



Terracap
Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal

ANEXO IV

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Companhia Imobiliária de Brasília – Terracap
Dezembro/2018

1. Informações Gerais

1.1. O desempenho da Concessionária na gestão do Autódromo Internacional de Brasília será medido por indicadores de desempenho.

1.2. O compartilhamento de ganhos econômicos entre a concessionária e o concedente visa a participação da Administração Pública nos ganhos oriundos da operação.

1.3. A pontuação obtida a partir das medições determinará o nível de compartilhamento das receitas e as penalidades ao concessionário, com o correspondente a um percentual da receita líquida obtida no ano anterior.

1.3.1. Durante os três primeiros anos do Contrato de Concessão não haverá medição dos Níveis de Serviço, tampouco a cobrança de penalidades dela decorrente, porém haverá cobrança do compartilhamento de ganhos econômicos a partir do segundo ano de operação.

1.4. O compartilhamento de ganhos econômicos será de 1,5% da receita líquida total. Para a definição desse valor levou-se em consideração a manutenção dos resultados para o poder concedente e também a Taxa Interna de Retorno para o investidor.

1.4.1. Quando a receita líquida exceder o valor previsto no Plano de Negócios referencial, a participação no compartilhamento de ganhos será de 5% da receita líquida excedente.

Tabela 1 - Tabela de Pontuação do Desempenho do Concessionário, caso a receita seja inferior à receita definida no PNR.

Pontuação Final	Percentual da Receita Líquida
Acima de 70% da Pontuação Máxima	1,50 %
Entre 60% e 70% da Pontuação Máxima	2,00 %
Entre 50% e 60% da Pontuação Máxima	2,50 %
Abaixo de 50% da Pontuação Máxima	3,00 %

Tabela 2 - Tabela de Pontuação do Desempenho do Concessionário, caso a receita seja superior à receita definida no PNR.

Pontuação Final	Percentual da Receita Líquida
Acima de 70% da Pontuação Máxima	5,00 %
Entre 60% e 70% da Pontuação Máxima	10,0 %
Entre 50% e 60% da Pontuação Máxima	15,0 %
Abaixo de 50% da Pontuação Máxima	20,0 %

1.5. Na tabela 1, o compartilhamento e as penalidades se darão sobre a receita líquida total até o limite do Plano de Negócios referencial.

1.6. Na tabela 2, o compartilhamento e as penalidades se darão sobre a receita líquida

total que exceder o Plano de negócios referencial.

1.7. 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.

1.8. Caso a Concessionária fique abaixo de 50% da pontuação máxima de desempenho do SLA por 03 (três) anos intercalados em um período de 5 anos consecutivos, o poder Concedente poderá acionar Cláusula de Rescisão.

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 3 - Indicadores de Desempenho do Autódromo Internacional de Brasília

Indicadores de Desempenho – Autódromo Internacional de Brasília				
	Item	Critério de Avaliação	Padrão Ideal	Pontuação
1	Utilização do Autódromo Internacional de Brasília	Número de Competições, Corridas e Eventos Esportivos	10 eventos esportivos por ano	10 eventos = 15 7 eventos = 9 5 eventos = 5 < 5 eventos = zero (Máximo 15 pontos)
2	Conservação das Instalações do Autódromo Internacional de Brasília	Fiscalização do estado de conservação	Ótimo	Ótimo = 4 Bom = 3 Adequado = 2 Insuficiente = 1 Inexistente = zero (Pontuação para cada um dos 4 quesitos, somando um máximo de 16 pontos)
3	Satisfação do Público usuário do Autódromo Internacional de Brasília	Conforme tabela 5 deste instrumento	Ótima	Nota (máximo de 10 pontos)

2.2. Nos períodos em que algum aparelho não estiver aberto ao público, os indicadores

referentes a este equipamento não serão avaliados.

2.3. 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.

