



## ANEXO VI

### SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

#### Índice de Desempenho

A mensuração do desempenho financeiro, gerencial, operacional e legal da CONCESSIONÁRIA é realizada através do Índice de Desempenho. Este índice é representado por um número (nota), quantificado de acordo com as avaliações determinadas nesse documento, referentes aos principais tópicos da operação do COMPLEXO DO MINEIRÃO. A nota atribuída ao Índice de Desempenho impacta na remuneração da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no ANEXO V – REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMO DE PAGAMENTO.

O Índice de Desempenho é formado a partir de quatro índices, que mensuram os principais tópicos da operação do COMPLEXO DO MINEIRÃO. São eles:

1. Índice de Qualidade (IQ) – Avalia a qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA;
2. Índice de Disponibilidade (IDI) – Avalia o grau de disponibilidade do COMPLEXO DO MINEIRÃO;
3. Índice de Conformidade (IC) – Avalia a conformidade às normas, certificados e relatórios exigidos;
4. Índice Financeiro (IF) – Avalia o desempenho financeiro da CONCESSIONÁRIA.

#### A. Procedimento de Avaliação

A CONCESSIONÁRIA deve calcular os quatro índices aqui explicitados, conforme os termos desse ANEXO. O cálculo de cada um dos quatro índices irá fornecer um número, situado entre 0 (zero) e 1 (um).

A partir dos resultados de cada um daqueles quatro índices será possível obter o Índice de Desempenho (ID), que também é representado por um número situado entre 0 (zero) e 1 (um). O Índice de Desempenho é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = (IC) * (IF) * [0,6 * (IQ) + 0,4 * (IDI)]$$

O cálculo do Índice de Desempenho deve constar do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que será entregue, pela CONCESSIONÁRIA, na forma do ANEXO V – REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMO DE PAGAMENTO. Esse relatório deve conter todas as informações de todos os índices, conforme o detalhamento contido nesse ANEXO.



O RELATÓRIO DE DESEMPENHO e todas as informações nele contidas passarão, obrigatoriamente, por um processo de verificação, realizado por empresa especializada (VERIFICADOR INDEPENDENTE) e coordenado pelo PODER CONCEDENTE.

Após o processo de verificação, a NOTA FINAL do Índice de Desempenho será usado pelo PODER CONCEDENTE para realizar o pagamento da REMUNERAÇÃO devida à CONCESSIONÁRIA, conforme descrito no ANEXO V - REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMO DE PAGAMENTO.

## **B. Períodos de Medições e Prazos**

A CONCESSIONÁRIA deve elaborar, trimestralmente, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que será analisado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pelo PODER CONCEDENTE, na forma do ANEXO V - REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMO DE PAGAMENTO. O relatório deve conter as atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho. Caso um indicador não tenha sido atualizado no trimestre em questão, o relatório deve trazer a sua nota mais recente.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE verificará a acuidade do RELATÓRIO DE DESEMPENHO por meio da análise da documentação elaborada pela CONCESSIONÁRIA e de visitas esporádicas para verificação dos critérios de disponibilidade. Além disso, deverá contratar um instituto de pesquisa para medir os indicadores de qualidade (IQ).

O PODER CONCEDENTE fará o pagamento mensal da REMUNERAÇÃO devida à CONCESSIONÁRIA com a utilização do Índice de Desempenho atestado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, na forma do ANEXO V - REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMO DE PAGAMENTO.

## **I. Índice de Qualidade**

O Índice de Qualidade (IQ) foi elaborado para retratar a satisfação das partes interessadas com a qualidade do COMPLEXO DO MINEIRÃO. Foram considerados como partes interessadas: o público formado pelas pessoas físicas usuárias; as pessoas jurídicas consideradas como clientes da CONCESSIONÁRIA; os clubes; as federações de futebol; e a imprensa.

Para cada parte interessada, foram definidos os parâmetros específicos para avaliação, sob a forma de itens. Assim, o grau de satisfação de cada parte interessada é



dados pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de qualidade próprio.

Desta forma, o Índice de Qualidade é formado por cinco indicadores de qualidade:

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

#### **A. Procedimento de Avaliação**

Os indicadores de qualidade serão obtidos através de uma pesquisa de satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado. Essa empresa será contratada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com a necessária aprovação do PODER CONCEDENTE.

A frequência de realização da pesquisa de satisfação é semestral. É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários consultados. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pela empresa especializada em pesquisa, em conjunto com o VERIFICADOR INDEPENDENTE. A nota de avaliação, que será dada pelo entrevistado para cada um dos itens, está na escala de 1 (um) a 5 (cinco).

