

CONSULTA PÚBLICA Nº 001/2025/SGM-SEDP

PROCESSO SEI Nº 6011.2025/0002462-1

CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

1. REGRAS GERAIS.....	3
2. INDICADOR DE ATIVIDADE DO SISTEMA (IAS).....	4
3. INDICADOR DE TEMPESTIVIDADE DOS SORTEIOS (ITS)	6
4. INDICADOR DE PONTUALIDADE DOS PRÊMIOS (IPP).....	7
5. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO SUPORTE (INSS)	8
6. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO ONLINE (INSO)	10
7. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO FÍSICO (INSF)	11
8. FATOR DE DESEMPENHO (FD)	14
9. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES	16
10. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	17

1. REGRAS GERAIS

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados para o SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. Serão apresentadas nesse ANEXO as fórmulas de cálculo e a periodicidade da avaliação para cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

1.3. Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.4. No processo de avaliação de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE, a SP REGULA, o PODER CONCEDENTE e eventual entidade especializada que apoie o VERIFICADOR INDEPENDENTE na aferição da satisfação dos usuários.

1.5. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE, da SP REGULA e do PODER CONCEDENTE ao SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO, onde estarão disponíveis as informações coletadas pelo Módulo de Aferição de Desempenho do SISTEMA DE GESTÃO, segundo consta no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e documentos necessários para aferição e mensuração de todos os INDICADORES DE DESEMPENHO desde o início da comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO, cabendo ao VERIFICADOR INDEPENDENTE tomar as medidas necessárias para aferição adequada dos INDICADORES.

1.6. O FD será calculado anualmente, a partir de avaliações mensais para cada INDICADOR DE DESEMPENHO, conforme cronograma previsto no CONTRATO e no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. As notas mensais e anuais deverão ser calculadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no próprio SISTEMA DE GESTÃO, que conta com um Módulo de Aferição de Desempenho com funcionalidades nos termos do item 14 do ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.7. A incidência do FATOR DE DESEMPENHO (FD) na OUTORGA VARIÁVEL terá início no ano subsequente ao ano avaliado e incidirá pelos 12 (doze) meses do ano.

1.8. A CONCESSIONÁRIA ficará responsável por calcular o valor a ser pago ao PODER CONCEDENTE a título de OUTORGA VARIÁVEL com incidência do FATOR DE DESEMPENHO a partir do 13º (décimo terceiro) mês contado a partir da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO, conforme

definido no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA VARIÁVEL E ÔNUS DE FISCALIZAÇÃO.

1.9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, com apoio da SP REGULA, 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.

1.9.1. Eventual falta de informações ou condições para realização da medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO em determinado período será considerada como infração prevista pelo ANEXO VI DO CONTRATO – PENALIDADES.

1.10. 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.

1.11. Eventual descumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO apurados não desobriga a CONCESSIONÁRIA da prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO conforme os parâmetros, prazos e condições estabelecidas no CONTRATO e ANEXOS.

1.12. Serão utilizados seis INDICADORES DE DESEMPENHO distintos para a mensuração anual do FATOR DE DESEMPENHO:

- a) Atividade do Sistema (IAS);
- b) Pontualidade dos PRÊMIOS (IPP);
- c) Tempestividade dos SORTEIOS (ITS);
- d) Nível de Serviço do Suporte (INSS);
- e) Nível de Serviço Online (INSO); e
- f) Nível de Serviço Físico (INSF).

2. INDICADOR DE ATIVIDADE DO SISTEMA (IAS)

2.1. O IAS avalia o tempo de atividade do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA para a realização de apostas por parte dos USUÁRIOS.

2.1.1. A nota do IAS será calculada a partir das horas de não funcionamento do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS durante o mês, excluindo-se períodos de MANUTENÇÃO PROGRAMADA, de acordo com as normas definidas no CONTRATO e ANEXOS.

2.2. O IAS deverá ser calculado a partir da fórmula a seguir:

$$IAS = \frac{TA}{TT - TM}$$

Em que:

IAS = Indicador percentual de Atividade do Sistema no mês de referência;

TA = Total de horas e minutos de Atividade do Sistema durante o mês;

TM = Total de horas e minutos de interrupções no mês, para fins de MANUTENÇÃO PROGRAMADA, previamente comunicada; e

TT = Total de horas e minutos do período avaliado no mês.

