

ANEXO 4

INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONCESSÃO

INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONCESSÃO

Informações Gerais

- 1.1. O desempenho da Concessionária na gestão do Centro Esportivo é medido por Indicadores de Desempenho, cuja soma totaliza 100 pontos.
- 1.2. A pontuação obtida a partir dessas medições poderá determinar penalidades ao concessionário, com o correspondente aumento no valor da outorga:

Tabela 1 - Tabela de Pontuação do Desempenho do Concessionário

Pontuação Final	Valor Outorga
Acima de 70% da Pontuação Máxima	Valor Base
Entre 60% e 70% da Pontuação Máxima	Valor Base acrescido de 25%
Entre 50% e 60% da Pontuação Máxima	Valor Base acrescido de 50%
Abaixo de 50% da Pontuação Máxima	Valor Base acrescido de 100%

- 1.3. Caso a CONCESSIONÁRIA fique abaixo de 50% da pontuação máxima de desempenho do SLA por 02 (dois) anos consecutivos, o poder Concedente poderá acionar Cláusula de Rescisão (constante do Contrato de Concessão, Anexo 03 deste Edital, clausula trigésima primeira).

2. Procedimento de Avaliação

- 2.1. A Concessionária deverá calcular a nota de cada item separadamente, conforme sua pontuação específica. O desempenho final do concessionário é auferido através da soma da nota de todos os indicadores, conforme as tabelas abaixo:

Tabela 2 - Indicadores de Desempenho - Indicadores de Uso do Complexo

A) Indicadores de Uso				
Item	Critério de Avaliação	Padrão Ideal	Pontuação	
1	Utilização do Estádio Nacional para jogos de futebol (atividade foco)	Número de jogos	20 jogos por ano	≥ 20 jogos = 20 ≥ 15 jogos = 15 ≥ 10 jogos = 10 < 10 jogos = 0 (máximo 20 pontos)
2	Utilização do Estádio Nacional para shows musicais com público acima de 20 mil pessoas	Número de shows com mais de 20 mil pessoas	4 shows por ano	2 pontos por evento (máximo 8 pontos)
3	Utilização do Ginásio Nilson Nelson (atividade foco)	Número de jogos, espetáculos, shows ou atrações em geral	20 jogos ou eventos em geral	≥ 20 jogos/eventos = 10 ≥ 15 jogos = 8 ≥ 10 jogos = 5 < 10 jogos = 0 (máximo 10 pontos)

- 2.2. Enquanto permanecer vigente a vedação de programação de partidas em outros estados que não seja o do clube mandante, conforme comunicado pela CBF datado de 11.10.2016, ou ainda que esta venha a ser substituída por outra de efeito similar, a CONCESSIONÁRIA não será penalizada de forma alguma pelo CONCEDENTE pelo não atingimento dos indicadores de uso acima.

Tabela 3 - Indicadores de Desempenho - Indicadores de Conservação

B) Indicadores de Conservação				
Item	Critério de Avaliação	Padrão Ideal	Pontuação	
4	Conservação das instalações do Estádio Nacional	Fiscalização pela Terracap do estado de conservação e limpeza dos seguintes itens: 1) predial civil; 2) Elétrico; 3) Hidráulico; 4) Eletro-mecânico; 5) Limpeza e Higiene; 6) Jardinagem	Ótimo	Ótimo = 3 Bom = 2 Regular = 1 Ruim = 0 (pontuação para cada um dos 6 requisitos, somando um máximo de 18 pontos)
5	Conservação das instalações do Ginásio Nilson Nelson	Fiscalização pela Terracap do estado de conservação e limpeza dos seguintes itens: 1) predial civil; 2) Elétrico; 3) Hidráulico; 4) Eletro-mecânico; 5) Limpeza e Higiene; 6) Jardinagem	Ótimo	Ótimo = 2 Regular = 1 Ruim = 0 (pontuação para cada um dos 6 requisitos, somando um máximo de 12 pontos)
6	Conservação das instalações do Complexo Cláudio Coutinho	Fiscalização pela Terracap do estado de conservação e limpeza dos seguintes itens: 1) predial civil; 2) Elétrico; 3) Hidráulico; 4) Eletro-mecânico; 5) Limpeza e Higiene; 6) Jardinagem	Ótimo	Ótimo = 2 Regular = 1 Ruim = 0 (pontuação para cada um dos 6 requisitos, somando um máximo de 12 pontos)

