



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

ANEXO VII - INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

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

1. Indicador de Satisfação (ISC):

- Índice de Satisfação do Cidadão é a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre “Bom” e “Ótimo” com o total de pessoas pesquisadas, medido através da informação registrada pelo cidadão usando o terminal eletrônico de avaliação ou formulário específico, ao término da visita e/ou participação em cada evento cultural oferecido, obtido pela Vila Cultural propriamente dita e pelo Teatro Goiânia;
- Peso no COEF: 30%;
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%);
- Frequência: Mensal;
- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{ISC} = ((A+B)/C)*100$$

- Em que:
- ISC: Indicador de Satisfação do cliente/cidadão;
- A: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”;
- B: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- C: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

Indicador de Satisfação do Cliente/Cidadão – em porcentagem (%)

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	100,00 a 98,50	1
Alerta	98,49 a 97,00	0,8
Crítico	96,99 a 95,00	0,6
Grave	94,99 a 80,00	0,2
Inaceitável	79,99 abaixo	0

2. Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina, propriamente dita –

VILA CULTURAL

- O Indicador de Ocupação da Vila Cultural, propriamente dita é a quantidade de visitas monitoradas à exposição de longa duração, de escolas públicas estaduais e municipais, escolas particulares, incluindo escolas técnicas e faculdades, atendidos mediante agendamento prévio, bem como outros grupos como instituições culturais ou de visitantes que se formam espontaneamente, além dos públicos destinados aos seguintes espaços: Vila Cultural: espaço destinado à história de Goiânia e ao estilo Art Déco da capital; Espaço de Artesanato; Sala de Exposição Multiuso: espaço destinado a exposições de arte, lançamento de livros, palestras e temas correlatos à cultura, a arte e turismo; Sala de Mídias: sala para palestras, projeções, seminários, etc, de assuntos relacionados à temática do espaço: cultura, turismo, história de Goiânia, história de Goiás, expressões culturais; CAT – Centro de Atendimento ao Turista: espaço destinado à informação aos turistas sobre pontos de visitação na capital e no Estado; Espaço para depósitos para as exposições, biblioteca e outros; Café/Restaurante: espaço a ser explorado comercialmente, que deve estar aberto durante todo horário e dias de funcionamento do equipamento.
- Promover a regular ocupação do espaço Vila Cultural Cora Coralina (Vila Cultural), a partir da data de assinatura do Contrato de Gestão.
- Peso no COEF: 30%
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

- Unidade de Medida: Percentual (%)
- Frequência: Mensal
- O grau de ocupação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$IOV = (A/B)*100$$

- Em que:
- IOV: Indicador de Ocupação da Vila Cultural;
- A: Número total mensal de registros efetivos de ocupação (visitas) na Vila Cultural;
- B: Número total mensal de registros previsto, B = 2.000 visitas.

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina (Vila Cultural), deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina (Vila Cultural) – em porcentagem (%)

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	100,00 a 75,00	1
Alerta	74,49 a 50,00	0,8
Inaceitável	49,99 abaixo	0

3. Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina – **TEATRO GOIÂNIA de Fomento à Educação das Crianças e Adolescentes (IOFE)**

- O Índice de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina é a quantidade de presenças de pessoas em eventos no Teatro Goiânia, de escolas públicas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

estaduais e municipais, escolas particulares em eventos específicos e gratuitos, para elas;

- Promover a regular ocupação do Teatro Goiânia, a partir da data de assinatura do Contrato de Gestão;
- Peso no COEF: 15%;
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%);
- Frequência: Mensal;
- O grau de ocupação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{IOFE} = (A/B)*100$$

- Em que:
- IOFE: Indicador de Ocupação do Teatro Goiânia de Fomento à Educação das Crianças e Adolescentes;
- A: Número total mensal de registros efetivos de ocupação (visitas) por estudantes no Teatro Goiânia;
- B: Número total mensal de registros previsto, B = 4.000 visitas.

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina (Teatro Goiânia), deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina (Teatro Goiânia - Fomento à Educação das Crianças e Adolescentes) – em porcentagem (%)

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	100,00 a 91,66	1
Alerta	91,65 a 83,33	0,8
Crítico	83,32 a 75,00	0,6
Grave	74,99 a 66,66	0,2
Inaceitável	66,65 abaixo	0



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

4. Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina - **TEATRO GOIÂNIA relativos a eventos culturais diversos.**

- O indicador de ocupação da Vila Cultural Cora Coralina – TEATRO, relativo a eventos culturais diversos, sujeitos ou não quando em patrocínios, ao pagamento de ingressos, destinados ao público em geral, obedecidas eventuais restrições legais;
- Promover a regular ocupação do Teatro Goiânia, a partir da data de assinatura do Contrato de Gestão;
- Peso no COEF: 15%;
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%);
- Frequência: Mensal;
- O grau de ocupação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{IOEC} = (A/B)*100$$

- Em que:
- IOEC: Indicador de Ocupação do Teatro Goiânia, relativos a eventos culturais diversos;
- A: Número total mensal de registros efetivos de ocupação (visitas) por público diverso no Teatro Goiânia;
- B: Número total mensal de registros previsto, B = 2.000 visitas.

Para a obtenção da Pontuação do Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina - TEATRO GOIÂNIA relativos a eventos culturais diversos, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
AGÊNCIA GOIANA DE TURISMO

**Indicador de Ocupação da Vila Cultural Cora Coralina (Teatro Goiânia -
relativos a eventos culturais diversos) – em porcentagem (%)**

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	100,00 a 91,66	1
Alerta	91,65 a 83,33	0,8
Crítico	83,32 a 75,00	0,6
Grave	74,99 a 66,66	0,2
Inaceitável	66,65 abaixo	0

5. Coeficiente de Eficiência (COEF):

- O **COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF**, será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo e será aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da Organização Social à sua remuneração:
- Frequência: Mensal
- O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF} = \text{ISC} * 0,40 + \text{IOV} * 0,30 + \text{IOFE} * 0,15 + \text{IOEC} * 0,15$$