2.3. Para a obtenção da nota mensal do IAS (NAS_{mensal}), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos da Tabela 1.

Tabela 1: Nota mensal para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Atividade do Sistema (NAS_{mensal})

IAS	NAS_{mensal}
$99,50\% \leq IAS \leq 100\%$	10,0
$98\% \leq IAS < 99,50\%$	5,0
$IAS < 98\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

2.4. A nota anual do IAS (NAS_{anual}) será a média aritmética das 12 (doze) NAS mensais obtidas ao longo do ano avaliado, conforme a seguinte fórmula:

$$NAS_{\text{anual}} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} NAS_t$$

Em que:

NAS_{anual} = média aritmética de todas as 12 (doze) NAS mensais do ano avaliado; e

NAS_t = nota no mês t para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Atividade do Sistema

3. INDICADOR DE TEMPESTIVIDADE DOS SORTEIOS (ITS)

3.1. O ITS está relacionado à tempestividade da CONCESSIONÁRIA para realização de SORTEIOS conforme definidos nos PLANOS DE JOGO, isto é, a realização dos SORTEIOS no prazo e horário previamente determinados.

3.2. Nos PLANOS DE JOGO haverá uma indicação da regularidade dos SORTEIOS dos PRODUTOS LOTÉRICOS e no início de cada série será indicada a data e o horário para o SORTEIO, exceto para as modalidades de loterias instantâneas e de quota-fixa.

3.3. A tempestividade será calculada com base no total de SORTEIOS realizados no prazo durante o mês.

3.3.1. A tolerância para a pontualidade é de 10 (dez) minutos, para mais ou para menos.

3.4. O valor do ITS será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$ITS = \frac{QSDP}{QTS}$$

Em que:

ITS = Indicador de Tempestividade dos SORTEIOS para o mês avaliado;

QSDP = quantidade de SORTEIOS realizados dentro do prazo estabelecido no mês avaliado; e

QTS = quantidade total de SORTEIOS realizados no mês avaliado.

3.5. Para a obtenção da nota mensal do ITS (NTS_{mensal}), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos A da Tabela 2.

Tabela 2: Nota mensal para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Tempestividade dos SORTEIOS (NTS_{mensal})

ITS	NTS_{mensal}
$95\% \leq ITS \leq 100\%$	10,0
$90\% \leq ITS < 95\%$	7,5

$80 \leq \text{ITS} < 90\%$	2,5
$\text{ITS} < 80\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

3.6. A nota anual do ITS ($\text{NTS}_{\text{anual}}$) será a média aritmética dos 12 (doze) NTS mensais obtidos ao longo do ano avaliado, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{NTS}_{\text{anual}} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} \text{NTS}_t$$

Em que:

$\text{NTS}_{\text{anual}}$ = média aritmética de todas as 12 (doze) NTS mensais do ano avaliado; e

NTS_t = nota no mês t para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Tempestividade dos SORTEIOS.

4. INDICADOR DE PONTUALIDADE DOS PRÊMIOS (IPP)

4.1. O IPP está relacionado à pontualidade da CONCESSIONÁRIA para pagamento dos PRÊMIOS aos USUÁRIOS.

4.2. A pontualidade será calculada com base no total de pagamentos de PRÊMIOS realizados dentro do prazo definido no CONTRATO durante o mês.

4.2.1. Os prazos para o pagamento de um PRÊMIO são disciplinados no item 17 do ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.3. O valor do IPP será calculado conforme a fórmula a seguir:

$$\text{IPP} = \frac{\text{QPDP}}{\text{QPT}}$$

Em que:

IPP = Indicador de Pontualidade dos PRÊMIOS no mês avaliado;

QPDP = quantidade de PRÊMIOS pagos dentro do prazo estabelecido no mês avaliado; e

QPT = quantidade total de PRÊMIOS que foi solicitado o resgate pelos usuários no mês avaliado.

4.4. Para a obtenção da nota mensal do IPP (NPP_{mensal}), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos da Tabela 3.

Tabela 3: Nota mensal para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Pontualidade dos PRÊMIOS (NPP_{mensal})

IPP	NPP_{mensal}
$95\% \leq \text{IPP} \leq 100\%$	10,0
$90\% \leq \text{IPP} < 95\%$	7,5
$80 \leq \text{IPP} < 90\%$	2,5
$\text{IPP} < 80\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

4.5. A nota anual do IPP (NPP_{anual}) será a média aritmética das 12 (doze) NPP mensais obtidos ao longo do ano avaliado, conforme a seguinte fórmula:

$$NPP_{\text{anual}} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} NPP_t$$

Em que:

NPP_{anual} = média aritmética de todas as 12 (doze) NPP mensais do ano avaliado; e

NPP_t = nota no mês t para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Pontualidade dos Prêmios.

5. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO SUPORTE (INSS)

5.1. O INSS avalia o desempenho do atendimento aos USUÁRIOS em todos os canais de comunicação disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA.

5.2. Para aferição do INSS será realizada pesquisa de opinião com o USUÁRIO, que terá formato de questionário e deverá ser disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA ao final de cada atendimento e respondida de forma eletrônica.

5.2.1. As respostas possíveis deverão ser “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” ou “Péssimo”.

5.3. A pesquisa de opinião e a metodologia utilizada para coleta das informações deverão ser compartilhadas com a SP REGULA e com o VERIFICADOR INDEPENDENTE para verificação de sua adequação.

5.4. O INSS será o percentual de avaliações positivas (“Excelente” e “Bom”) sobre o total de avaliações no mês, conforme a fórmula seguir:

$$INSS = \frac{N1 + N2}{N1 + N2 + N3 + N4 + N5}$$

Em que:

INSS = INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço de Suporte;

N1 = Número total mensal de registros de grau “Excelente”;

N2 = Número total mensal de registros de grau “Bom”;

N3 = Número total mensal de registros de grau “Regular”;

N4 = Número total mensal de registros de grau “Ruim”; e

N5 = Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

5.5. Para a obtenção da nota mensal do INSS ($NNSS_{\text{mensal}}$), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos da Tabela 4.

Tabela 4: Nota mensal para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço do Suporte ($NNSS_{\text{mensal}}$)

INSS	$NNSS_{\text{mensal}}$
$85\% \leq INSS \leq 100\%$	10,0
$75\% \leq INSS < 85\%$	7,5
$65\% \leq INSS < 75\%$	6,0
$50\% \leq INSS < 65\%$	5,0
$INSS < 50\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

5.6. A nota anual do INSS ($NNSS_{\text{anual}}$) será a média aritmética dos 12 (doze) $NNSS$ mensais obtidos ao longo do ano avaliado, conforme a seguinte fórmula:

$$NNSS_{\text{anual}} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} NNSS_t$$

Em que:

NSS_{anual} = média aritmética de todas as 12 (doze) NSS mensais do ano avaliado; e

NSS_t = nota no mês t para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço do Suporte

6. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO ONLINE (INSO)

6.1. O INSO está relacionado ao nível de serviço oferecido aos USUÁRIOS no uso do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, exclusivamente em relação às plataformas virtuais disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA.

6.2. Para aferição do INSO será realizada pesquisa de opinião com o USUÁRIO, em formato de questionário disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA ao final de cada atendimento e respondida de forma eletrônica.

6.2.1. As respostas possíveis deverão ser “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

6.3. A pesquisa de opinião e a metodologia utilizada para coleta das informações deverão ser compartilhadas com a SP REGULA e com o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

6.3.1. A SP REGULA deverá aprovar, por meio de auditoria anual, a metodologia utilizada para a pesquisa de opinião, cabendo ao VERIFICADOR INDEPENDENTE apoiar nessa auditoria.

6.4. O INSO será o percentual de avaliações positivas (“Excelente” e “Bom”) sobre o total de avaliações no mês, conforme a fórmula seguir:

$$INSO = \frac{N1 + N2}{N1 + N2 + N3 + N4 + N5}$$

Em que:

INSO = Indicador de Nível de Serviço Online;

N1 = Número total mensal de registros de grau “Excelente”;

N2 = Número total mensal de registros de grau “Bom”;

N3 = Número total mensal de registros de grau “Regular”;

N4 = Número total mensal de registros de grau “Ruim”; e

N5 = Número total mensal de registros de grau “Péssimo”;

6.5. Para a obtenção da nota mensal do INSO ($NSSO_{\text{mensal}}$), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos da Tabela 5.