Tabela 4 - Indicadores de Desempenho - Indicadores de Satisfação

C) Indicadores de Satisfação				
Item	Critério de Avaliação	Padrão Ideal	Pontuação	
7	Satisfação do público usuário do Estádio Nacional	Conforme questionário Anexo	Ótima	Nota conforme questionário em anexo (máximo 10 pontos)
8	Satisfação do público usuário do Ginásio Nilson Nelson	Conforme questionário Anexo	Ótima	Nota conforme questionário em anexo (máximo 10 pontos)

- 2.3. Nos períodos em que algum aparelho não estiver aberto ao público, os indicadores referentes a este equipamento não serão avaliados.
- 2.4. O cálculo da nota final do desempenho do concessionário deve constar em um RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que deverá ser entregue pela Concessionária regularmente, dentro do prazo previsto em contrato. Este relatório deverá conter todas informações pertinentes aos indicadores e a metodologia utilizada no cálculo de suas notas.
- 2.5. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá passar por processo de verificação realizado por empresa especializada (VERIFICADOR INDEPENDENTE) e coordenado pelo Poder Concedente.
- 2.6. Após o processo de verificação, a nota final dos indicadores de desempenho será utilizada para calcular o valor da outorga devida à Terracap, conforme os critérios estabelecidos.

3. Períodos de Medição e Prazos

- 3.1. Ainda que o relatório seja anual, a mensuração dos indicadores deve ocorrer ao longo do ano (entre 01 de janeiro e 31 de dezembro), de acordo com os seguintes critérios mínimos de periodicidade:
 - I. Indicadores de Uso: mensuração ao longo do ano (janeiro a dezembro).
 - II. Indicadores de Conservação: mensuração semestral (2 vezes ao ano, uma por semestre).
 - III. Indicadores de Satisfação: mensuração semestral (2 vezes ao ano, uma por semestre).
- 3.2. Não será permitida a mensuração em periodicidade menor que trimestral para os indicadores (4 vezes ao ano, uma por trimestre).

4. Procedimento de Avaliação

4.1. Os procedimentos de avaliação variam conforme o grupo de indicadores. Ressalta-se que, para aqueles indicadores cuja mensuração ocorre duas ou mais vezes ao ano, a nota final no período será dada pela média das notas obtidas em cada mensuração.

- I. Indicadores de Uso: O número de jogos e eventos realizados nos equipamentos (Estádio Nacional e Ginásio Nilson Nelson) no período deverá ser informado pelo concessionário, que deverá também fornecer os documentos que atestem sua realização. Somente serão contabilizados eventos devidamente documentados. Estes indicadores garantem que o concessionário realize um número mínimo de eventos compatível com o tamanho e com a importância do complexo.
- II. Indicadores de Conservação: Os indicadores de conservação serão mensurados em visita técnica aos equipamentos, de acordo com a periodicidade estabelecida. Estas visitas serão realizadas por engenheiros apontados pelo concessionário, que poderão ser acompanhados por engenheiros da Terracap. Todos os profissionais deverão ser devidamente registrados nos respectivos órgãos de classe. Ao final das visitas, deverá ser elaborado um parecer técnico acerca do grau de conservação de cada grupo de itens, conforme detalhado no quadro abaixo.