2.4. O Relatório de Desempenho deverá passar por um processo de verificação realizado por uma empresa especializada (Verificador Independente) e coordenado pela Concedente

2.5. Após o processo de verificação, a nota final dos indicadores de desempenho será utilizada para calcular o valor da multa devida à Terracap, conforme os critérios estabelecidos.

2.5.1. A penalidade será paga em até 30 dias após aprovação do Relatório de Desempenho.

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:

- A. Indicadores de Uso: mensuração semestral (2 vezes ao ano, uma por semestre).
- B. Indicadores de Conservação: mensuração trimestral (4 vezes ao ano, uma por trimestre).
- C. 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 qualquer um dos 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.

- A. Indicadores de Uso: O número de corridas e eventos realizados no equipamento durante o 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.
- B. Indicadores de Conservação: Os indicadores de conservação serão mensurados em visita técnica ao equipamento, 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 4 - Indicadores de Conservação - Agrupamento de itens

ID	Grupos	Itens
1	Predial Civil	Asfalto, defensas, alvenaria, materiais vitrificados, sinalização, materiais metálicos, elementos de preenchimento, revestimentos, entulhos inacessíveis.
2	Elétrico	Iluminação geral, elementos de transmissão, elementos de controle, alto falantes, CFTV, elementos de informática e automação.
3	Hidráulico	Disponibilidade de água, elementos de transmissão, instalações hidráulicas - Instalações hidro sanitárias, elementos de controle, combate a incêndio.
4	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.

4.2. Para os índices de conservação Predial Civil, Elétrico e Hidráulico a Concessionária deverá obter nota mínima “adequado”, caso contrário irá obter nota zero em todos os indicadores de conservação

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

4.4. As vistorias devem atender também aos seguintes critérios:

Predial Civil: As vistorias podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato.
Elétrica: ao menos uma vistoria durante a realização de eventos de grande porte. As restantes podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato.
Hidráulica: ao menos uma vistoria durante a realização eventos de grande porte. As restantes podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato.
Limpeza e Higiene: ao menos duas vistorias durante a realização de eventos de grande porte. As restantes podem ser realizadas a critério dos responsáveis, respeitada a periodicidade imposta no contrato.

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

Tabela 5 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Grupo	Indicador	Itens Avaliados	Satisfação					Média Geral Grupo (MGG)
			1 - Ruim	2 - Regular	3 - Bom	4 - Muito Bom	5 - Ótimo	
Grupo I - Portfólio de Produtos e Serviços	Assento Cadeira Especial	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						
Grupo II - Acessibilidade e Segurança	Bilhetérias	Agilidade, Segurança, Conforto e sinalização						
	Acesso ao Autódromo	Agilidade, Segurança, Conforto e sinalização						
	Circulação interna	Agilidade, Segurança, Conforto e sinalização						
	Infraestrutura	Adequação do ambiente e decoração						
Grupo III - Experiência	Limpeza e Higiene Geral	Presença de lixo no piso, presença de odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas						
	Limpeza e higiene dos banheiros	Papeis disponíveis, sabonetes disponíveis, presença de odores desagradáveis, limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios, paredes e pisos, lixeiras adequadas						
	Acesso às dependências do Autódromo	Agilidade, Segurança, Conforto e sinalização						
Grupo IV - Equipes	Condições da pista	Pista condições de corrida						
	Limpeza e higiene dos boxes	Estado de geral de limpeza e higiene, tal como a presença de lixo no piso, presença de odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas						
Grupo V - Imprensa	Acesso às dependências do Autódromo	Agilidade, Segurança, Conforto e sinalização						
	Infraestrutura	Adequação do ambiente e decoração						

4.6. A pesquisa é subdividida em 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 soma das médias gerais de cada item do grupo dividida pelo número de itens de cada grupo.

4.7. Cada grupo de itens tem um peso determinado, de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 6 - 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 - Equipes	0,1
Média Geral Grupo V - Imprensa	0,1

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

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