Tabela 5: Nota mensal para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço Online ($NSSO_{\text{mensal}}$)

INSO	$NSSO_{\text{mensal}}$
$85\% \leq \text{INSO} \leq 100\%$	10,0
$75\% \leq \text{INSO} < 85\%$	7,5
$65\% \leq \text{INSO} < 75\%$	6,0
$50\% \leq \text{INSO} < 65\%$	5,0
$\text{INSO} < 50\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

6.6. A nota anual do INSO ($NNSO_{\text{anual}}$) será a média aritmética dos 12 (doze) $NNSO$ mensais obtidos ao longo do ano avaliado, conforme a seguinte fórmula:

$$NNSO_{\text{anual}} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} NNSO_t$$

Em que:

$NNSO_{\text{anual}}$ = média aritmética de todos os 12 (doze) $NNSO$ mensais do ano avaliado.

6.7. $NNSO_t$ = nota no mês t para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço Online.

7. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO FÍSICO (INSF)

7.1. O INSF está relacionado ao grau de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços de APOSTAS FÍSICAS.

7.2. O INSF fornecerá somente 01 (uma) nota anual para satisfação dos usuários de APOSTAS FÍSICAS, sem a necessidade de cálculo de notas mensais para fins de cálculo de média aritmética ao fim do período de 12 (doze) meses.

7.3. A aferição do INSF está condicionada à implantação de PONTOS DE VENDA pela CONCESSIONÁRIA.

7.4. Para realizar a aferição do INSF, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá comprovar sua capacidade técnica para a prestação do serviço, por meio da apresentação de 03 (três) atestados

de capacidade, emitidos por instituições públicas ou privadas, que comprovem a prestação de serviços correlatos aos necessários para a aferição do INSF.

7.4.1. Os atestados de capacidade técnica deverão conter:

- a) Descrição do serviço realizado e confirmação de que os serviços foram efetuados no prazo e na qualidade contratados, conforme os itens de nome, registro e endereço completo da pessoa jurídica emitente;
- b) Nome completo do responsável pela emissão, cargo, telefone para contato;
- c) Contrato ou documento de contratação ao qual se relaciona o atestado;
- d) Objeto e vigência contratual;
- e) Detalhamento dos serviços executados: tipo, quantidades, natureza, especificações etc.; e
- f) Descrição das metodologias, tecnologias e outros recursos utilizados na execução.

7.4.2. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE não possua a capacitação técnica indicada no subitem 7.4, este deverá contratar entidade especializada para a elaboração da metodologia e aplicação de pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS de APOSTAS FÍSICAS, para a aferição do INSF.

7.4.3. A entidade especializada contratada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá comprovar sua capacidade técnica por meio da apresentação ao menos 03 (três) atestados de capacidade, que observem os requisitos do subitem 7.4.1 acima.

7.5. A SP REGULA deverá aprovar, por meio de auditoria anual, a validação dos requisitos mínimos da entidade especializada e a metodologia para a pesquisa de opinião.

7.6. A pesquisa será conduzida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pela entidade especializada contratada, se for o caso, e será efetuada por meio da aplicação de questionários a partir do 1º mês após a DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO.

7.6.1. As respostas possíveis deverão ser “Excelente”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” ou “Péssimo”.

7.6.2. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados, com grau de confiança de 95% (noventa e cinco por cento) e margem de erro de 5% (cinco por cento).

7.7. Quando da realização da pesquisa, alguns dados pessoais dos USUÁRIOS deverão ser coletados, desde que haja consentimento do titular e que a coleta se limite aos dados estritamente necessários à satisfatória realização da pesquisa, observadas as demais disposições pertinentes da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018.

7.7.1. Os dados obtidos na pesquisa deverão ser registrados e possuir rastreabilidade, com obtenção das coordenadas geográficas (latitude e longitude) do local em que a pesquisa foi realizada e deverão ser cruzados com os dados cadastrais do USUÁRIO no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS para validar a nota dada pelo USUÁRIO.

7.8. A pesquisa poderá ser realizada de forma presencial, por meio da abordagem de técnico designado, devidamente habilitado, assim como por meio de painel interativo instalado nos PONTOS DE VENDA.

7.9. Deverão ser realizadas, no mínimo, 2.000 (duas mil) pesquisas durante o ano avaliado.

7.9.1. As pesquisas devem ser feitas em amostra estatisticamente significativa dos PONTOS DE VENDA, cuja metodologia de seleção deve ser aprovada pela SP REGULA.

7.9.2. O mesmo USUÁRIO não poderá responder a pesquisa novamente dentro de um intervalo de 3 (três) meses, inclusive em caso de respostas nos equipamentos instalados nos PONTOS DE VENDA.