A definição do Índice de Qualidade depende da Nota de Satisfação (NS), que será extraída do cálculo da média ponderada de cada um dos cinco indicadores de qualidade. O cálculo da nota de satisfação obedecerá aos seguintes pesos:

| <b>Indicador</b>                           | <b>Peso</b> |
|--|-------------|
| Satisfação “Cliente Pessoa Física” (SPF)   | 2 (dois)    |
| Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica” (SPJ) | 1 (um)      |
| Satisfação “Clubes” (SC)                   | 2 (dois)    |
| Satisfação “Federações” (SF)               | 1 (um)      |
| Satisfação “Imprensa” (SI)                 | 1 (um)      |

A nota de satisfação, que é representada por um número de 1 a 5, é obtida da seguinte maneira:

$$NS = [2*(SPF) + 1*(SPJ) + 2*(SC) + 1*(SI) + 1*(SF)]/7$$

O Índice de Qualidade é obtido a partir da nota de satisfação:



| Nota de Satisfação (NS) | Índice de Qualidade (IQ) |
|-------------------------|--------------------------|
| > 4.0                   | 1.0                      |
| Entre 2 e 4             | 0.5                      |
| < 2.0                   | 0.0                      |

## B. Indicadores

### 1. Satisfação “Cliente Pessoa Física”

A pesquisa de satisfação “Cliente Pessoa Física” envolve cinco grupos, com a avaliação de 42 itens:

| # | Grupos                           | Quantidade de Itens | Itens   |
|---|----------------------------------|---------------------|---|
| 1 | Portfólio de Produtos e Serviços | 12                  | Cadeira Especial, Camarote, Assentos Regulares, Restaurantes, Bares, Pontos de Venda, Ambulantes, Museu, Tour (visita guiada), Lojas Temáticas, Centro de Eventos, Galeria/ <i>Mini Shopping</i> .          |
| 2 | Acessibilidade & segurança       | 5                   | Estacionamento, Bilheterias, Acesso ao Estádio, Circulação Interna, Segurança.  |
| 3 | Experiência                      | 3                   | Infraestrutura, Limpeza e Higiene Geral, Limpeza e Higiene Banheiros.   |
| 4 | Marketing & Vendas               | 11                  | Ingressos Cadeira Especial, Ingressos Assentos Regulares, Restaurantes, Bares, Pontos de Venda, Ambulante, Museu, Tour (visita guiada), Lojas Temáticas, Centro de Eventos, Galeria/ <i>Mini Shopping</i> . |
| 5 | Preços                           | 11                  | Ingressos Cadeira Especial, Ingressos Assentos Regulares, Restaurantes, Bares, Pontos de Venda, Ambulante, Museu, Tour (visita guiada), Lojas Temáticas, Centro de Eventos, Galeria/ <i>Mini Shopping</i> . |

### 2. Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica”

A pesquisa de satisfação “Cliente Pessoa Jurídica” também envolve cinco grupos, com a avaliação de 17 itens:

| # | Grupos                           | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|----------------------------------|---------------------|--|
| 1 | Portfólio de Produtos e Serviços | 4                   | Camarote (Visibilidade e Conforto), Camarote (Modularidade, infraestrutura), Serviço de <i>Buffet</i> , Centro de Eventos. |
| 2 | Acessibilidade & segurança       | 4                   | Estacionamento exclusivo, Acesso ao Estádio, Circulação Interna, Segurança.  |
| 3 | Experiência                      | 4                   | Conforto Camarote, Infraestrutura, Limpeza e Higiene Geral, Limpeza e Higiene Banheiros.                                   |
| 4 | Marketing & Vendas               | 2                   | Centro de Eventos, Camarote.   |
| 5 | Preços                           | 3                   | Centro de Eventos, Camarote, Serviço de <i>Buffet</i> .  |



### 3. Satisfação “Clubes”

A pesquisa de satisfação “Clubes” envolve três grupos, com a avaliação de 9 itens:

| # | Grupos                              | Quantidade de Itens | Itens   |
|---|-------------------------------------|---------------------|---|
| 1 | Acessibilidade & segurança          | 3                   | Estacionamento ônibus, acesso às dependências do Mineirão, Segurança.                           |
| 2 | Experiência                         | 4                   | Infraestrutura, Limpeza e Higiene Vestiários, Jogabilidade - Gramados, Jogabilidade - Gandulas. |
| 3 | Relacionamento com a CONCESSIONÁRIA | 2                   | Disponibilidade de Informações, Repasse Financeiro.   |

