 9.1. Para cada chamado aberto no SAC ou na Ouvidoria a respeito de outros problemas, que não os relacionados à PLATAFORMA VIRTUAL, a CONCESSIONÁRIA terá tempo máximo para apresentar solução ao problema e comunicar o VISITANTE.

- 9.1.1. O comunicado ao VISITANTE quanto à solução do problema deverá ocorrer, após a abertura do chamado, entre 4 (quatro) e 24 (vinte e quatro) horas. Caso o tempo para a solução do problema seja menor ou igual a 4 horas, a nota será 0 (zero); caso o tempo seja maior ou igual a 24 horas, a nota será 2 (dois).

- 9.2. A nota do INDICADOR DE PRAZO PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS será dada pela seguinte fórmula:

$$I_8 = \frac{T - 4}{10}$$

Sendo:

$I_8$ : A nota do  $I_8$ , considerando-se  $I_8=0$  se  $T$  for menor ou igual a 4, e  $I_8=2$  se  $T$  for maior ou igual a 24.

$T$ : A média dos tempos, em horas, para a solução dos problemas.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

**10. INDICADOR DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT ( $I_9$ )**

- 10.1. A finalidade do INDICADOR DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT é mensurar o tempo de espera para os atendimentos dos VISITANTES pela CONCESSIONÁRIA via telefone e chat.
- 10.2. Para 95% (noventa e cinco por cento) dos contatos feitos pelos VISITANTES por telefone ou chat, o tempo de espera para qualquer um dos dois tipos de atendimento deverá ser de no máximo 5 (cinco) minutos.
- 10.3. A nota do  $I_9$  será dada pela fórmula:

$$I_9 = \frac{X - 0,05}{0,025}$$

Sendo:

X: A porcentagem (%) dos atendimentos por meio de ligação telefônica ou chat em que o tempo de espera excedeu o prazo de 5 (cinco) minutos.

$I_9$ : A nota do  $I_9$ , considerando-se  $I_9=0$  se X for menor ou igual a 0,05, e  $I_9=2$  se X for maior ou igual a 0,10.

**11. INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT ( $I_{10}$ )**

- 11.1. A proposta do INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CHAT é mensurar o tempo de atendimento dos VISITANTES via telefone e chat.
- 11.2. Para 95% dos contatos feitos por telefone ou chat, o tempo de duração do atendimento, contado a partir do encerramento do período de espera, até o encerramento da chamada, para qualquer um dos dois tipos de atendimento, não deverá exceder o tempo de 10 (dez) minutos.
- 11.3. A nota do  $I_{10}$  será dada pela fórmula:



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

$$I_{10} = \frac{X - 0,05}{0,025}$$

Sendo:

X: A porcentagem (%) dos atendimentos por meio de ligação telefônica ou chat que o tempo de atendimento excedeu o período de 10 (dez) minutos.

$I_{10}$ : A nota do  $I_{10}$ , considerando-se  $I_{10}=0$  se X for menor ou igual a 0,05, e  $I_{10}=2$  se X for maior ou igual a 0,10.

**12. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE ( $I_{11}$ )**

- 12.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fazer semestralmente uma pesquisa opinião com o objetivo de avaliar o nível de satisfação do VISITANTE.
- 12.2. A amostra que corresponde à quantidade de questionários respondidos deverá ser calculada com base no total de cadastrados na PLATAFORMA VIRTUAL. Para a determinação do tamanho da amostra deverão ser considerados a margem de erro de 5% e o grau de confiança de 95%.
- 12.3. O questionário deverá ser respondido de forma eletrônica. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar o VISITANTE sobre a disponibilidade da avaliação.
- 12.4. As respostas deverão ser notas variando de 0 a 10.
- 12.5. Para a avaliação da CONCESSIONÁRIA será considerada a quantidade de respostas com nota menor ou igual a 3. A CONCESSIONÁRIA será considerada bem avaliada se a quantidade de respostas com nota menor ou igual a 3 for no máximo de 20% do total de respostas.
- 12.6. Se o percentual de respostas com notas menor ou igual a três for menor ou igual a 20%, a nota do indicador será 0 (zero). Se o percentual de respostas com nota menor ou igual a 3 for maior ou igual a 50%, a nota do indicador será 2 (dois).
- 12.7. A nota do indicador será dada pela seguinte fórmula.

SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO

$$I_{11} = \frac{\frac{N}{R} - 0,2}{0,15}$$

Sendo:

N: a quantidade de respostas com nota menor ou igual a 3.

R: o total de respostas dos questionários respondidos.

$I_{11}$ : a nota do indicador de satisfação do VISITANTE, considerando-se  $I_{11}=0$  se N/R for menor ou igual a 0,2, e  $I_{11}=2$  se N/R for maior ou igual a 0,50.