

ANEXO “VII” – INDICADORES DE DESEMPENHO

A mensuração do desempenho gerencial, operacional e legal da Concessionária será realizada por meio do Indicador de Desempenho. Este indicador é representado por um número (nota), quantificado de acordo com as avaliações determinadas neste documento, referentes aos principais tópicos da operação de todo o Complexo Maracanã. A nota atribuída ao Indicador de Desempenho incide sobre o valor da Outorga Fixa conforme previsto no Contrato.

O Indicador de Desempenho (ID) é formado a partir da avaliação de quatro notas, que mensuram os principais tópicos operacionais, de utilização e conservação do Complexo do Maracanã e incidirá sobre o valor total vigente da Outorga Fixa. Por suas características e importância, um dos indicadores será avaliado trimestralmente e outro semestralmente, e a média de suas notas comporão o ID, os outros dois indicadores, serão medidos anualmente. São eles:

1. Nota de Manutenção (NM) – Avalia o grau de conservação física do Complexo. Será avaliado trimestralmente, para a nota final será utilizada a média dos 4 trimestres.
2. Nota de Dispendio (NDp) – Avalia o cumprimento do cronograma do plano de investimentos e reinvestimento. Será avaliado semestralmente e a média das duas notas será utilizada para compor o ID;
3. Nota de Utilização Esportiva (NUE) – Avalia a disponibilidade dos equipamentos para atendimento dos calendários esportivos **disponíveis e possíveis** de serem realizados. Será avaliado anualmente;
4. Nota de Satisfação (NS) – Avalia a satisfação dos usuários, clientes, fornecedores e afins com relação aos serviços prestados pela Concessionária. Será avaliado anualmente através de pesquisa;

1. Procedimento de Avaliação

As notas aqui explicitadas serão calculadas, conforme periodicidade específica de cada uma, pelo Verificador Independente e validadas pelo Poder Concedente que, em conjunto, comporão o sistema de fiscalização da Concessão, conforme os termos determinados por este anexo.

O cálculo do Indicador de Desempenho constará no relatório de desempenho, que será entregue, pelo Verificador Independente ao Poder Concedente, que fará a validação, com sua equipe técnica, no prazo máximo de dez dias úteis. Esse relatório deve conter todas as informações de todos os indicadores, conforme o detalhamento contido neste anexo. O Indicador de Desempenho é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = \frac{(NMf \times 2) + NDp + NUE + NS}{5}$$

Com base no resultado apontado no relatório, o Poder Concedente aplicará o percentual correspondente a nota obtida, para determinar a majoração (multa) sobre o valor da última parcela da outorga fixa, conforme descrito no Contrato, aplicando a seguinte fórmula para o cálculo da referida contraprestação trimestral:

$$\text{Contraprestação 4º Trimestre} = (4^{\text{a}} \text{ Parcela Fixa} + (\text{Outorga Anual} \times p.p.)) + \text{Parcela Variável}$$

A tabela abaixo demonstra a relação entre a nota do Indicador de Desempenho e o adicional, em pontos percentuais, que deverá majorar o valor devido, pela Concessionária, a título de última parcela da outorga fixa anual:

Indicador de Desempenho	Pontos percentuais a majorar a Outorga Fixa
$90 \leq ID \leq 100$	0,00 p.p.
$80 \leq ID < 90$	2,00 p.p.
$70 \leq ID < 80$	4,00 p.p.
$60 \leq ID < 70$	6,00 p.p.
$50 \leq ID < 60$	8,00 p.p.
$40 \leq ID < 50$	10,00 p.p.
$30 \leq ID < 40$	12,00 p.p.
$20 \leq ID < 30$	14,00 p.p.
$10 \leq ID < 20$	16,00 p.p.
$00 < ID < 10$	18,00 p.p.

2. Períodos de medições e prazos

Além de seu relatório mensal de acompanhamento previsto em contrato, o Verificador Independente também deverá elaborar trimestralmente, a partir do nono mês da data de eficácia do Contrato, um relatório específico do ID contendo detalhadamente a evolução de cada um dos indicadores naquele período. Caso um indicador não tenha sido atualizado no trimestre em questão, o relatório deve trazer a sua nota mais recente e a respectiva justificativa.