Tabela 5 - Indicadores de Conservação - Agrupamento de itens

ID	Grupos	Itens
1	Predial Civil	Alvenaria, Materiais Vitrificados, Sinalização, Materiais Metálicos, Elementos de Preenchimento, Revestimentos, Entulhos Inacessíveis, Piscinas.
2	Elétrico	Iluminação Campo, Iluminação geral, Elementos de Transmissão, Elementos de controle, Alto Falantes, Telão, CFTV, elementos de informática e automação.
3	Hidráulico	Disponibilidade de Água, Elementos de transmissão, instalações hidráulicas - Gramado, Instalações hidro sanitárias, elementos de controle, combate a incêndio
4	Eleto-Mecânico	Bombas hidráulicas, Elevadores, Escadas rolantes, Ar-Condicionado

5	Limpeza e Higiene	Controle de pragas, Limpeza dos sanitários, Limpeza dos vestiários, Limpeza da área comum, Limpeza da área de alimentação, Limpeza dos assentos, limpeza dos acessos.
6	Jardinagem	Jardins e paisagismo, Gramado

4.2. A pontuação individual de cada item é definida no descritivo de cada indicador. A observância do manual de uso e operação do Estádio Nacional também deverá ser atestada pelo engenheiro apontado pela Concessionária em parecer técnico.

4.3. As vistorias devem atender também aos seguintes critérios:

- I. **Predial Civil:** As vistorias podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato;
- II. **Elétrica:** ao menos uma vistoria durante a realização de jogos e eventos de grande porte. As restantes podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato;
- III. **Hidráulica:** ao menos uma vistoria durante a realização de jogos e eventos de grande porte. As restantes podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato;
- IV. **Eleto-Mecânico:** As vistorias podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato;
- V. **Limpeza e Higiene:** ao menos duas vistorias durante a realização de jogos e eventos de grande porte. As restantes, se for o caso, podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato;
- VI. **Jardinagem:** As vistorias podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato.

4.4. Estes indicadores - e as penalidades incidentes na hipótese de desempenho insatisfatório - garantem que o concessionário irá zelar pela manutenção adequada dos equipamentos.

- I. Os indicadores de satisfação serão aferidos através de pesquisa semestral com o público frequentador dos equipamentos (Estádio e Ginásio). O complexo aquático não integra esta lista, uma vez que os serviços serão prestados pela Secretaria de Esportes do Distrito Federal e não pelo concessionário;
- II. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado e é obrigatório que ela envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários. A metodologia a ser empregada e os demais aspectos operacionais da pesquisa serão definidos pela empresa de

pesquisa, em conjunto com o verificador independente. Os quadros abaixo trazem modelo de questionário a ser utilizado com os usuários do Estádio Nacional e Ginásio Nilson Nelson:

MANUATA

Tabela 6 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Estádio Nacional

Satisfação do Público Usuário - Estádio Nacional									
Grupo	Indicador	Itens Avaliados	Satisfação					Média Item	Média Geral Grupo (MGG)
			1 - Ruim	2 - Regular	3 - Bom	4 - Muito bom	5 - Ótimo		
Grupo I - Portfólio de Produto e Serviços	Assento Cadeira Especial	Conforto							
	Camarote	Conforto							
	Assentos Regulares	Conforto							
	Bares e Restaurantes	Tipo, qualidade, variedade, serviços de atendimento, localização e disponibilidade							
	Lojas e Comércio	Tipo, qualidade, variedade, serviços de atendimento, localização e disponibilidade							
	Ambulantes	Tipo, qualidade, variedade, serviços de atendimento, localização e disponibilidade							
	Tour (visitas guiadas)	Qualidade do serviço do guia							
Grupo II - Acessibilidade e Segurança	Estacionamento	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Bilheterias	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Acesso ao Estádio	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Circulação Interna	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							

Grupo III - Experiência	Infraestrutura	Paisagismo, Beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração							
	Limpeza e Higiene Geral	Presença do lixo no piso, presença de odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas							
	Limpeza e Higiene dos Banheiros	Papel toalha e papel higiênico disponíveis, sabonete para lavar a mão disponível, presença de odores desagradáveis, limpeza e higiene dos vasos, pias e mictórios, paredes e pisos limpos, lixeiras comportando todo o lixo							
Grupo IV - Clubes	Acesso as dependências do Estádio Nacional	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Segurança dos Jogadores e comissão técnica	Segurança aos jogadores e comissão técnica dentro do estádio							
	Condições do Gramado	Gramado em condições de jogo?							
	Limpeza e Higiene dos Vestiários	Papel toalha e papel higiênico disponíveis, sabonete para lavar a mão disponível, presença de odores desagradáveis, limpeza e higiene dos vasos, pias e mictórios, paredes e pisos limpos, lixeiras comportando todo o lixo							
	Relacionamento com o concessionário	Disponibilidade de Informações, Repasses financeiros (de acordo com o contrato)							
Grupo V - Imprensa	Acesso as dependências do Estádio Nacional	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							

