



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº 01/2024

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº 01/2024 PARA CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO.

**ANEXO 3 – INDICADORES DE DESEMPENHO**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

**Sumário**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. DIRETRIZES GERAIS .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>3. NOTA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>                                     | <b>4</b> |
| A. Indicador de Funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS (IFS) .....            | 6        |
| B. Indicador de Qualidade para o Atendimento telefônico e chat (IQA) .....             | 7        |
| C. Indicador de Pontualidade dos SORTEIOS ou Extrações (IPSE) .....                    | 8        |
| D. Indicador de Tempo de Pagamento de PRÊMIOS (ITPP) .....                             | 8        |
| E. Indicador de Satisfação no uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE (ISAO) .... | 9        |
| F. Indicador de satisfação dos usuários de APOSTAS FÍSICAS (ISAF) .....                | 10       |

## **GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

### **1. APRESENTAÇÃO**

1.1. O presente ANEXO apresenta os INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO, que serão utilizados na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, com impacto no valor a ser pago ao PODER CONCEDENTE a título de OUTORGA VARIÁVEL.

1.2. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO que compõe este ANEXO possui regramentos e especificidades quanto à sua forma de medição.

### **2. DIRETRIZES GERAIS**

2.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO consistem em:

- I. Indicador de Funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS (IFS)
- II. Indicador de Qualidade para o atendimento telefônico e chat (IQA)
- III. Indicador de Pontualidade dos SORTEIOS ou Extrações (IPSE)
- IV. Indicador de Tempo de pagamento de PRÊMIOS (ITPP)
- V. Indicador de Satisfação no uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE (ISAO)
- VI. Indicador de satisfação dos usuários de APOSTAS FÍSICAS (ISAF)

2.2. A mensuração de todos os INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO será realizada em periodicidade mensal a partir do 11º mês contado a partir da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO.

2.2.1. A incidência da NOTA FINAL (NF) na OUTORGA VARIÁVEL terá início a partir do 25º mês contado a partir da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO, e será baseada nas medições mensais realizadas ao longo de um período de 12 (doze) meses. A incidência da NF na OUTORGA VARIÁVEL terá vigência pelo período de um ano, até a incidência da NOTA FINAL do ano seguinte.

2.2.2. O período de 12 (doze) meses a que se refere as medições deverá considerar como termo inicial o segundo mês que antecede o início do ano contratual até o décimo mês do ano contratual respectivo, sendo a primeira medição feita do 11º mês contratual até o 22º mês contratual, inclusive, e assim sucessivamente, a fim de que início da aplicação da NOTA FINAL ocorra no início de cada ano contratual.

2.3. A ARSESP, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, no exercício de suas atividades, realizará as diligências necessárias ao cumprimento de suas funções, realizando levantamentos e medições e colhendo informações junto às PARTES, devendo ter, para tanto, acesso a todas as informações e documentos relativos à CONCESSÃO.

2.4. As informações e documentos necessários à mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA deverão ser disponibilizados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à ARSESP desde o

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

início da comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, cabendo ao VERIFICADOR INDEPENDENTE tomar as medidas necessárias para aferição adequada dos INDICADORES.

2.4.1. Eventual falta de informações ou condições para realização da medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO em determinado período será considerada como infração prevista pelo ANEXO 8.

2.5. Caso a CONCESSIONÁRIA não disponibilize os relatórios e dados necessários para a mensuração de um INDICADOR DE DESEMPENHO, por razões exclusivamente de sua responsabilidade, conforme detalhamento neste ANEXO, será atribuída nota 0 (zero) ao respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO no mês de apuração.

2.6. Eventual descumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO apurados não desobriga a CONCESSIONÁRIA da prestação dos SERVIÇOS conforme os parâmetros, prazos e condições estabelecidas no CONTRATO e ANEXOS.

**3. NOTA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

3.1 A periodicidade de mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHOS será conforme definido no item 2 deste ANEXO.

3.4.1. A Nota de cada INDICADOR DE DESEMPENHO variará de 0 (zero) a 10 (dez) pontos e seus parâmetros estão descritos neste anexo.

3.4.2. As notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO serão calculadas em 2 (duas) casas decimais.

3.4.3. Para todos os INDICADORES DE DESEMPENHO será calculada uma nota mensal e a nota anual será a média aritmética das notas mensais, conforme a fórmula:

$$PI_{anual} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} PI_t$$

Sendo

$PI_{anual}$ : nota anual do indicador I.