O Verificador Independente irá elaborar o relatório de desempenho por meio da análise da documentação obtida junto a Concessionária e de visitas técnicas periódicas para verificação

das metas de manutenção (NM) e de Dispendio (NDp). Além disso, anualmente deverá medir a Nota de Satisfação (NS) e a Nota de Utilização Esportiva (NUE).

A Concessionária fará ao Poder Concedente o pagamento da última parcela da Contraprestação fixa, acrescida do valor resultante do cálculo descrito acima.

I. Nota de Manutenção

A Nota de Manutenção (NM) deverá retratar a manutenção e conservação do Complexo, conforme diretrizes e especificações estipuladas no Edital em seu “Anexo X – Manual da Instalação”.

O Concessionário deverá apresentar nos primeiros 6 meses de contrato, um Plano de Manutenção detalhado (preventivo, corretivo e preditivo) para todos os sistemas e estruturas do Complexo. O plano deverá respeitar todas as normas técnicas vigentes, as recomendações dos manuais dos fabricantes de cada equipamento, conforme descrito no Anexo X – Manual da Instalação e a legislação pertinente, que em conjunto determinam as periodicidades e as metas obrigatórias para cada um dos equipamentos e estruturas.

As normas técnicas e as legislações explicitadas no Anexo X - Manual da Instalação deverão ser obrigatoriamente seguidas em especial, mas não se limitando a estas, do rol exemplificativo a seguir:

- NBR 5674 - MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES — REQUISITOS PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO
- NBR 14037 - DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE MANUAIS DE USO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS EDIFICAÇÕES – REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS CONTEÚDOS.
- NBR 16747 - INSPEÇÃO PREDIAL - DIRETRIZES, CONCEITOS, TERMINOLOGIA E PROCEDIMENTO
- NBR 5410 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS DE BAIXA TENSÃO
- NBR 14039 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS DE MÉDIA TENSÃO DE 1,0 KV A 36,2 KV
- NBR 5459 – MANOBRA E PROTEÇÃO DE CIRCUITOS
- NBR 5419 - PROTEÇÃO DE ESTRUTURAS CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS
- NBR 5626 - SISTEMAS PREDIAIS DE ÁGUA FRIA E ÁGUA QUENTE — PROJETO, EXECUÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO
- NBR 7198 - PROJETO E EXECUÇÃO DE INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA QUENTE
- NBR 8160 - SISTEMAS PREDIAIS DE ESGOTO SANITÁRIO – PROJETO E EXECUÇÃO
- NBR 13.969 - TANQUES SÉPTICOS - UNIDADES DE TRATAMENTO COMPLEMENTAR E DISPOSIÇÃO FINAL DOS EFLUENTES LÍQUIDOS - PROJETO, CONSTRUÇÃO E OPERAÇÃO
- NBR, 15.527 – ÁGUA DA CHUVA – APROVEITAMENTO DE COBERTURAS EM ÁREAS URBANAS PARA FINS NÃO POTÁVEIS

- NBR 10.844 - SISTEMA DE COLETA DA ÁGUA DE CHUVA
- NBR 12209 - PROJETO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO SANITÁRIO
- NBR 7229 - PROJETO, CONSTRUÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE TANQUES SÉPTICOS
- NBR 6401 - INSTALAÇÕES CENTRAIS DE AR-CONDICIONADO PARA CONFORTO - PARÂMETROS DE PROJETO
- NBR 13971 - SISTEMAS DE REFRIGERAÇÃO, CONDICIONAMENTO DE AR E VENTILAÇÃO - MANUTENÇÃO PROGRAMADA
- NBR 14679 - SISTEMAS DE CONDICIONAMENTO DE AR E VENTILAÇÃO — EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE HIGIENIZAÇÃO
- NBR 15848 - SISTEMAS DE AR-CONDICIONADO E VENTILAÇÃO – PROCEDIMENTOS E REQUISITOS RELATIVOS ÀS ATIVIDADES DE CONSTRUÇÃO, REFORMAS, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES QUE AFETAM A QUALIDADE DO AR INTERIOR (QAI)
- NBR 6111 - TORRES DE RESFRIAMENTO DE ÁGUA
- NBR 13103 - INSTALAÇÃO DE APARELHOS A GÁS PARA USO RESIDENCIAL - REQUISITOS DOS AMBIENTES
- NBR 12269 - INSTALAÇÃO DE SISTEMAS DE AQUECIMENTO SOLAR DE ÁGUA EM CIRCUITO DIRETO – PROCEDIMENTO
- NBR 6118 - PROJETO DE ESTRUTURAS DE CONCRETO - PROCEDIMENTO
- NBR 8800 - PROJETO DE ESTRUTURAS DE CONCRETO - PROCEDIMENTO
- NR 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS E GERENCIAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS
- NR 23 - PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIOS^[1]
- NR-26 – SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA
- NR 6 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL EPI
- NR 4 - SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
- NR-09 - AVALIAÇÃO E CONTROLE DAS EXPOSIÇÕES OCUPACIONAIS A AGENTES FÍSICOS, QUÍMICOS E BIOLÓGICOS
- NR10 - SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇO EM ELETRICIDADE
- NR 35 - TRABALHO EM ALTURA
- NR12 - SEGURANÇA NO TRABALHO EM MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS^[1] NR 33 - ESPAÇOS CONFINADOS - SEGURANÇA DO TRABALHO
- GREEN GUIDE - THE GUIDE TO SAFETY AT SPORTS GROUNDS

O Poder Concedente, terá 30 dias, a contar do recebimento do plano, para analisá-lo e dar o efetivo aceite. No caso de o Poder Concedente não aprovar o plano apresentado, solicitar novas informações e/ou indicar adequações às normas técnicas, legislação ou manuais, deverá junto com as suas justificativas para tal, estipular novo prazo para a entrega do documento.

O Poder Concedente, após analisar previamente que o Plano de Manutenção está atendendo o especificado na Legislação, nas Normas Técnicas, e no Manual dos Equipamentos e Estruturas, aprovará e gerará a SLA (Service Level Agreement), que definirá em forma de cronograma todas as tarefas a serem executadas especificando: as metas, os indicadores e a periodicidade de cada uma.

A nota de Manutenção será baseada no cumprimento do cronograma aprovado pelo Poder Concedente conforme SLA, medida trimestralmente pelo Verificador Independente.

Os itens estarão divididos em duas categorias: sistemas básicos e sistemas essenciais. As notas serão atribuídas em escalas de 0 (zero) a 100 (cem), nos seguintes termos:

SISTEMAS BÁSICOS

CONCEITO	% DE ATENDIMENTO	NOTA
NÃO ATENDE	Abaixo de 85% das metas estipuladas para o trimestre	0
ATENDE EM PARTE	Entre 86% e 97% das metas estipuladas	50
ATENDE	Acima de 98% das metas estipuladas	100

Item	Disciplinas	Nota de Adequação			Descritivo	Nota Final
		Não Atende	Atende em Parte	Atende		
1	Instalações Elétricas				Quadros Elétricos Iluminação e Tomadas	
2	Instalações Hidrosanitárias				Tubos e Conexões, Bacias Sanitárias, Mictórios, Lavatórios, Reservatórios Inferiores e Superiores, Sistemas de Bombeamento e Pressurização, Caixas de Passagem, Separação e Gordura, Bebedores e Filtros	
3	Drenagem Pluvial				Tubos e Conexões, Sistema de Captação (ralos, calhas, etc.), Filtros	
4	Sistema de Ar-Condicionado e Exaustão				Chillers, Fan-Coils, VRF, Splits e Splitões, Exaustores e Ventiladores	
5	Sistemas Eletrônicos				Sistema de Automação, CFTV, Sistema de Cronometria, Sistema de IPTV, Sistema de Intrusão, Sistema de Acesso Restrito, Sistema de Sonorização, Sistema de Vídeo (Telões), Rede de Dados e Servidores	
6	Campo de Jogo				Sistema de drenagem, Sistema de irrigação, Campo de Jogo	
7	Limpeza e Conservação				Estado Geral de Limpeza e Conservação do Complexo, incluindo paisagismo, cadeiras, etc.	
8	Elevadores e Escadas Rolantes				Elevadores e Escadas Rolantes	

SISTEMAS ESSENCIAIS

CONCEITO		% DE ATENDIMENTO			NOTA
NÃO ATENDE		Abaixo de 95% das metas estipuladas para o trimestre			0
ATENDE EM PARTE		Entre 96% e 99% das metas estipuladas			50
ATENDE		Acima de 100% das metas estipuladas			100

Item	Disciplinas	Nota de Adequação			Descritivo	Nota Final
		Não Atende	Atende em Parte	Atende		
1	Instalações Elétricas				Subestações, No-Breaks, Geradores	
2	Equipamentos de Prevenção e Combate a Incêndio				Sistemas de Detecção e Alarme Rede de Hidrantes Sistema de Sprinklers Casa de Máquinas (válvulas e bombas)	
3	Sistemas Eletrônicos				Sistema de sonorização de emergência e evacuação	
4	Sinalização				Sinalização de orientação de público Sinalização de Emergência	
5	Licenças e Alvarás				Licenças dos bombeiros, ambiental, vigilância sanitária e demais alvarás de funcionamento	

A Nota de Manutenção será obtida a partir da média das notas de todas as disciplinas, de acordo com os seguintes parâmetros:

$$NM = \frac{\frac{\text{Nota de Sistemas Básicos}}{8} + \frac{\text{Nota de Sistemas Essenciais}}{5}}{2}$$

A Nota de Manutenção (NM) é obtida trimestralmente e para composição do Indicador de Desempenho (ID) será utilizada a média dos 4 trimestres.

II. Nota de Dispêndio

A Nota de Dispêndio (NDp) deverá retratar o cumprimento dos prazos e metas previstos no cronograma de execução de investimentos e reinvestimento aprovado pelo Poder Condente.

A Nota de Dispêndio será a média das pontuações atribuídas conforme o cumprimento de cada meta do plano de dispêndio, sendo 100 (cem) pontos para a meta atendida conforme prazo, 50 (cinquenta) pontos para a meta concluída fora do prazo estipulado, e 25 (vinte e cinco) para a meta parcialmente concluída e 0 (zero) pontos para a meta não iniciada.

Parâmetro	Nota de Dispêndio (NDp)
Meta atendida	100
Meta atendida fora do prazo	50
Meta não atendida	25
Meta não iniciada	0

NDp = soma da avaliação das metas estipuladas para o período / número de metas avaliadas no período

A Nota de Dispendio (NDp) é obtida semestralmente e para composição do Indicador de Desempenho (ID) será utilizada a média das duas notas semestrais.

III. Nota de Utilização Esportiva (NUE)

A **Nota de Utilização Esportiva (NUE)** será atribuída pela efetiva utilização dos Equipamentos do Complexo do Maracanã. Para o Estádio Jornalista Mário Filho, (Maracanã), serão consideradas a utilização das datas disponibilizadas pelos calendários oficiais de competições organizadas pelas seguintes entidades: Federação de Futebol do Estado do Rio de Janeiro - FERJ, Confederação Brasileira de Futebol - CBF, Confederação Sul-americana de Futebol – CONMEBOL, e Federação Internacional de Futebol – FIFA. Para o Ginásio Gilberto Cardoso (Maracanãzinho), serão consideradas as datas disponibilizadas pelos calendários oficiais de competições, disponibilizados pelas entidades de administração do esporte (Federações e Confederações) de modalidades olímpicas e não olímpicas.

Os valores referenciais para datas de utilização esportiva, são aqueles previstos no Instrumento Convocatório (Edital), sendo de 70 jogos para o Maracanã e 12 jogos para o Maracanãzinho. Havendo mudanças significativas no quantitativo de jogos oficiais nos calendários esportivos das entidades acima identificadas, os números de jogos e eventos devem ser reavaliados para atenderem à possibilidade real de realização de jogos e eventos, alterando-se dessa forma, proporcionalmente a NUE.

As notas referentes a NUE deverão ser atribuídas ao final de cada ano em razão dos diferentes cronogramas de calendários esportivos nacionais e internacionais.

O NUE é obtido a partir de dois indicadores:

Indicadores REE (Realização de Eventos Esportivos):

- Maracanã: realização dos jogos de futebol disponíveis por ano, nas tabelas oficiais dos campeonatos oficiais da FERJ, CBF, CONMEBOL e FIFA;
- Maracanãzinho: realização de eventos por ano das modalidades olímpicas e não olímpicas;

Procedimento de Avaliação

O indicador REE receberá uma nota relacionada ao atendimento ou não do cronograma de jogos e eventos disponíveis no ano da avaliação conforme tabela abaixo:

Quantidade de Datas Utilizadas Futebol – REE (mrc)	Nota
Jogos ≥ 70	100
$60 \leq \text{Jogos} \leq 69$	90
$50 \leq \text{Jogos} \leq 59$	75
$40 \leq \text{Jogos} \leq 49$	50
$30 \leq \text{Jogos} \leq 39$	25
Jogos ≤ 29	0

Quantidade de Datas Utilizadas Eventos Esportivos – REE (mnz)	Nota
Eventos por ano ≥ 12	100
$8 \leq \text{Eventos no ano} \leq 11$	75
$4 \leq \text{Evento no ano} \leq 7$	50
$1 \leq \text{Eventos no ano} \leq 3$	25
0 Eventos no ano	0

O indicador NUE será obtido pela média da nota dos dois quesitos REE, de acordo com a seguinte fórmula:

$$NUE = \frac{REE(mrc) + REE(mnz)}{2}$$

IV. Nota de Satisfação

A Nota de Satisfação (NS) é elaborada para retratar a satisfação das partes interessadas com a qualidade dos serviços prestados dentro do Complexo do Maracanã. Foram considerados como partes interessadas: o público formado pelas pessoas físicas usuárias; as pessoas jurídicas consideradas como clientes da Concessionária (fornecedores, produtores de eventos, usuários corporativos entre outros); os clubes; as federações/confederação de futebol e a imprensa.

Para cada parte interessada, serão definidos os parâmetros específicos para avaliação, sob a forma de itens. Assim, o grau de satisfação de cada parte interessada é dado pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de satisfação próprio.

Desta forma, o Indicador de Satisfação é formado por cinco notas:

1. Satisfação “*Cliente Pessoa Física*”;
2. Satisfação “*Cliente Corporativo*”;
3. Satisfação “*Clubes*”;
4. Satisfação “*Federações*”;
5. Satisfação “*Imprensa*”.

Procedimento de Avaliação

As notas serão obtidas por meio de uma pesquisa de satisfação, que deve ser estruturada e realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado. Essa empresa será escolhida pelo Poder Concedente, em uma lista tríplice fornecida pela Concessionária, e contratada pela Concessionária.

Por suas características, a frequência de realização da pesquisa de satisfação é anual. É obrigatório que ela envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários/clientes consultados. As definições da quantidade exata da amostra, das perguntas realizadas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos técnicos operacionais, serão propostas pela empresa especializada e apresentadas para aprovação do Poder Concedente. A nota de avaliação, que será dada pelos entrevistados para cada um dos itens, terá uma escala de 0 (zero) a 100 (cem), sendo:

Conceito	Nota
Péssimo	0
Ruim	25
Regular	50
Bom	75
Ótimo	100

A Nota de Satisfação (NS), será extraída do cálculo da média ponderada de cada uma das cinco notas conforme tabela abaixo:

Indicador	Peso
Satisfação “ <i>Cliente Pessoa Física</i> ” (SPF)	2
Satisfação “ <i>Cliente Corporativo</i> ” (SCC)	1
Satisfação “ <i>Clubes</i> ” (SC)	2
Satisfação “ <i>Federações/Confederações</i> ” (SF)	1

Satisfação Imprensa (SI)	1
--------------------------	---

A média ponderada, que é representada por um número de 0 a 100, será obtida da seguinte maneira:

$$NS = \frac{(2 \times SPF) + (1 \times SCC) + (2 \times SC) + (1 \times SF) + (1 \times SI)}{7}$$

Os aspectos que devem ser avaliados pela pesquisa de satisfação, devem compor os seguintes indicadores:

- Oferta e qualidade de produtos e serviços (conforto das cadeiras, qualidade dos bares, restaurantes e serviço de buffet, venda de ingressos/camarotes, ambulantes, visitas guiadas, museu);
- Acessibilidade e segurança (acessos / acessos exclusivos, circulação interna, sinalização e comunicação visual interna e externa, segurança dos usuários dentro das instalações);
- Limpeza e conservação do equipamento (limpeza geral de áreas comuns, limpeza dos banheiros e concessões de serviço, vestiários, qualidade do campo) e;
- Preço (adequação dos preços praticados para os ingressos, nos bares e restaurantes, dos camarotes, da visita guiada e do ingresso ao museu).

A disposição dos itens a serem pesquisados deverá manter relação direta com cada grupo de usuários e observância aos indicadores.