7.9.3. A implantação de uma unidade adicional de PONTO DE VENDA acarretará aumento dos locais suscetíveis a serem visitados para fins de aferição do INSF.

7.10. O PODER CONCEDENTE, a SP REGULA, e a CONCESSIONÁRIA deverão receber os resultados das pesquisas de satisfação com os USUÁRIOS, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas, que deverão estar disponíveis no SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO.

7.11. Para a auditoria do resultado da pesquisa de satisfação para cálculo do INSF 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 SP REGULA.

7.12. O INSF será o percentual de avaliações positivas (“Excelente” e “Bom”) sobre o total de avaliações no ano conforme a fórmula seguir:

$$INSF = \frac{N1 + N2}{N1 + N2 + N3 + N4 + N5}$$

INSF = INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço Físico;

N1 = Número total anual de registros de grau “Excelente”;

N2 = Número total anual de registros de grau “Bom”;

N3 = Número total anual de registros de grau “Regular”;

N4 = Número total anual de registros de grau “Ruim”; e

N5 = Número total anual de registros de grau “Péssimo”.

7.13. Para a obtenção da nota anual única do INSF ($NNSF_{anual}$), o VERIFICADOR INDEPENDENTE aplicará as notas nos termos na Tabela 6.

Tabela 6: Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO de Nível de Serviço Físico ($NNSF_{anual}$)

INSF	$NNSF_{anual}$
$85\% \leq INSF \leq 100\%$	10,0
$75\% \leq INSF < 85\%$	7,5
$65\% \leq INSF < 75\%$	6,0
$50\% \leq INSF < 65\%$	5,0
$INSF < 50\%$	0,0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

7.14. Caso a CONCESSIONÁRIA não implante PONTOS DE VENDA, será aplicado à $NNSF_{anual}$, automaticamente, o valor 10 (dez).

8. FATOR DE DESEMPENHO (FD)

8.1. Na presente CONCESSÃO, o resultado do FD incidirá sobre o percentual de OUTORGA VARIÁVEL que será paga ao PODER CONCEDENTE.

8.2. As avaliações serão realizadas a partir do primeiro mês após a DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO da CONCESSÃO.

8.2.1. A nota de cada INDICADOR DE DESEMPENHO variará de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

8.2.2. Conforme definido nos itens 1.6 e 1.7, as avaliações de cada INDICADOR DE DESEMPENHO servirão de subsídio para o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, anual, cujo valor incidirá sobre o percentual de OUTORGA VARIÁVEL a ser pago pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano subsequente ao avaliado.

8.3. O FATOR DE DESEMPENHO será calculado a partir da seguinte fórmula:

$$FD = \sqrt[6]{NAS_{anual} \times NTS_{anual} \times NPP_{anual} \times NNSS_{anual} \times NNSO_{anual} \times NNSF_{anual}}$$

Em que:

FD = Nota para o Fator de Desempenho

NAS_{anual} = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado à Atividade do Sistema, demonstrada ao fim do item 2 do presente ANEXO.

NTS_{anual} = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado à Tempestividade dos SORTEIOS, demonstrada ao fim do item 3 do presente ANEXO.

NPP_{anual} = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado à Pontualidade dos PRÊMIOS, demonstrada ao fim do item 4 do presente ANEXO.

$NNSS_{anual}$ = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado ao Nível de Serviço do Suporte, demonstrada ao fim do item 5 do presente ANEXO.

$NNSO_{anual}$ = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado ao Nível de Serviço Online, demonstrada ao fim do item 5 do presente ANEXO.

$NNSF_{anual}$ = Nota anual para o INDICADOR DE DESEMPENHO relacionado ao Nível de Serviço Físico, demonstrada ao fim do item 7 do presente ANEXO.

8.4. A metodologia de cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO poderá ser revista por meio das revisões ordinárias, conforme estabelecido no CONTRATO.

8.5. Conforme indicado na Tabela 7 abaixo, caso a CONCESSIONÁRIA tenha resultado menor ou igual 4 (quatro) no FATOR DE DESEMPENHO ao longo de 1 (um) ano, haverá uma adição de 3,50% (três e meio por cento) ao percentual devido a título de OUTORGA VARIÁVEL.

8.6. 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 8.5 e a CONCESSIONÁRIA incorrerá na infração prevista no ANEXO VI DO CONTRATO – PENALIDADES.

