



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**

**Compras e Contratos**

**Anexo nº D/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2025**

**PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91**

## **ANEXO D - COEF**

As unidades de **Fase I**, **Fase II** e **Fase III** referem-se aos aos Contratos de Concessão Administrativa celebrados pelo Administração para implantação, operação, manutenção e gestão das Unidades de Atendimento Integrado – UAI. Esses contratos definem os municípios abrangidos por cada fase e não limitam a quantidade de unidades por município, motivo pelo qual tais informações podem sofrer alterações ao longo da execução contratual. Assim, a referência é a vinculação aos municípios sob contratos de concessão, conforme detalhado a seguir:

### **Municípios (Fase I – PPP):**

- Betim
- Governador Valadares
- Juiz de Fora
- Montes Claros
- Uberlândia
- Varginha

### **Municípios (Fase II – PPP):**

- Belo Horizonte (Unidade Barreiro)
- São Sebastião do Paraíso
- Uberaba
- Contagem
- Poços de Caldas
- Pouso Alegre
- São João del-Rei
- Belo Horizonte (Unidade Venda Nova)
- Curvelo
- Diamantina

- Ipatinga
- Sete Lagoas
- Teófilo Otoni

**Municípios (Fase III – PPP):**

- Belo Horizonte (Unidade Praça Sete)

**Unidades de Gestão Direta – MGS (Gestão do Estado):**

- Araçuaí
- Barbacena
- Caratinga
- Coronel Fabriciano
- Divinópolis
- Lavras
- Muriaé
- Paracatu
- Passos
- Patos de Minas
- Ponte Nova
- Confins

**APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE I PPP E GESTÃO MGS**

**1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):**

- Grau de satisfação do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (*pad*) de avaliação ao término do atendimento no guichê.
- Peso no COEF: 50%
- Determinado por meio da seguinte expressão:
- Periodicidade: Mensal
- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\mathbf{GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4)}$$

Em que:

- GS: Grau de satisfação do cidadão
- B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”
- 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:

Faixa	Pontuação
95% < GS <= 100%	1
85% < GS <= 95%	0,8
70% < GS <= 85%	0,6
50% < GS <= 70%	0,2
GS <= 50%	0

## 2. TEMPO DE ESPERA MÉDIO (TEM):

- Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê
- Peso no COEF: 40%
- Periodicidade: Mensal
- O Tempo de Espera Médio na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TEM = (TE + TE + TE \dots TE )/n$$

- TEM: Tempo de Espera Médio
- TE : 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 de Espera Médio, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (minutos)	Pontuação
0 < TE <= 8	1
8 < TE <= 16	0,8
16 < TE <= 24	0,6
24 < TE <= 32	0,4
32 < TE <= 40	0,2
Acima de 40	0

### 3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

- Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)
- Peso no COEF: 10%
- Periodicidade: Mensal
- O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula

abaixo:

$$QS = (SE-SC)/SE$$

Em que:

- QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas
- SC: Quantidade de Senhas Cancelada

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

Faixa (%)	Pontuação
92% <= QS <= 100%	1
86% <= QS < 92%	0,8
78% <= QS < 86%	0,6
70% <= QS < 78%	0,4
62% <= QS < 70%	0,2
QS menor que 62%	0

### 4. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEF = PGS*0,5 + PTE*0,4 + PQS*0,1$$

Em que:

- PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão
- PTE: Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

### **APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE II - PPP**

### 1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

O grau de satisfação do cidadão é medido por meio de informação registrada pelo cidadão usando o teclado de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê.

Periodicidade: Mensal

O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

Em que:

GS: Grau de satisfação do cidadão

B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”

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”

A pontuação relativa ao Grau de Satisfação do Cidadão dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se  $GS \leq 50\%$ , a nota será igual a 0;

Se  $GS > 50\%$ , deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Nota = \frac{GS - 50\%}{50\%}$$

## 2. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME):

Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.

Periodicidade: Mensal.

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

$$TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \dots + TE_n)/n$$

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

$TE_{(1 \text{ a } n)}$ : 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 conforme os limites e a equação expressos a seguir:

Se  $0 \text{ min} < TME \leq 8 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 100%;

Se  $8 \text{ min} < TME < 40 \text{ minutos}$ , a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Nota} = \left[ 100\% - \left( \frac{\text{TME} - 8}{32} \right) \right]$$

Se  $\text{TME} \geq 40$  minutos, a nota será igual a 0% (zero por cento).