$PI_t$ : nota do mês t do indicador I.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

3.2 A Nota Final (NF) DOS INDICADORES DE DESEMPENHO é calculada considerando a média anual de cada indicador pela seguinte fórmula:

$$NF = \sqrt[6]{PFS_{anual} \times PQA_{anual} \times PPSE_{anual} \times PTPP_{anual} \times PSAO_{anual} \times PSAF_{anual}}$$

3.3 A Metodologia de Cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO poderá ser revista por meio das revisões do CONTRATO, conforme estabelecido na Cláusula 30.1 do CONTRATO, e os ajustes realizados passarão a vigorar no ano posterior ao da alteração realizada.

3.4 Conforme indicado na Tabela 1 abaixo, caso a CONCESSIONÁRIA tenha resultado menor ou igual 4 (quatro) na Nota Final (NF) dos INDICADORES DE DESEMPENHO ao longo de 1 (um) ano, haverá uma adição de 3,50% ao percentual devido a título de OUTORGA VARIÁVEL.

3.4.1 Caso a CONCESSIONÁRIA tenha resultado igual a 0 (zero) na nota em qualquer um dos INDICADORES DE DESEMPENHO por 2 (dois) anos consecutivos, não será aplicado o disposto no item 3.4 e a CONCESSIONÁRIA incorrerá na infração prevista pelo ANEXO 8.

3.5 A OUTORGA VARIÁVEL em pontos percentuais será dada pela fórmula a seguir: de acordo com a Tabela 1.

$$OV = 35 + P$$

Sendo

OV: o valor da OUTORGA VARIÁVEL em pontos percentuais

P: o valor adicionado a OUTORGA VARIÁVEL, em pontos percentuais, decorrente da nota dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

Tabela 1: Distribuição das notas

| Nota Final (NF)     | PONTOS PERCENTUAIS A SEREM ADICIONADOS À OUTORGA VARIÁVEL |
|---------------------|---|
| $9 < NF \leq 10$    | 0,00  |
| $7,5 < NF \leq 9,0$ | 0,50  |
| $4,0 < NF \leq 7,5$ | 1,50  |
| $NF \leq 4,0$       | 3,50  |

#### A. Indicador de Funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS (IFS)

3.6 O IFS avalia o funcionamento do sistema disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA para os USUÁRIOS efetivarem as apostas nas MODALIDADES LOTÉRICAS objeto da CONCESSÃO, utilizando as informações on-line de arrecadação, pagamento de PRÊMIOS e outras correlatas.

3.7 A garantia de alta disponibilidade do sistema aos USUÁRIOS assegurará que a ARRECADAÇÃO não seja comprometida e a qualidade do atendimento aos USUÁRIOS seja preservada.

3.8 Espera-se que o SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS esteja disponível aos USUÁRIOS 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o período de manutenção preventiva e evolutiva, de acordo com as normas definidas no CONTRATO e ANEXOS.

3.9 O IFS deverá ser calculado a partir da fórmula a seguir:

$$IFS_t = \frac{TF}{TT - TM}$$

Em que:

- $IFS_t$ : Indicador percentual de Funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS no mês de referência;
- TF: total de horas e minutos de funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS durante o mês;
- TM: total de horas e minutos de interrupções no mês, para fins de manutenção, previamente comunicados;
- TT: total de horas e minutos do período avaliado no mês;

3.10 Para a obtenção da Pontuação do IFS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 2.

Tabela 2: Nota mensal do Indicador de Funcionamento do Sistema (PFS<sub>mensal</sub>)

| Faixa mensalmente calculada | $IFS_t$       | Nota PFS <sub>mensal</sub> |
|-----------------------------|---------------|----------------------------|
| Disponibilidade esperada    | 99,50% a 100% | 10,0                       |
| Disponibilidade regular     | 98% a 99,49%  | 5,0                        |
| Disponibilidade inadequada  | Abaixo de 98% | 0,0                        |

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

**B. Indicador de Qualidade para o Atendimento telefônico e chat (IQA)**

3.11 O IQA avalia a qualidade do atendimento aos USUÁRIOS nos canais telefônico e chat disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, medido através de pesquisa de opinião com o objetivo de avaliar o nível de satisfação do USUÁRIO.

3.12 A pesquisa de opinião deverá ser respondida de forma eletrônica, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar a pesquisa ao final de todo atendimento realizado, comunicando ao USUÁRIO a disponibilidade da avaliação. As respostas possíveis deverão ser “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”. A pesquisa de opinião e a metodologia utilizada para coleta das informações deverão ser compartilhadas com a ARSESP e com o VERIFICADOR INDEPENDENTE para verificação de sua adequação.