### 4. Satisfação “Imprensa”

A pesquisa de satisfação “Imprensa” envolve três grupos, com a avaliação de 9 itens:

| # | Grupos                              | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------------------------|---------------------|--|
| 1 | Acessibilidade & segurança          | 3                   | Estacionamento exclusivo, acesso às dependências do Mineirão, Segurança.   |
| 2 | Experiência                         | 5                   | Infraestrutura, Limpeza e Higiene Banheiros, Limpeza e Higiene Geral, Infraestrutura de TI, Sala de Entrevistas. |
| 3 | Relacionamento com a CONCESSIONÁRIA | 1                   | Disponibilidade de Informações.  |

### 5. Satisfação “Federações”

A pesquisa de satisfação “Federações” também envolve três grupos, com a avaliação de 9 itens:

| # | Grupos                              | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------------------------|---------------------|--|
| 1 | Acessibilidade & segurança          | 4                   | Estacionamento exclusivo, Circulação Interna, Acesso ao Mineirão, Segurança.             |
| 2 | Experiência                         | 4                   | Infraestrutura, Limpeza e Higiene Banheiros, Limpeza e Higiene Geral, Conforto Camarote. |
| 3 | Relacionamento com a CONCESSIONÁRIA | 1                   | Disponibilidade de Informações.  |

## C. Modelos de Questionários – Pesquisa de Satisfação

### 1. Questionário Pesquisa de Satisfação “Cliente Pessoa Física”

| Grupo | Item | Check List | Pergunta Pesquisa - Em sua | Nota de | Nota |
|-------|------|------------|----------------------------|---------|------|
|-------|------|------------|----------------------------|---------|------|



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|  |    |                                    |  | opinião, qual seria a nota,<br>em uma escala de 1 a 5,<br>do(a)(s):  | Satisfação |         |     |           |       | de<br>Satisf<br>ação |
|--|----|------------------------------------|--|--|------------|---------|-----|-----------|-------|----------------------|
|  |    |                                    |  |  | RUI        | REGULAR | BOM | MUITO BOM | ÓTIMO |                      |
|  |    |                                    |  |  | 1          | 2       | 3   | 4         | 5     |                      |
| Portfólio de<br>Produtos e<br>Serviços | 1  | Assentos de<br>Cadeira<br>Especial | Visibilidade e<br>Conforto   | Conforto e Visibilidade da<br>Cadeira Especial?  |            |         |     |           |       |                      |
|  | 2  | Camarote                           | Visibilidade e<br>Conforto   | Conforto e Visibilidade do<br>Camarote?  |            |         |     |           |       |                      |
|  | 3  | Assentos<br>Regulares              | Visibilidade e<br>Conforto   | Conforto e Visibilidade dos<br>Assentos?   |            |         |     |           |       |                      |
|  | 4  | Restaurantes                       | Tipo, qualidade,<br>variedade, serviços de<br>atendimento,<br>localização e horário<br>disponível. | Restaurantes do Mineirão<br>(considerando os quesitos:<br>tipo, qualidade, variedade,<br>serviços de atendimento,<br>localização e horário<br>disponível)? |            |         |     |           |       |                      |
|  | 5  | Bares                              | Tipo, qualidade,<br>variedade, serviços de<br>atendimento e<br>localização.                        | Bares do Mineirão<br>(considerando os quesitos:<br>tipo, qualidade, variedade,<br>serviços de atendimento e<br>localização)?                               |            |         |     |           |       |                      |
|  | 6  | Pontos de<br>Venda                 | Tipo, qualidade,<br>variedade, serviços de<br>atendimento e<br>localização.                        | Pontos de Venda do Mineirão<br>(considerando os quesitos tipo,<br>qualidade, variedade, serviços<br>de atendimento e localização)?                         |            |         |     |           |       |                      |
|  | 7  | Ambulantes                         | Frequência de<br>atendimento,<br>variedade e educação<br>do ambulante.                             | Ambulantes do Mineirão<br>(considerando os quesitos:<br>frequência de atendimento,<br>variedade e educação do<br>ambulante)?                               |            |         |     |           |       |                      |
|  | 8  | Museu                              | Qualidade de<br>informação e material,<br>horários disponíveis.                                    | Museu do Mineirão<br>(considerando os quesitos:<br>qualidade de informação e<br>material, horários<br>disponíveis)?  |            |         |     |           |       |                      |
|  | 9  | Tour (visitas<br>guiadas)          | Qualidade do serviço<br>do guia.   | Tour no Mineirão<br>(considerando a qualidade do<br>serviço do guia)?  |            |         |     |           |       |                      |
|  | 10 | Lojas<br>temáticas                 | Tipo, qualidade,<br>variedade,<br>localização, horários<br>disponíveis e<br>atendimento.           | Lojas Temáticas do Mineirão<br>(considerando os quesitos:<br>tipo, qualidade, variedade,<br>localização, horários<br>disponíveis e atendimento)?           |            |         |     |           |       |                      |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|                            |    |                                 |   |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|----|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
|                            | 11 | Centro de Eventos               | Modularidade, infraestrutura disponível, decoração e ar condicionado.   | Centro de Eventos do Mineirão (considerando os quesitos: tipo, qualidade, variedade, localização, horários disponíveis e atendimento)? |  |  |  |  |  |  |
|                            | 12 | Galeria/Mini Shopping           | Tipo, qualidade, variedade, localização, horários disponíveis, e atendimento.                                       | Galeria/Mini Shopping (considerando os quesitos: tipo, qualidade, variedade, localização, horários disponíveis e atendimento)?         |  |  |  |  |  |  |
| Acessibilidade & Segurança | 13 | Estacionamento                  | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.   | Estacionamento do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?                                   |  |  |  |  |  |  |
|                            | 14 | Bilheterias                     | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.   | Bilheterias do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?                                      |  |  |  |  |  |  |
|                            | 15 | Acesso ao Mineirão              | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.   | Acesso ao Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?   |  |  |  |  |  |  |
|                            | 16 | Circulação Interna              | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.   | Facilidade de Circulação Interna do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?                 |  |  |  |  |  |  |
|                            | 17 | Segurança                       | Câmeras de vídeo, seguranças privados, policiamento, vidros antitumulto, barras protetoras e policiamento de rua    | Segurança do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
| Experiência                | 18 | Infraestrutura                  | Paisagismo, beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração.   | Infraestrutura do Mineirão (considerando o quesito de sofisticação do ambiente, paisagismo, beleza arquitetônica e decoração)?         |  |  |  |  |  |  |
|                            | 19 | Limpeza e Higiene Geral         | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas.                     | Limpeza e Higiene Geral do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|                            | 20 | Limpeza e Higiene dos Banheiros | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; | Limpeza e Higiene dos Banheiros do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |



Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/n - Cidade Administrativa, prédio Gerais  
Bairro Serra Verde – Belo Horizonte/MG Fone: 31 3915 1000





GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|   |    |                        |                |  |  |  |  |  |  |  |
|---|----|------------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|
|   | 38 | Museu                  | Preço adequado | Adequação do preço do Museu?                 |  |  |  |  |  |  |
|   | 39 | Tour (visitas guiadas) | Preço adequado | Adequação do preço do Tour?                  |  |  |  |  |  |  |
|   | 40 | Lojas temáticas        | Preço adequado | Adequação do preço das Lojas Temáticas?      |  |  |  |  |  |  |
|   | 41 | Centro de Eventos      | Preço adequado | Adequação do preço do Centro de Eventos?     |  |  |  |  |  |  |
|   | 42 | Galeria/Mini Shopping  | Preço adequado | Adequação do preço da Galeria/Mini Shopping? |  |  |  |  |  |  |
| <b>Satisfação “Cliente Pessoa Física” (SPF)</b> |    |                        |                |  |  |  |  |  |  |  |

## 2. Questionário Pesquisa de Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica”

| Grupo                            | Item |                          | Check List   | Pergunta Pesquisa - Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 5, do(a)s:                   | Nota de Satisfação |         |     |           |       | Nota de Satisfação |
|----------------------------------|------|--------------------------|--|--|--------------------|---------|-----|-----------|-------|--------------------|
|                                  |      |                          |  |  | RUM                | REGULAR | BOM | MUITO BOM | ÓTIMO |                    |
|                                  |      |                          |  |  | 1                  | 2       | 3   | 4         | 5     |                    |
| Portfólio de Produtos e Serviços | 1    | Camarote                 | Visibilidade e Conforto                                    | Conforto e da Visibilidade do Camarote?  |                    |         |     |           |       |                    |
|                                  | 2    | Camarote                 | Modularidade, infraestrutura disponível e ar condicionado. | Camarote (considerando os quesitos: modularidade, infraestrutura disponível e ar condicionado)?          |                    |         |     |           |       |                    |
|                                  | 3    | Serviço de Buffet        | Tipo, qualidade, variedade e serviço de garçom.            | Serviço de Buffet (considerando os quesitos: tipo, qualidade, variedade e serviço de garçom)?            |                    |         |     |           |       |                    |
|                                  | 4    | Centro de Eventos        | Modularidade, infraestrutura disponível e ar condicionado. | Centro de Eventos (considerando os quesitos: modularidade, infraestrutura disponível e ar condicionado)? |                    |         |     |           |       |                    |
| Acessibilidade e Segurança       | 5    | Estacionamento exclusivo | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.              | Estacionamento Exclusivo (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?       |                    |         |     |           |       |                    |
|                                  | 6    | Acesso ao Estádio        | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.              | Acesso ao Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?             |                    |         |     |           |       |                    |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|                    |    |                                 |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|----|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
|                    | 7  | Circulação Interna              | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.   | Facilidade de Circulação Interna do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?         |  |  |  |  |  |  |
|                    | 8  | Segurança                       | Câmeras de vídeo, seguranças privados, policiamento, vidros antitumulto, barras protetoras, policiamento de rua e saídas de emergências desbloqueadas.  | Segurança do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
| Experiência        | 9  | Conforto do Camarote            | Sofisticação do ambiente  | Conforto do Camarote do Mineirão (considerando o quesito de sofisticação do ambiente)?   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 10 | Infraestrutura                  | Paisagismo, beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração.   | Infraestrutura do Mineirão (considerando o quesito de sofisticação do ambiente, paisagismo, beleza arquitetônica e decoração)? |  |  |  |  |  |  |
|                    | 11 | Limpeza e Higiene Geral         | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas.   | Limpeza e Higiene Geral do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 12 | Limpeza e Higiene dos Banheiros | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. | Limpeza e Higiene dos Banheiros do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
| Marketing & Vendas | 13 | Centro de Eventos               | Acesso para realizar eventos e marketing.   | Acesso/marketing do Centro de Eventos?   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 14 | Camarote                        | Acesso para negociar, marketing.  | Acesso/marketing do Camarote?  |  |  |  |  |  |  |
| Preços             | 15 | Centro de Eventos               | Preço adequado  | Adequação do preço do Centro de Eventos?   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 16 | Camarote                        | Preço adequado  | Adequação do preço do  |  |  |  |  |  |  |