	Segurança dos Jornalistas e equipe técnica	Segurança aos jogadores e comissão técnica dentro do estádio							
	Infraestrutura	Paisagismo, Beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração							

Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Ginásio Nilson Nelson

Satisfação do Público Usuário - Ginásio Nilson Nelson									
Grupo	Indicador	Itens Avaliados	Satisfação					Média Item	Média Geral Grupo (MGG)
			1 - Ruim	2 - Regular	3 - Bom	4 - Muito bom	5 - Ótimo		
Grupo I - Portfólio de Produto e Serviços	Cadeiras	Conforto							
	Tribuna	Conforto							
	Arquibancada	Conforto							
	Bares	Tipo, qualidade, variedade, serviços de atendimento, localização e disponibilidade							
	Ambulantes	Tipo, qualidade, variedade, serviços de atendimento, localização e disponibilidade							
	Estacionamento	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							

Grupo II - Acessibilidade e Segurança	Bilheterias	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Acesso ao Ginásio Nilson Nelson	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Circulação Interna	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
Grupo III - Experiência	Infraestrutura	Paisagismo, Beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração							
	Limpeza e Higiene Geral	Presença do lixo no piso, presença de odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas							
	Limpeza e Higiene dos Banheiros	Papel toalha e papel higiênico disponíveis, sabonete para lavar a mão disponível, presença de odores desagradáveis, limpeza e higiene dos vasos, pias e mictórios, paredes e pisos limpos, lixeiras comportando todo o lixo							
Grupo IV - Clubes	Acesso as dependências do Ginásio Nilson Nelson	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Segurança dos Jogadores e comissão técnica	Segurança aos jogadores e comissão técnica dentro do ginásio							
	Limpeza e Higiene dos Vestiários	Papel toalha e papel higiênico disponíveis, sabonete para lavar a mão disponível, presença de odores desagradáveis, limpeza e higiene dos vasos, pias e mictórios, paredes e pisos limpos, lixeiras comportando todo o lixo							

	Relacionamento com o concessionário	Disponibilidade de Informações, Repasses financeiros (de acordo com o contrato)							
Grupo V - Imprensa	Acesso as dependências do Ginásio Nilson Nelson	Agilidade, Segurança, Conforto e Sinalização							
	Segurança dos Jornalistas e equipe técnica	Segurança aos jogadores e comissão técnica dentro do ginásio							
	Infraestrutura	Paisagismo, Beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração							

- 4.5. A pesquisa é subdividida grupos de itens, para os quais os entrevistados devem atribuir uma nota na escala de 1 a 5, de acordo com seu nível de satisfação. Os itens dos grupos I, II e III devem ser respondidos pelo público geral dos eventos, enquanto os itens IV e V devem ser respondidos pelas equipes e membros da imprensa. Para cada item será calculada uma média geral das notas atribuídas pelos usuários. A Média Geral Grupo será calculada pela da soma das médias gerais de cada item do grupo dividida pelo número de itens de cada grupo.
- 4.6. Cada grupo de itens tem um peso determinado, de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 8 - Critérios de Pontuação da Pesquisa de Satisfação – Pesos

Pesos	
Média Geral Grupo I - Portfólio de Produtos e Serviços	0,3
Média Geral Grupo II - Acessibilidade e Segurança	0,2
Média Geral Grupo III - Experiência	0,3
Média Geral Grupo IV - Clubes	0,1
Média Geral Grupo V - Imprensa	0,1

- 1.1. A nota do indicador de satisfação (IS), numa escala de 1 a 10, é obtida pela seguinte fórmula:

$$IS=[(MGGI*0,3)+ (MGGII*0,2)+ (MGGIII*0,3)+ (MGGIV*0,1)+ (MGGV*0,1)]*2$$