3.13 O IQA deverá ser calculado a partir da fórmula a seguir:

$$IQA = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4 + B5}$$

Em que:

- IQA: Indicador de Qualidade para o 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”, e
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

3.14 Para a obtenção da Pontuação do IQA em função de seu desempenho no atendimento nos canais telefônicos e chat, a ARSESP, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 3.

Tabela 3: Nota mensal do Indicador de Qualidade do Atendimento (PQA<sub>mensal</sub>)

| Faixa calculada mensalmente | Nota PQA <sub>mensal</sub> |
|-----------------------------|----------------------------|
| $85\% \leq IQA \leq 100\%$  | 10,0                       |
| $75\% \leq IQA < 85\%$      | 7,5                        |
| $65\% \leq IQA < 75\%$      | 6,0                        |
| $50\% \leq IQA < 65\%$      | 5,0                        |
| $IQA < 50\%$                | 0,0                        |

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

**C. Indicador de Pontualidade dos SORTEIOS ou Extrações (IPSE)**

- 3.15 O IPSE está relacionado à pontualidade da CONCESSIONÁRIA para realização de SORTEIOS e extrações conforme definidos nos Planos de Jogos.
- 3.16 Nos Planos de Jogos 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 de loterias instantâneas.
- 3.17 A amostra que corresponde à pontualidade dos sorteios deverá ser calculada com base no total dos SORTEIOS e extrações realizados na data e horário informados, observada a tolerância de 10 (dez) minutos, para mais ou para menos.
- 3.18 O valor do IPSE será cálculo conforme a fórmula:

$$IPSE = \frac{NSH}{NST}$$

Onde

*NSH*: é a quantidade de sorteios e extrações realizados na data e horários programados no período avaliado.

*NST*: é o total de sorteios e extrações realizados no período avaliado.

- 3.19 Para a obtenção da Nota mensal do IPSE em função de seu desempenho na pontualidade dos SORTEIOS, a ARSESP, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 4.

Tabela 4: Nota do Indicador de Pontualidade dos Sorteios ou Extrações (PPSE<sub>mensal</sub>)

| Valor do Indicador         | Nota PPSE <sub>mensal</sub> |
|----------------------------|-----------------------------|
| $IPSE \geq 95\%$           | 10,0                        |
| $90,01\% \leq IPSE < 95\%$ | 5,0                         |
| $80,01\% \leq IPSE < 90\%$ | 2,5                         |
| $IPSE \leq 80\%$           | 0,0                         |

**D. Indicador de Tempo de Pagamento de PRÊMIOS (ITPP)**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- 3.20 O indicador de tempo de pagamento de PRÊMIOS (ITPP) está relacionado à pontualidade da CONCESSIONÁRIA para pagamento dos PRÊMIOS aos USUÁRIOS.
- 3.21 A amostra que corresponde a tempo de pagamento de PRÊMIOS deverá ser calculada com base em todos os pagamentos que foram solicitados o resgate de PRÊMIOS, seja por meio físico ou virtual.
- 3.22 O valor do ITPP será calculado conforme a fórmula a seguir:

$$ITPP = \frac{PE}{PP}$$

Onde

*PP*: a quantidade de prêmios que foi solicitado o resgate pelos usuários no período avaliado.

*PE*: a quantidade de prêmios pagos em até 2 (dois) dias úteis do pedido do resgate no período avaliado.

- 3.23 Para a obtenção da Nota mensal do ITPP em função de seu desempenho no tempo de pagamento de PRÊMIOS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 5.

Tabela 5: Nota do Indicador de Tempo de Pagamento de PRÊMIOS (PTPP<sub>mensal</sub>)

| Valor do Indicador            | Nota PTPP <sub>mensal</sub> |
|-------------------------------|-----------------------------|
| $ITPP > 95\%$                 | 10,0                        |
| $90,01\% \leq IPSE \leq 95\%$ | 5,0                         |
| $80,01\% \leq IPSE \leq 90\%$ | 2,5                         |
| $IPSE \leq 80\%$              | 0,0                         |

**E. Indicador de Satisfação no uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE (ISAO)**

- 3.24 O ISAO está relacionado ao grau de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE, medido através de pesquisas de opinião com o objetivo de avaliar o nível de satisfação do USUÁRIO com o seu uso.