|   |    |                          |                |  |  |  |  |  |  |  |
|---|----|--------------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|
|   |    |                          |                | Camarote?  |  |  |  |  |  |  |
|   | 17 | Serviço de <i>Buffet</i> | Preço adequado | Adequação do preço do Serviço de <i>Buffet</i> ? |  |  |  |  |  |  |
| <b>Satisfação “Cliente Pessoa Jurídica” (SPJ)</b> |    |                          |                |  |  |  |  |  |  |  |

### 3. Questionário Pesquisa de Satisfação “Clubes”

| Grupo                      | Item | Check List                         | Pergunta Pesquisa - Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 5, do(a)s:   | Nota de Satisfação |         |     |           |       | Nota de Satisfação |
|----------------------------|------|------------------------------------|--|--------------------|---------|-----|-----------|-------|--------------------|
|                            |      |                                    |  | RUI                | REGULAR | BOM | MUITO BOM | ÓTIMO |                    |
|                            |      |                                    |  | 1                  | 2       | 3   | 4         | 5     |                    |
| Acessibilidade e Segurança | 1    | Estacionamento do ônibus           | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  |                    |         |     |           |       |                    |
|                            | 2    | Acesso às dependências do Mineirão | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  |                    |         |     |           |       |                    |
|                            | 3    | Segurança                          | Segurança dos jogadores e comissão técnica dentro do Estádio   |                    |         |     |           |       |                    |
| Experiência                | 4    | Infraestrutura                     | Paisagismo, beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração.  |                    |         |     |           |       |                    |
|                            | 5    | Limpeza e Higiene Vestiários       | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios, banheiras; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. |                    |         |     |           |       |                    |
|                            | 6    | Jogabilidade - Gramado             | Gramado em condições de jogo ideais.   |                    |         |     |           |       |                    |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|  |                                 |                                       |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---------------------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
|  | 7                               | Jogabilidade-Gandulas                 | Satisfação com o serviço de gandulas.   | Serviço de Gandulas?   |  |  |  |  |  |  |
| Relacionament<br>o com a<br>CONCESSIO<br>NÁRIA | 8                               | Disponibilidad<br>e de<br>informações | Acessibilidade via <i>internet</i> , ou telefone, ou presencial em se obter informações críticas dos jogos e do Mineirão. | Facilidade de conseguir informações críticas com a CONCESSIONÁRIA? |  |  |  |  |  |  |
|  | 9                               | Repasse Financeiro                    | Repasse em dia dos percentuais de Receita estabelecidos em contrato aos clubes  | Repasse dos percentuais de Receita a que os Clubes têm direito?    |  |  |  |  |  |  |
|  | <b>Satisfação “Clubes” (SC)</b> |                                       |   |  |  |  |  |  |  |  |

#### 4. Questionário Pesquisa de Satisfação “Imprensa”

| Grupo                         | Item | Check List                         | Pergunta Pesquisa - Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 5, do(a)(s): | Nota de Satisfação |         |     |           |       | Nota de Satisf<br>ação |
|-------------------------------|------|------------------------------------|--|--------------------|---------|-----|-----------|-------|------------------------|
|                               |      |                                    |  | RUM                | REGULAR | BOM | MUITO BOM | ÓTIMO |                        |
|                               |      |                                    |  | 1                  | 2       | 3   | 4         | 5     |                        |
| Acessibilidade<br>e Segurança | 1    | Estacionament<br>o exclusivo       | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  |                    |         |     |           |       |                        |
|                               | 2    | Acesso às dependências do Mineirão | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  |                    |         |     |           |       |                        |
|                               | 3    | Segurança                          | Segurança dos jornalistas e equipe assegurada  |                    |         |     |           |       |                        |
| Experiência                   | 4    | Infraestrutura                     | Paisagismo, beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração.                  |                    |         |     |           |       |                        |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|  |   |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | 5 | Limpeza e Higiene Banheiros           | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios, banheiras; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. | Limpeza e Higiene dos Banheiros do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|  | 6 | Limpeza e Higiene Geral               | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas.  | Limpeza e Higiene Geral do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|  | 7 | Infraestrutura                        | Infraestrutura de TI, salas e armários.  | Infraestrutura disponível para os jornalistas?                                       |  |  |  |  |  |  |
|  | 8 | Sala de Entrevistas                   | Conforto e capacidade,   | Sala de Entrevistas do Mineirão (considerando os quesitos de conforto e capacidade)? |  |  |  |  |  |  |
| Relacionament<br>o com a<br>CONCESSIO<br>NÁRIA | 9 | Disponibilidad<br>e de<br>informações | Acessibilidade via <i>internet</i> , telefone ou presencial, em se obter informações críticas dos jogos e do Mineirão.   | Facilidade de conseguir informações críticas com a CONCESSIONÁRIA?                   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Satisfação “Imprensa” (SI)</b>              |   |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 5. Questionário Pesquisa de Satisfação “Federações”

| Grupo                      | Item |                            | Check List                                    | Pergunta Pesquisa - Em sua opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 5, do(a)(s):             | Nota de Satisfação |         |     |           |       | Nota de Satisfação |
|----------------------------|------|----------------------------|---|--|--------------------|---------|-----|-----------|-------|--------------------|
|                            |      |                            |   |  | RUIM               | REGULAR | BOM | MUITO BOM | ÓTIMO |                    |
|                            |      |                            |   |  | 1                  | 2       | 3   | 4         | 5     |                    |
| Acessibilidade e Segurança | 1    | Estacionamento o exclusivo | Agilidade, segurança, conforto e sinalização. | Estacionamento do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)? |                    |         |     |           |       |                    |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|  |   |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | 2 | Circulação Interna                    | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  | Facilidade de Circulação Interna do Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto, sinalização)?          |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | Acesso ao Estádio                     | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  | Acesso ao Mineirão (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?                                   |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | Segurança                             | Segurança  | Segurança do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|  | 5 | Infraestrutura                        | Paisagismo, beleza arquitetônica, sofisticação do ambiente e decoração.  | Infraestrutura do Mineirão (considerando o quesito de sofisticação do ambiente, paisagismo, beleza arquitetônica e decoração)? |  |  |  |  |  |  |
| Experiência                                    | 6 | Limpeza e Higiene Banheiros           | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios, banheiras; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. | Limpeza e Higiene dos Banheiros do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|  | 7 | Limpeza e Higiene Geral               | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas.  | Limpeza e Higiene Geral do Mineirão?   |  |  |  |  |  |  |
|  | 8 | Conforto Camarote                     | Sofisticação do ambiente   | Conforto do Camarote da Federação do Mineirão (considerando o quesito de sofisticação do ambiente)?                            |  |  |  |  |  |  |
| Relacionament<br>o com a<br>CONCESSIO<br>NÁRIA | 9 | Disponibilidad<br>e de<br>informações | Acessibilidade via <i>internet</i> , telefone ou presencial, em se obter informações críticas dos jogos e do Mineirão.   | Facilidade de conseguir informações críticas com a CONCESSIONÁRIA?   |  |  |  |  |  |  |
| Satisfação “Federações” (SF)                   |   |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |

## II. Índice de Disponibilidade

O Índice de Disponibilidade (IDI) foi elaborado para retratar a disponibilidade do COMPLEXO DO MINEIRÃO para a realização de jogos e EVENTOS. A avaliação da



disponibilidade é feita em relação a cinco setores: áreas técnicas; área VIP; área padrão; estruturas gerais; e entorno do Mineirão (estádio).

A avaliação de disponibilidade de cada setor gera um indicador de disponibilidade correspondente. Para cada setor foram definidos os itens específicos, que devem ter a sua disponibilidade pesquisada.