8.7. A OUTORGA VARIÁVEL em pontos percentuais será dada pela fórmula a seguir, utilizando como referência a Tabela 7:

$$OV = 27,20\% + P$$

Em que:

OV: o valor da OUTORGA VARIÁVEL em pontos percentuais

P: Pontos percentuais a serem acrescidos à OUTORGA VARIÁVEL decorrente da nota do FATOR DE DESEMPENHO.

Tabela 7: Metodologia para cálculo do adicional a ser acrescido na OUTORGA VARIÁVEL

FATOR DE DESEMPENHO (FD)	Valor a ser acrescido (P) ao percentual da OUTORGA VARIÁVEL
$9 < FD \leq 10$	0,00%
$7,5 < FD \leq 9,0$	0,50%
$4,0 < FD \leq 7,5$	1,50%
$FD \leq 4,0$	3,50%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

9. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

9.1. Caso as pesquisas nos PONTOS DE VENDA, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não sejam realizadas conforme disposto neste ANEXO, será atribuída a nota mínima à $NNSF_{anual}$.

9.2. Caso as pesquisas nos PONTOS DE VENDA, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE ou à SP REGULA, não sejam realizadas conforme disposto neste ANEXO, será atribuída a nota máxima à $NNSF_{anual}$.

9.3. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as aplicações de notas em determinado mês conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à nota mensal do INDICADOR DE DESEMPENHO afetado, excetuando-se o INSF, que terá atribuição de nota mínima à sua nota anual ($NNSF_{anual}$) em caso de não aplicação de notas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA.

9.4. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE ou à SP REGULA, não realize as aplicações de notas em determinado mês conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à nota mensal dos INDICADOR DE DESEMPENHO afetado, excetuando-se o INSF, que terá atribuição de nota máxima à sua nota anual (NNSF_{anual}) em caso de não aplicação de notas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE.

10. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

10.1. Após cada ano de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar um relatório compreendendo o resultado do FATOR DE DESEMPENHO bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem.

10.1.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar, à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à SP REGULA, o relatório em questão, compreendendo, além do resultado do FATOR DE DESEMPENHO, as notas anuais de todos os INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem no prazo de até 10 (dez) dias, contados do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

10.2. A SP REGULA terá o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento do relatório, para apresentar sua decisão preliminar em relação à apuração e verificação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

10.2.1. Em seguida, as PARTES terão o prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação acerca da decisão da SP REGULA, para apresentar eventuais divergências em relação à apuração e verificação dos INDICADORES DE DESEMPENHO realizadas pela Agência.

10.2.2. Caso não sejam apresentadas divergências pelas PARTES, os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aplicados conforme apurados pela SP REGULA.

10.2.3. Apresentadas divergências pelas PARTES, a SP REGULA deverá, em até 15 (quinze) dias, emitir sua decisão final acerca dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

10.2.4. As divergências entre as PARTES quanto à decisão final emitida pela SP REGULA, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, poderão ser submetidas aos mecanismos de solução de disputas disciplinados no CONTRATO, sem prejuízo da manutenção da aplicabilidade dos INDICADORES DE DESEMPENHO da forma como apurados na versão final do relatório, para fins de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, até que seja alcançado o consenso ou, na hipótese de seu insucesso, até que sobrevenha decisão arbitral sobre o tema.

10.2.5. Caso, ao final do procedimento de solução de divergências, haja o reconhecimento de eventual pagamento inferior ou superior ao devido, a regularização do pagamento de PARTE a

PARTE deverá ocorrer juntamente ao pagamento da próxima OUTORGA VARIÁVEL devida, sendo os valores reajustados pela variação do ÍNDICE DE REAJUSTE, entre a data prevista para o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL objeto da divergência e a data em que efetivamente paga ou recebida a diferença reconhecida.

10.2.6. As eventuais divergências entre as PARTES quanto ao relatório emitido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou quanto às decisões da SP REGULA não constituem fato impeditivo ao pagamento da OUTORGA VARIÁVEL pela CONCESSIONÁRIA.

10.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE e da SP REGULA no âmbito da CONCESSÃO.

10.4. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE ou a SP REGULA realizem a mensuração e cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do FATOR DE DESEMPENHO por conta própria.

10.4.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE ou a SP REGULA poderão contestar os resultados das aplicações de notas realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.