A pesquisa de opinião deverá ser respondida de forma eletrônica, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar a pesquisa ao final de toda operação realizada, comunicando ao USUÁRIO a disponibilidade da avaliação. As respostas possíveis deverão ser “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”. A pesquisa de opinião e a metodologia utilizada para coleta

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

das informações deverão ser compartilhadas com a ARSESP e com o VERIFICADOR INDEPENDENTE para verificação de sua adequação

3.25 O ISAO deverá ser calculado a partir da fórmula a seguir:

$$ISAO = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4 + B5}$$

Em que:

- ISAO: Satisfação no Uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE;
- 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”, e
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

3.26 Para a obtenção da Pontuação do ISAO em função de seu desempenho nos serviços do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 6.

Tabela 6: Nota do Indicador mensal de Satisfação no uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS ONLINE (PSAO<sub>mensal</sub>)

| Faixa calculada mensalmente | Nota PSAO <sub>mensal</sub> |
|-----------------------------|-----------------------------|
| $85\% \leq ISAO \leq 100\%$ | 10,0                        |
| $75\% \leq ISAO < 85\%$     | 7,5                         |
| $65\% \leq ISAO < 75\%$     | 6,0                         |
| $50\% \leq ISAO < 65\%$     | 5,0                         |
| $ISAO < 50\%$               | 0,0                         |

**F. Indicador de satisfação dos usuários de APOSTAS FÍSICAS (ISAF)**

3.27 O ISAF está relacionado ao grau de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços de APOSTAS FÍSICAS, medido através de pesquisas de opinião com o objetivo de avaliar o nível de satisfação do USUÁRIO.

3.28 A pesquisa de opinião deverá ser realizada por meio de questionário aplicado por empresa especializada no tema com frequência mínima anual a partir do 13º mês contado a partir da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO.

3.29 A empresa especializada deverá ter pelo menos 3 (três) atestados de capacidade técnica de prestação de serviços contratados por instituições públicas ou privadas. Os atestados devem conter

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

descrição do serviço realizado e confirmar que os serviços foram efetuados de acordo com o contratado no que diz respeito a prazos e a qualidade, conforme os seguintes itens: nome, registro e endereço completo da pessoa jurídica emitente; nome completo do responsável pela emissão, cargo, telefone para contato; contrato ou documento de contratação ao qual se relaciona o atestado; Objeto e vigência contratual; detalhamento dos serviços executados: tipo, quantidades, natureza, especificações etc.; e metodologias, tecnologias e outros recursos utilizados na execução.

- 3.30 A pesquisa de opinião deverá ser aplicada a pelo menos 2.000 (dois mil) usuários distribuídos ao longo de 12 meses, ter margem de erro de 5% com grau de confiança de 95% e coletar as coordenadas geográficas (latitude e longitude) do local em que a pesquisa foi aplicada.
- 3.31 A validação dos requisitos mínimos da empresa contratada e da metodologia de pesquisa de satisfação deverá ser aprovada anualmente por auditoria da ARSESP, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá apresentar sua avaliação em até 30 (trinta) dias após entrega dos documentos pela CONCESSIONÁRIA.
- 3.32 Para auditoria do resultado da pesquisa de satisfação será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) das pesquisas. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do resultado da pesquisa de satisfação, que passará por nova auditoria da ARSESP.
- 3.33 A ausência de medição do indicador por inconsistências na pesquisa de satisfação implicará em nota mínima ao Índice de Satisfação dos Usuários.
- 3.34 O questionário deverá ser respondido com as opções “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

- 3.35 O ISAF deverá ser calculado a partir da fórmula a seguir:

$$ISAF = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4 + B5}$$

Em que:

- ISAF: Satisfação DE APOSTAS FÍSICAS;
- 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”, e
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

3.36 Para a obtenção da Pontuação do ISAF em função de seu desempenho com os usuários de APOSTAS FÍSICAS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas, descritas conforme a Tabela 7.

Tabela 7: Nota do Indicador anual de SATISFAÇÃO DE APOSTAS FÍSICAS (PSAF<sub>anual</sub>)

| Faixa calculada mensalmente        | Nota PSAF <sub>anual</sub> |
|------------------------------------|----------------------------|
| $85\% \leq \text{ISAF} \leq 100\%$ | 10,0                       |
| $75\% \leq \text{ISAF} < 85\%$     | 7,5                        |
| $65\% \leq \text{ISAF} < 75\%$     | 6,0                        |
| $50\% \leq \text{ISAF} < 65\%$     | 5,0                        |
| $\text{ISAF} < 50\%$               | 0,0                        |