

ANEXO I

ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO-ANS

- 1.1. O presente documento visa estabelecer um Acordo de Nível de Serviço entre a o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, referente à qualidade da execução dos serviços de exploração da Loteria municipal de Belém conforme o Termo de Referência gerador do contrato.
- 1.2. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO são índices associados às atividades específicas dos diversos processos de execução dos serviços avaliados, que fornecem as informações primárias necessárias para medir a eficácia e eficiência alcançada pelos esforços realizados pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços.
- 1.3. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA será avaliada pelo PODER CONCEDENTE durante todo o prazo contratual seguindo os parâmetros desse ANS, sendo necessário emissão de parecer conclusivo apontando a conveniência da prorrogação contratual, quando cabível. O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA será o Acordo de Nível de serviço - ANS.
- 1.5. Para fins de prorrogação contratual, será considerado bom desempenho o percentual médio indicado nos relatórios anuais de Auditoria Independente maior ou igual a 85% (oitenta por cento), conforme item indicado nesse documento.

As situações abrangidas pelo **Acordo de Nível de Serviços – ANS** se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

O PODER CONCEDENTE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior.

- 1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar periodicamente apresentação consolidada e explicativa da medição dos níveis de serviços, devendo relatar e detalhar as ocorrências adversas, bem como planos de ação para normalizar as desconformidades nos níveis de serviços.
- 1.7. Foram definidas três periodicidades de medição dos Indicadores de Nível de Serviço a serem apresentados para o gestor do contrato de concessão por meio de relatório validado por Auditor Independente contrato às expensas do CONCESSIONÁRIO.
 - 1.7.1. **Mensal:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE, em um formato acordado entre as duas partes;

- 1.7.2. **semestral:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período dos três meses que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.
- 1.7.3. **Anual:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período do ano que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.
- 1.8. Ao final de cada ciclo anual da CONCESSÃO, deverá ser realizado relatório de avaliação do cumprimento geral do quadro de ANS, a ser fornecido por Verificador Independente. Esse Relatório deverá apontar a média obtida pelo Concessionário em cada indicador de desempenho e a média geral da performance do CONCESSIONÁRIO expressada da seguinte forma: (somatório de todas as médias dos indicadores / número de indicadores) x 100.
- 1.9. O verificador Independente será contratado e custeado exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.10. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados diariamente e devem ser repassados ao Gestor do Contrato.
- 1.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente via WEB e e-mail os resultados parciais, aferidos até o dia útil anterior, para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente disponível.
- 1.12. Será deferido o prazo de 180 dias, após a efetiva entrada em operação, assim considerado o início da comercialização da loteria, para adaptação aos Níveis de Serviço, momento em que, após esse período será aplicada integralmente a tabela de ANS aqui definida.
- 1.13. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de multas por parte do PODER CONCEDENTE.
- 1.14. Nenhuma parte será responsabilizada pelos atrasos ocasionados por eventos configuradores de caso fortuito ou força maior, como tais caracterizados em lei civil.
- 1.15. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:
- 1.15.1. Indicadores de desempenho;
 - 1.15.2. Disponibilidade dos Serviços;
 - 1.15.3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
 - 1.15.4. Ações para manter os níveis de serviços acordados;
 - 1.15.5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

1- Certificações

ITEM	Indicadores de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta	Periodicidade da verificação	penalidade
1.1	Manutenção contínua das certificações exigidas no contrato de Concessão até o fim do prazo contratual;	(Número de certificados válidos apresentados/número de certificados exigidos no período da aferição) x 100.	100%	anual	Para desempenho abaixo de 2% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,5% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.

2- Atendimento ao apostador

ITEM	Indicadores de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta	Periodicidade da verificação	Penalidade
2.1	Resolução das reclamações dos Apostadores referentes ao pagamento de prêmios em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas a partir do registro da reclamação.	(Total de reclamações solucionadas no prazo/total de reclamações recebidas) x100	>= 95%	semestral	Para desempenho abaixo de 5% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,01% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.
2.2	Resolução de reclamações de outras naturezas, oriundas de Apostadores, em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.	(Total de reclamações solucionadas no prazo/total de reclamações recebidas) x100	>=90%	semestral	
2.3	Resolução dos problemas registrados por representantes dos pontos de vendas em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.	(Total de registros solucionados no prazo/total de registros recebidos) x100	>=90%	semestral	
2.4	Total de chamadas atendida pelo Call Center.	(total de chamadas atendida/total de chamadas recebidas no mês) x 100	>= 95%	semestral	

2.5	Tempo médio de espera do apostador/consumidor para atendimento pelo Call Center.	(total de chamadas em espera com tempo maior que 30 segundos/total de chamadas recebidas em espera no mês) x 100	>= 90%	semestral	
2.6	Solução de demandas pelo Call Center em primeira chamada.	(total de demandas resolvidas em primeira chamada/total de demandas recebidas no mês) x 100	>= 80%	semestral	
2.7	Taxa de abandono no canal Call Center.	(total de chamadas recebidas e abandonadas/total de chamadas recebidas no mês) x 100	<= 5%	semestral	

3- Pagamento Prêmios

ITEM	Indicadores de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta	Periodicidade da verificação	penalidade
3.1	Pagamento dos prêmios para apostas físicas sem incidência de Imposto de Renda em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após apresentação da documentação devida pelo apostador.	(Total de pagamentos realizados no prazo/total de pagamentos realizados) x100	>=99%	semestral	Para desempenho abaixo de 1% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,5 % da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.
3.2	Pagamento dos prêmios para apostas físicas com incidência de Imposto de Renda em 72 (setenta e duas) horas úteis após apresentação da documentação devida pelo ganhador.	(Total de pagamentos realizados no prazo/total de pagamentos realizados) x100	>=99%	semestral	
3.3	Conversão dos prêmios em créditos, no caso de apostas virtuais, imediatamente após o sorteio. Considera-se o termo "imediatamente" o prazo de até cinco	(Total de conversões realizadas no prazo/total de pagamentos realizados) x100	>= 99%	semestral	

	minutos entre o resultado do sorteio e a conversão do prêmio em créditos na carteira digital do ganhador				remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.
3.4	Atendimento do resgate dos créditos de prêmios disponíveis na conta virtual do apostador para saque através de meio de pagamento, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis	$(\text{Total de pagamentos realizados no prazo} / \text{total de pagamentos realizados}) \times 100$	$\geq 99\%$	semestral	
3.5	Fornecimento de relatório de auditoria independente da conformidade dos pagamentos de prêmios aos Apostadores conforme os Planos de jogos em execução.	$(\text{Total de auditorias realizadas no ano} / \text{total de auditorias exigidas}) \times 100$	$\geq 99\%$	semestral	Para desempenho abaixo de 2% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,5 % da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.

4- Disponibilidade do sistema

ITEM	Indicadores de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta	Periodicidade da verificação	penalidade
4.1	A plataforma de jogos on-line deve ter tempo de carregamento completo para usuário final \leq a 5 segundos.	$(\text{total de tempo para carregamento da plataforma} / \text{tempo real de carregamento}) \times 100$	$\geq 98\%$	semestral	Para desempenho abaixo de 0,5% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,8% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.
4.3	Disponibilidade plena de operação da plataforma de jogos on-line.	$(\text{total de horas mensais disponíveis da plataforma} / \text{total de horas mensais do mês de referência}) \times 100$	$\geq 98\%$	semestral	
4.4	Disponibilidade plena de operação do Data Center	$(\text{total de horas mensais de funcionamento pleno do Data Center} / \text{total de horas mensais do mês})$	$\geq 99\%$	semestral	

		de referência) x 100			
--	--	----------------------	--	--	--

5- Outros Indicadores

ITEM	Indicadores de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta	Periodicidade da verificação	penalidade
5.1	Entrega de Relatórios de Acompanhamento periódico, conforme determina TR e contrato.	(Quantidade de relatórios apresentados/total de relatórios exigidos) x 100	100%	mensal	Para desempenho abaixo de 10% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,1% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.
5.2	Cumprimento do cronograma de implantação. A ser aferido mensalmente até o fim do cronograma.	(total de dias em atraso/total de dias previsto para o cumprimento integral do cronograma) x 100	>=90%	anual	Para desempenho abaixo de 2% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,5% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA. Para fins de cálculo da penalidade para descumprimento do primeiro cronograma, será considerado o valor projetado de arrecadação para o primeiro ano/12.
5.3	Relatório de Repasses ao PODER CONCEDENTE conforme estabelecido no contrato.	(Total de auditorias realizadas no ano /total de auditorias exigidas) x 100	100%	semestralmente	Para desempenho abaixo de 5% da meta exigida, será aplicada multa no valor de 0,5% da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA.

1.16. A penalidade calculada sobre a remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA será efetuada com base nos valores do mês anterior (desde que já validado pelo PODER CONCEDENTE) ao descumprimento da meta analisa.

Diego Nunes Costa

Ada Marília Oliveira de Brito Nogueira

Lucas da Costa Dantas