



ANEXO V:

INDICADORES DE DESEMPENHO

1. Introdução

1.1. Este **ANEXO** tem como objetivo apresentar os indicadores para o acompanhamento das obrigações atribuídas à **CONCESSIONÁRIA**, bem como demonstrar o atingimento das metas estabelecidas no Projeto Básico - Anexo I, para fins de prorrogação do Contrato de Concessão.

2. Indicadores e Parâmetros de Desempenho das Loterias Tradicionais

2.1. São indicadores de desempenho do contrato, conforme requisitos técnicos e obrigações estabelecidas na Concessão:

- 2.1.1. Disponibilidade do Sistema de Jogos;
- 2.1.2. Funcionalidade de Gestão dos Jogos;
- 2.1.3. Crescimento anual da Receita Líquida;
- 2.1.4. Certificação;
- 2.1.5. Qualidade dos Serviços.

2.2. Detalhamento dos indicadores:

2.2.1. Disponibilidade do Sistema de Jogos

A Concessionária deverá garantir a disponibilidade do sistema de jogos para assegurar que a arrecadação dos jogos não seja comprometida com eventuais falhas do sistema. Para tal, a Concessionária deverá apresentar relatórios mensais de disponibilidade.

2.2.2. Funcionalidade de Gestão dos Jogos

2.2.2.1. Todas as funcionalidades de geração de relatórios e de monitoramento de informações sobre a operação dos jogos das Loterias Tradicionais deverão estar disponíveis para acesso pela LEMG remotamente, em meio informatizado disponibilizado pela Concessionária.

2.2.3. Crescimento da Receita Líquida

Apuração do crescimento da receita líquida com base no valor mínimo das projeções estimadas para o faturamento durante os 15 (quinze) anos de contrato.

2.2.4. Certificação

a. Adesão a certificações exigidas conforme estabelecido no Projeto Básico – Anexo I;

b. Manutenção contínua das certificações exigidas conforme estabelecido no Projeto Básico – Anexo I.

2.2.5. Qualidade dos Serviços

a. Resolução de 99% (noventa e nove por cento) das reclamações dos Apostadores referentes ao pagamento de prêmios em, no máximo, 2 (dois) dias úteis a partir do registro da reclamação.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
LOTERIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
CONCORRÊNCIA PÚBLICA INTERNACIONAL LEMG 01/2021

b. Resolução de 99% (noventa e nove por cento) dos registros de reclamações de outras naturezas, oriundas de Apostadores, em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.

c. Pagamento de 99% (noventa e nove por cento) dos prêmios de valor menor ou igual à faixa de isenção do Imposto sobre a Renda em até 02 (dois) dias úteis após solicitação por parte do Apostador;

d. Pagamento de 99% (noventa e nove por cento) dos prêmios de valor superior à faixa de isenção do Imposto sobre a Renda em 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de pagamento do Apostador;

2.2.5.1. Os indicadores de percepção de qualidade acima listados serão verificados trimestralmente.

2.1.5.2. O Poder Concedente, por meio de regulamento, poderá definir, ao longo da Concessão, critérios de classificação de reclamações e prazos para solução, considerando as práticas comerciais da Concessionária e o interesse público na arrecadação das Loterias tradicionais.