### 3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE).

Periodicidade: Mensal

O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$\text{QS} = (\text{SE} - \text{SC}) / \text{SE}$$

Em que:

QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

A pontuação relativa ao Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se  $\text{QS} \leq 60\%$  a nota será igual a 0 (zero);

Se  $\text{QS} > 60\%$  deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Nota} = \frac{\text{QS} - 60\%}{40\%}$$

### 4. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF será calculado com base nos indicadores descritos, nos subitens anteriores, bem como de acordo com o percentual de respostas das pesquisas de satisfação, expresso pela fórmula a seguir:

$$\text{PR} = \frac{\text{AA}}{\text{SE} - \text{SC}}$$

Em que:

PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação

AA: Quantidade de ATENDIMENTOS Avaliados

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão, sendo função do nível de resposta às pesquisas de satisfação:

$$\text{COEF} = \frac{(\text{PR} * 0,5) * \text{PGS} + \text{PTME} * 0,4 + \text{PQS} * 0,1}{(\text{PR} * 0,5) + 0,4 + 0,1}$$

Em que:

PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação

PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

PTME: Pontuação do Percentual do Tempo Médio de Espera

PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas.

## APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE III PPP

### 1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

O grau de satisfação do cidadão é medido por meio de informações registradas pelo cidadão usando o *pad* de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê.

O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4+NA)$$

Em que:

GS: Grau de satisfação total do cidadão

B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”

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”

NA: Número total de atendimentos não avaliados

A pontuação relativa ao Grau de Satisfação do Cidadão (PGS) dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se  $GS \leq 30\%$ , a nota será igual a 0;

Se  $30\% < GS < 90\%$ , deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{GS - 30\%}{60\%}$$

Se  $GS \geq 90\%$ , a nota será igual a 1;

### 2. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME):

Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.

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

$$TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \dots + TE_n)/n$$

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

TE : 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: Numero de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente conforme os limites e a equação expressos a seguir:

Se  $0 \text{ min} < TME \leq 15 \text{ Minutos}$ , a nota será igual a 100%;

Se  $15 \text{ min} < TMR < 40 \text{ minutos}$ , a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Pontuação} = \left[ 100\% - \left( \frac{TME - 15}{25} \right) \right]$$

Se  $TME \geq 40 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 0% (zero por cento).

### 3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE).

Periodicidade: Mensal

O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$QS = (SE - SC) / SE$$

Em que:

QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

Serão consideradas senhas efetivamente atendidas aquelas em que o tempo médio de atendimento corresponda no mínimo a 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no trimestre anterior.

As senhas que estiverem abaixo dos 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no mês serão consideradas senhas canceladas para fins de cálculo do QS.

Caso haja a comprovação de que senhas computadas como atendidas, pela CONCESSIONÁRIA, não possuíram o atendimento efetivamente realizado, estas serão computadas como senhas canceladas.

A pontuação relativa ao Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se  $QS \leq 60\%$ , a nota será igual a 0 (zero);

Se  $100\% < QS < 60\%$  deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{QS - 60\%}{40\%}$$

#### 4. REAÇÃO DO USUÁRIO

Relação entre o número total de reclamações mensais recebidas em todos os canais oficiais de comunicação do PODER CONCEDENTE, ou outro meio oficial ou autorizado pelo PODER CONCEDENTE e que seja disponibilizado para esse fim, e o número total de ATENDIMENTOS realizados no mesmo período.

A Reação do Usuário deverá ser calculada a partir da fórmula abaixo:

$$RU = NR / DR$$

Em que:

RU: Reação do usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

A pontuação relativa a Reação do Usuário dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se  $RU \geq 0,002$ , a nota será igual a 0 (zero);

Se  $0,0005 < RU < 0,002$  deve-se observar a equação a seguir, adotando 4 (quatro) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = 1 - \frac{RU - 0,0005}{0,0015}$$

Em que:

RU: Reação do Usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

Se  $RU \leq 0,0005$  a nota será igual a 1 (um).

Para fins de contagem de reclamações, considera-se reclamação qualquer forma de manifestação negativa do cidadão referente ao atendimento na UAI recebida pelo PODER CONCEDENTE pelos canais oficiais ou outro meio disponibilizado que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE para esse fim.

Para efeito da apuração do cumprimento do indicador Relação do Usuário, o PODER CONCEDENTE considerará casos enquadrados como situações imprevisíveis decorrentes de fatalidades causadas por fenômenos da natureza ou originárias de fatos de terceiros que podem ser enquadrados na tese de caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados e não estejam diretamente relacionados com a prestação do serviço.

## 5. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF será calculado com base nos indicadores descritos, nos subitens anteriores.

As variáveis apresentadas anteriormente serão aplicadas no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração, conforme descrito neste Anexo.

Periodicidade: Mensal

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF}:(\text{PGS}*0,4) + (\text{PRU}*0,2)+ (\text{PTME}*0,3)+(\text{PQS}*0,1)$$

Em que:

COEF: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA

PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

PRU: Pontuação obtida a partir da Reação do Usuário

PTME: Pontuação do Tempo Médio de Espera

PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas.