

## ANEXO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO

A mensuração do desempenho financeiro, gerencial, operacional e legal da Concessionária será realizada por meio do Indicador de Desempenho. Este indicador é representado por um número (nota), quantificado de acordo com as avaliações determinadas neste documento, referentes aos principais tópicos da operação de todo o Complexo Maracanã. A nota atribuída ao Indicador de Desempenho impacta na parcela trimestral da Outorga Fixa conforme previsto no Contrato.

O Indicador de Desempenho (ID) é formado a partir da avaliação de cinco notas, que mensuram os principais tópicos operacional e financeiro do Complexo do Maracanã. São elas:

1. Nota de Manutenção (NM) – Avalia o grau de conservação física do Complexo;
2. Nota de Reinvestimento (NR) – Avalia o cumprimento do cronograma do plano de reinvestimento proposto pela Concessionária e aprovado pela Fiscalização, conforme Termo de Referência, anexo ao Edital.
3. Nota de Disponibilidade (ND) – Avalia a disponibilidade dos equipamentos para atendimento dos calendários esportivos disponível;
4. Nota Financeira (NF) – Avalia o desempenho financeiro da Concessionária;
5. Nota de Satisfação (NS) – Avalia a satisfação dos Usuários, clientes e afins com relação aos serviços prestados pela Concessionária;

### 1. Procedimento de Avaliação

As notas aqui explicitadas serão calculadas pelo Verificador Independente e validadas pelo Poder Concedente que, em conjunto, comporão o sistema de fiscalização da Concessão, conforme os termos determinados por este anexo.

O cálculo de cada uma das cinco notas irá possuir um valor situado entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada uma será possível obter o Indicador de Desempenho (ID), que também é representado por uma nota situada entre 0 (zero) e 1 (um).

O Indicador de Desempenho é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = 0,3*(NM) + 0,3*(NR) + 0,2*(ND) + 0,1*(NF) + 0,1*(NS)$$

O cálculo do Indicador de Desempenho constará no relatório de desempenho, que será entregue, pelo Verificador Independente ao Poder Concedente, que fará a validação com sua equipe técnica. Esse relatório deve conter todas as informações de todos os indicadores, conforme o detalhamento contido neste anexo.

O relatório de desempenho e todas as informações nele contidas serão encaminhados ao Poder Concedente que o validará no prazo de dez dias úteis e utilizará a nota final para decidir pela aplicação ou não da majoração (multa) sobre o valor da outorga fixa devida pela Concessionária, conforme descrito no Contrato, aplicando a seguinte fórmula para o cálculo da referida Contraprestação trimestral:

$$\text{Contraprestação Trimestral} = (\text{Parcela Fixa} + (\text{Parcela Fixa}*(1-ID))) + \text{Parcela Variável}$$

### 2. Períodos de medições e prazos

O Verificador Independente deverá elaborar, trimestralmente a partir da data de publicação do Contrato, o relatório de desempenho contendo as atualizações periódicas

previstas para cada indicador. Caso um indicador não tenha sido atualizado no trimestre em questão, o relatório deve trazer a sua nota mais recente e a respectiva justificativa.

O Verificador Independente irá elaborar o relatório de desempenho por meio da análise da documentação enviada pela Concessionária e de visitas técnicas para verificação dos critérios de manutenção. Além disso, deverá medir a Nota de Satisfação (NS) e a Nota de Disponibilidade (ND).

A Concessionária, fará o pagamento da Contraprestação fixa trimestralmente ao Poder Concedente, com a utilização do indicador de Desempenho calculado pelo Verificador Independente e validado pela Fiscalização do Estado, na forma do Contrato e deste anexo. A apuração do indicador será sempre trimestral e incidirá sobre a próxima parcela da Contraprestação fixa.

## I. Nota de Manutenção

A Nota de Manutenção (NM) deverá retratar a manutenção e conservação do Complexo.

O Concessionário deverá apresentar nos primeiros 6 meses de contrato, um plano de manutenção detalhado (preventivo, corretivo e preditivo) para todas os sistemas e estruturas do Complexo, o plano deverá respeitar todas as normas vigentes e as recomendações do fabricante de cada equipamento, este plano deverá ser aprovado pelo Poder Concedente.

A nota de Manutenção será baseada no atendimento do Plano de Manutenção em relatório trimestral entregue ao Poder Concedente, com uma cópia ao Verificador Independente, que comporão o sistema de fiscalização da Concessão.

Os itens estarão divididos em duas categorias: sistemas básicos e sistemas essenciais.

De acordo com o atendimento ao plano de manutenção será atribuído as seguintes notas na escala de 1 (um) a 5 (cinco), nos seguintes termos:

### SISTEMAS BÁSICOS

Conceito	% de atendimento	Nota
Não atende	Abaixo de 85%	1
Atende em parte	Entre 86% e 97%	3
Atende	Acima de 98%	5

Item	Disciplinas	Nota de Adequação			Descritivo	Nota Final
		Não Atende	Atende em Parte	Atende		
	Instalações Elétricas				Quadros Elétricos Iluminação e Tomadas	
	Instalações Hidrosanitárias				Tubos e Conexões Bacias Sanitárias Mictórios	

					Lavatórios Reservatórios Inferiores e Superiores Sistemas de Bombeamento e Pressurização Caixas de Passagem, Separação e Gordura Bebedores e Filtros	
	Drenagem Pluvial				Tubos e Conexões Sistema de Captação (ralos, calhas, etc.) Filtros	
	Sistema de Ar-Condicionado e Exaustão				Chillers Fan-Coils VRF Splits e Splitões Exaustores e Ventiladores	
	Sistemas Eletrônicos				Sistema de Automação CFTV Sistema de Cronometria Sistema de IPTV Sistema de Intrusão Sistema de Acesso Restrito Sistema de Sonorização Sistema de Video (Telões) Rede de Dados e Servidores	
	Campo de Jogo				Sistema de drenagem Sistema de irrigação Gramado	
	Limpeza e Conservação				Estado Geral de Limpeza e Conservação do Complexo, incluindo paisagismo, cadeiras, etc.	
	Elevadores e Escadas Rolantes				Elevadores e Escadas Rolantes	

### SISTEMAS ESSENCIAIS

Conceito	% de atendimento	Nota
Não atende	Abaixo de 95%	1
Atende em parte	Entre 96% e 99%	3
Atende	100%	5

Item	Disciplinas	Nota de Adequação			Descrito	Nota Final
		Não Atende	Atende em Parte	Atende		
	Instalações Elétricas				Subestações No-Breaks Geradores	

	Equipamentos de Prevenção e Combate a Incêndio				Sistemas de Detecção e Alarme Rede de Hidrantes Sistema de Sprinklers Casa de Máquinas (válvulas e bombas)	
	Sistemas Eletrônicos				Sistema de sonorização de emergência e evacuação	
	Sinalização				Sinalização de orientação de público Sinalização de Emergência	
	Licenças e Alvarás				Licenças dos bombeiros, ambiental, vigilância sanitária e demais alvarás de funcionamento	

A Nota de Manutenção será obtida a partir da média das notas de todas as disciplinas, de acordo com os seguintes parâmetros:

$$NM = \text{Soma das notas}/13$$

<b>Média</b>	<b>Nota de Manutenção (NM)</b>
=1	0.8
Entre 1,1 e 2	0.5
Entre 2,1 e 3	0.3
Entre 3,1 e 4	0.1
≥ 4,1	1

## II. Nota de Reinvestimento

A Nota de Reinvestimento (NR) deverá retratar o atendimento das metas propostas no Plano de Reinvestimento conforme o Termo de Referência (anexo ao Edital).

A Concessionária terá 6 (seis) meses a partir da data de eficácia do Contrato para elaboração e aprovação do plano de execução dos reinvestimentos junto a Fiscalização. Durante os quatro primeiros trimestres da Concessão, a Nota de Reinvestimento (NR) deverá ser obrigatoriamente igual a 01 (um).

A Nota de Reinvestimento será a média das pontuações atribuídas conforme o cumprimento de cada meta de reinvestimento, sendo 05 (cinco) para a meta atendida conforme prazo e 1 (um) para a meta com prazo em atraso.

<b>Média</b>	<b>Nota de Reinvestimento (NR)</b>
=1	0.8
Entre 1,1 e 2	0.5
Entre 2,1 e 3	0.3
Entre 3,1 e 4	0.1
≥ 4,1	1

### III. Nota de Disponibilidade

A Nota de Disponibilidade (ND) retratará a disponibilidade e utilização dos Equipamentos do Complexo do Maracanã. Para o Estádio Jornalista Mário Filho, (Maracanã), serão consideradas a utilização das datas disponibilizadas pelas competições oficiais das seguintes entidades: Federação de Futebol do Estado do Rio de Janeiro - FERJ, Confederação Brasileira de Futebol - CBF, Confederação Sul-americana de Futebol – CONMEBOL, e Federação Internacional de Futebol – FIFA. Para o Ginásio Gilberto Cardoso (Maracanãzinho), serão considerados os calendários oficiais de competições disponibilizados pelas entidades de administração do esporte (Federações e Confederações) de modalidades olímpicas e não olímpicas.

Ele é obtido a partir de dois indicadores:

Indicador RJ (Realização de Jogos):

- Maracanã: realização dos jogos de futebol disponíveis no período, nas tabelas oficiais dos campeonatos oficiais da FERJ, CBF, CONMEBOL e FIFA.
- Maracanãzinho: realização de 12 eventos por ano das modalidades olímpicas e não olímpicas (mínimo 1 evento por mês);

#### Procedimento de Avaliação

O indicador RJ receberá uma nota relacionada ao atendimento ou não do cronograma de jogos e eventos disponíveis no trimestre da avaliação: 0 (zero) não atende e 5 (cinco) atende o cronograma.

<b>Quantidade de Datas Utilizadas Futebol (EF)</b>	<b>Nota</b>
≥ 91% dos jogos disponíveis	5
de 81% a 90% dos jogos disponíveis	4
de 71% a 80% dos jogos disponíveis	3
de 61% a 70% dos jogos disponíveis	2
De 51% a 60% dos jogos disponíveis	1
≤ 50% jogos disponíveis	0

<b>Quantidade de Datas Utilizadas Eventos Esportivos (EE)</b>	<b>Nota</b>
≥ 3 eventos no trimestre	5
2 eventos no trimestre	3
1 evento no trimestre	2

0 eventos no trimestre

0

O indicador RJ será obtido pela média da nota dos dois quesitos, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Média} = (\text{EF} + \text{EE}) / 2$$

A Nota de Disponibilidade é obtida a partir dos seguintes parâmetros:

Média	Nota de Disponibilidade (ND)
<1	0.8
Entre 1 e 2	0.5
Entre 2 e 3	0.3
Entre 3 e 4	0.1
Entre 4 e 5	1

#### IV. Nota Financeira

A Nota Financeira (NF) permitirá verificar a evolução e o comportamento financeiro da Concessionária ao longo da Concessão. A avaliação será realizada a partir da aferição dos seguintes itens:

1	Liquidez corrente (LC)	Avalia a capacidade da Concessionária em honrar seus compromissos financeiros no curto prazo	Ativo Circulante / Passivo Circulante
2	Margem operacional (MO)	Avalia o controle das despesas operacionais e a eficiência operacional da Concessionária	Lucro Operacional / Receita Líquida

A aferição das notas será semestral e utilizará como critério de mensuração, os relatórios financeiros, demonstrações contábeis e financeiras fornecidos pela Concessionária.

A Nota Financeira a ser atribuída será a média do resultado obtido em cada item, nas seguintes condições:

Valor LC e MO	Nota
< 1	Correspondente ao valor obtido
≥ 1	1

A mensuração da Nota Financeira é feita pela média das notas LC e MO, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{NF} = (\text{LC} + \text{MO}) / 2$$

Por ser a Nota Financeira obtida semestralmente, para efeitos de impacto na parcela trimestral da Outorga Fixa, no trimestre que a aferição não for realizada se utilizará a nota do trimestre imediatamente anterior.

## V. Nota de Satisfação

A Nota de Satisfação (NS) foi elaborada para retratar a satisfação das partes interessadas com a qualidade dos serviços prestados dentro do Complexo do Maracanã. Foram considerados como partes interessadas: o público formado pelas pessoas físicas usuárias; as pessoas jurídicas consideradas como clientes da Concessionária (fornecedores, produtores de eventos, usuários corporativos); os clubes; as federações de futebol e a imprensa.

Para cada parte interessada, serão definidos os parâmetros específicos para avaliação, sob a forma de itens. Assim, o grau de satisfação de cada parte interessada é dado pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de satisfação próprio.

Desta forma, o Indicador de Satisfação é formado por cinco notas:

1. Satisfação “Cliente Pessoa Física”;
2. Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica”;
3. Satisfação “Clubes”;
4. Satisfação “Federações”;
5. Satisfação “Imprensa”.

### Procedimento de Avaliação

As notas serão obtidas por meio de uma pesquisa de satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado. Essa empresa será escolhida pelo Poder Concedente e contratada pela Concessionária.

Por suas características, a frequência de realização da pesquisa de satisfação é semestral. É obrigatório que ela envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários/clientes consultados. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pela empresa especializada, em conjunto com a Concessionária. A nota de avaliação, que será dada pelos entrevistados para cada um dos itens, está na escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo:

### Conceito Nota

Péssimo	- 1
Ruim	- 2
Regular	- 3
Bom	- 4
Ótimo	- 5

A definição do indicador depende da Nota de Satisfação (NS), que será extraída do cálculo da média ponderada de cada uma das cinco notas conforme tabela abaixo e terá apuração trimestral:

<b>Indicador</b>	<b>PESO</b>
Satisfação “Cliente Pessoa Física” (SPF)	2
Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica” (SPJ)	1
Satisfação “Clubes” (SC)	2

Satisfação “Federações/Confederações” (SF)	1
Satisfação Imprensa (SI)	1

A média ponderada, que é representada por um número de 1 a 5, será obtida da seguinte maneira:

$$\text{Média Ponderada} = [2*(SPF) + 1*(SPJ) + 2*(SC) + 1*(SI) + 1*(SF)] / 7$$

Por ser a Nota de Satisfação obtida semestralmente, para efeitos de impacto na parcela trimestral da Outorga Fixa, no trimestre que a pesquisa não for realizada se utilizará a nota do trimestre imediatamente anterior.

<b>Média Ponderada</b>	<b>Nota</b>
=1	0.8
Entre 1 e 2	0.5
Entre 2 e 3	0.3
Entre 3 e 4	0.1
≥ 4	1

Os aspectos que devem ser avaliados pela pesquisa de satisfação, devem compor os seguintes grupos:

- Oferta de produtos e serviços (conforto das cadeiras, qualidade dos bares, restaurantes e serviço de buffet, venda de ingressos/camarotes, ambulantes, visitas guiadas, museu);
- Acessibilidade e segurança (estacionamento/estacionamento exclusivo, circulação interna, comunicação visual, segurança);
- Limpeza e conservação do equipamento (limpeza geral de áreas comuns, limpeza dos banheiros e concessões de serviço, vestiários, qualidade do campo) e;
- Preço (adequação dos preços dos ingressos, dos bares e restaurantes, dos camarotes, visita guiada e museu).

A pesquisa de satisfação não está restrita aos itens aqui listados, podendo haver outros correlatos a esses principais. Os itens que irão constar nas pesquisas deverão ter relação direta com cada grupo de usuários analisado e serão definidos junto a empresa especializada neste tipo de pesquisa.