O Índice de Disponibilidade é formado por cinco indicadores:

1. Disponibilidade “Áreas Técnicas”;
2. Disponibilidade “Área VIP”;
3. Disponibilidade “Área Padrão”;
4. Disponibilidade “Estruturas Gerais”;
5. Disponibilidade “Entorno do Mineirão”.

Cada indicador busca corresponder a determinadas áreas, espaços, ambientes ou locais, de acordo com a tabela abaixo:

| Indicador                             | Áreas do COMPLEXO DO MINEIRÃO  |
|---------------------------------------|--|
| Disponibilidade “Área Técnica”        | Gramado; Vestiários; Corredores Internos; Salas e ambientes técnicos, infraestrutura; Ambientes inacessíveis para o público. |
| Disponibilidade “Área VIP”            | Camarotes; Cadeiras <i>Premium</i> , Acessos Exclusivos.   |
| Disponibilidade “Área Padrão”         | Arquibancada, acessos  |
| Disponibilidade “Estruturas Gerais”   | Fachada, elementos estruturais, corredores, acessos, <i>Mini Shopping</i> .  |
| Disponibilidade “Entorno do Mineirão” | Estacionamento, Jardins Externos.  |

#### A. Procedimento de Avaliação

Cada um dos indicadores é avaliado por meio da verificação, independente, dos seus itens. De acordo com a avaliação que tiver, cada item irá receber uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), nos seguintes termos:

| Conceito  | Nota       |
|-----------|------------|
| Ruim      | 1 (Um)     |
| Regular   | 2 (Dois)   |
| Bom       | 3 (Três)   |
| Muito Bom | 4 (Quatro) |
| Ótimo     | 5 (Cinco)  |

O valor resultante da média aritmética dos itens constantes de um mesmo indicador irá fornecer a Nota de Adequação (NA) relativa àquele indicador.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Uma vez obtidos os indicadores de disponibilidade, é possível calcular a Nota de Adequação Final (NAF). Essa nota é o resultado da média ponderada das notas de adequação de cada um dos cinco indicadores, observados os seguintes pesos:

| Indicador                                   | Peso     |
|---|----------|
| Disponibilidade “Área Técnica” (DAT)        | 2 (dois) |
| Disponibilidade “Área VIP” (DAVIP)          | 1 (um)   |
| Disponibilidade “Área Padrão” (DAP)         | 1 (um)   |
| Disponibilidade “Estruturas Gerais” (DEG)   | 1 (um)   |
| Disponibilidade “Entorno do Mineirão” (DEM) | 1 (um)   |

A nota de adequação final consistirá em um número de 1 (um) a 5 (cinco), obtido da seguinte maneira:

$$NAF = [2*(DAT) + 1*(DAVIP) + 1*(DAP) + 1*(DEG) + 1*(DEM)]/6$$

O Índice de Disponibilidade é obtido a partir da nota de adequação final, de acordo com os seguintes parâmetros:

| Nota de Adequação Final (NAF) | Índice de Disponibilidade (IDI) |
|-------------------------------|---------------------------------|
| < 1                           | 0                               |
| Entre 1 e 2                   | 0.3                             |
| Entre 2 e 3                   | 0.5                             |
| Entre 3 e 4                   | 0.8                             |
| > 4                           | 1                               |

A frequência da vistoria independente será a seguinte para cada grupo:

- Predial Civil: frequência trimestral
- Elétrico: frequência trimestral, sendo pelo menos 30% dessas vistorias devem ocorrer durante a realização dos jogos e/ou eventos de grande porte.
- Hidráulico: frequência trimestral, sendo pelo menos 30% dessas vistorias devem ocorrer em dias de realização de jogos e/ou eventos de grande porte, preferencialmente antes do evento iniciar ou após seu término.
- Eletro-Mecânico: frequência trimestral
- Limpeza & Higiene: as vistorias devem ocorrer 10 (dez) vezes a cada trimestre, sendo que pelo menos 70% dessas vistorias devem ocorrer durante a realização dos jogos e/ou eventos de grande porte
- Jardinagem: as vistorias devem ocorrer 10 (dez) vezes por trimestre.

Para os grupos que são avaliados mais de uma vez durante um mesmo trimestre, a nota de adequação final consistirá na média aritmética das notas previamente obtidas naquele mesmo semestre.





