

Indicadores e Parâmetros de Desempenho da LOTESP

O serviço prestado pela Concessionária deverá ser submetido a avaliação contínua por parte do Poder Concedente, idealmente por meio de Verificador Independente.

Visando a eficiência e verificação sistematizada do serviço prestado, entende-se que os indicadores de desempenho devem ser objetivos, servindo como parâmetro as soluções adotadas no projeto da Lotex.

No Projeto da Lotex foram definidos 03 (três) grupos de Indicadores de Qualidade que por seu turno se subdividiram em 10 (dez) sub-indicadores:

Grupo 1 - Certificação

Neste item, busca-se verificar Adesão e a Manutenção das seguintes certificações:

- (i) Certificação pela Norma de Controle de Segurança exarada pela Associação Mundial de Loterias (*World Lottery Association Security Control Standard – WLA-SCS*);
- (ii) Certificação de Jogo Responsável exarada pela Associação Mundial de Loterias (*World Lottery Association Responsible Gaming Framework, WLA-RFG*) – nível 4;
- (iii) Certificação ISO 27.001 relativa a norma do sistema de gestão da segurança da informação (*ISMS – Information Security Management System*).

Grupo 2 – Fiscalização

Neste item busca-se verificar a regularidade da execução das obrigações financeiras pela Concessionária, mediante:

- (i) Auditoria dos repasses ao Poder Concedente estabelecidos, no caso da Lotesp, o repasse diário das contribuições sociais estabelecidas na Lei Federal 13.756/2018;
- (ii) Auditoria dos pagamentos de prêmios aos Apostadores - realizada semestralmente;
- (iii) No caso da Lotesp, adicionalmente caberia a verificação do êxito da expansão conforme prevista no Plano de Negócios.

Grupo 3 - Qualidade dos Serviços

Neste item, o objetivo é verificar a satisfação dos usuários com o serviço prestado. No caso da Lotesp, propõem-se a verificação trimestral do atendimento dos seguintes indicadores:

- (i) Resolução de 80% (oitenta por cento) das reclamações dos Apostadores referentes ao pagamento de prêmios em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis a partir do registro da reclamação e de 99% (noventa e nove por cento) em até 30 dias úteis a partir do registro da reclamação.
- (ii) Resolução de 80% (oitenta por cento) dos registros de reclamações de outras naturezas, oriundas de Apostadores, em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis e de 99% (noventa e nove por cento) em até 30 dias úteis a partir do registro da reclamação.
- (iii) Pagamento de 99% (noventa e nove por cento) dos prêmios de valor menor ou igual a faixa de isenção do imposto sobre a renda em até 05 (cinco) dias úteis após a solicitação por parte do Apostador;
- (iv) Pagamento de 99% (noventa e nove por cento) dos prêmios de valor superior a faixa de isenção do imposto sobre a renda em 7 (sete) dias úteis a partir da solicitação de pagamento do Apostador;

Fonte: Anexo 2 e CONTRATO DE CONCESSAO LEILAO Nº 3/2018-PPI/PND - CONCESSÃO COMUM PARA A DELEGACAO DA EXPLORACAO DO SERVICO PUBLICO DE LOTERIA INSTANTANEA EXCLUSIVA – LOTEX