Em quatro itens que são considerados críticos - “Ar Condicionado”, “Elevadores”, “Gramado” e “Controle de Pragas” - devem ser emitidos os laudos técnicos específicos, por empresas especializadas, responsáveis ou não pela manutenção deles, que atestem as suas boas condições de uso. Os laudos técnicos deverão ser entregues ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

## B. Indicadores

### 1. Disponibilidade “Área Técnica”

Este indicador possui 27 itens para avaliação:

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 6                   | Alvenaria, Materiais Vitrificados, Sinalização, Materiais Metálicos, Elementos de Preenchimento, Revestimentos.  |
| 2 | Elétrico          | 8                   | Iluminação Campo, Iluminação Geral, Elementos de transmissão, Elementos de Controle, Alto-falantes, Telão, CFTV, Elementos de Informática.                     |
| 3 | Hidráulico        | 6                   | Disponibilidade de Água, Elementos de Transmissão, Instalações Hidráulicas – Gramado, Instalações Hidro-Sanitárias, Elementos de Controle, Combate a Incêndio. |
| 4 | Eletro-Mecânico   | 3                   | Bombas Hidráulicas, Elevadores e Ar Condicionado.  |
| 5 | Limpeza & Higiene | 3                   | Controle de Pragas, Limpeza dos Sanitários, Limpeza dos Vestiários.  |
| 6 | Jardinagem        | 1                   | Gramado.   |

### 2. Disponibilidade “Área VIP”

Este indicador possui 22 itens para avaliação:

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 7                   | Alvenaria; Materiais Vitrificados, Sinalização, Materiais Metálicos, Elementos de Preenchimento, Revestimentos, Entulhos Inacessíveis. |
| 2 | Elétrico          | 3                   | Iluminação Geral, Alto-falantes, CFTV.   |
| 3 | Hidráulico        | 3                   | Disponibilidade de Água, Instalações Hidro-Sanitárias, Combate a Incêndio.   |
| 4 | Eletro-Mecânico   | 2                   | Elevadores, Ar Condicionado.   |
| 5 | Limpeza & Higiene | 6                   | Controle de Pragas, Limpeza dos Sanitários, Limpeza dos Assentos, Limpeza das Áreas de Alimentação, Limpeza Área Comum.                |
| 6 | Jardinagem        | 1                   | Jardins e Plantas ornamentais.   |

### 3. Disponibilidade “Área Padrão”

Este indicador possui 21 itens para avaliação:



| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 7                   | Alvenaria, Materiais Vitrificados, Sinalização, Materiais Metálicos, Elementos de Preenchimento, Revestimentos, Entulhos Inacessíveis. |
| 2 | Elétrico          | 3                   | Iluminação Geral, Alto-falantes, CFTV.   |
| 3 | Hidráulico        | 3                   | Disponibilidade de Água, Instalações Hidro-Sanitárias, Combate a Incêndio.   |
| 4 | Eletro-Mecânico   | 2                   | Elevadores, Ar Condicionado.   |
| 5 | Limpeza & Higiene | 5                   | Controle de Pragas, Limpeza dos Sanitários, Limpeza dos Assentos, Limpeza das Áreas de Alimentação, Limpeza Área Comum.                |
| 6 | Jardinagem        | 1                   | Jardins e Plantas ornamentais.   |

#### 4. Disponibilidade “Estruturas Gerais”

Este indicador possui 21 itens para avaliação:

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 7                   | Alvenaria, Materiais Vitrificados, Materiais Metálicos, Sinalização, Elementos de Preenchimento, Revestimentos, Entulhos Inacessíveis. |
| 2 | Elétrico          | 2                   | Iluminação Geral, CFTV.  |
| 3 | Hidráulico        | 3                   | Disponibilidade de Água, Instalações Hidro-Sanitárias, Combate a Incêndio.   |
| 4 | Eletro-Mecânico   | 3                   | Catracas, Elevadores, Ar Condicionado.   |
| 5 | Limpeza & Higiene | 5                   | Controle de Pragas, Limpeza dos Sanitários, Limpeza das Áreas de Alimentação, Limpeza dos Acessos ao Estádio, Limpeza Área Comum.      |
| 6 | Jardinagem        | 1                   | Jardins e Plantas ornamentais.   |

#### 5. Disponibilidade “Entorno do Mineirão”

Este indicador possui 11 itens para avaliação:

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 5                   | Alvenaria; Sinalização, Materiais Metálicos, Elementos de Preenchimento, Entulhos Inacessíveis |
| 2 | Elétrico          | 2                   | Iluminação Geral, CFTV   |
| 3 | Eletro-Mecânico   | 1                   | Cancelas de Estacionamento   |
| 4 | Limpeza & Higiene | 2                   | Controle de Pragas, Limpeza Área Comum   |
| 5 | Jardinagem        | 1                   | Jardins e Plantas ornamentais  |

#### C. Modelo de Avaliação – Vistorias



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

O modelo de avaliação seguinte deverá ser utilizado para a realização de vistorias em todos os itens especificados no Índice de Disponibilidade. Foi definido, para cada item, o que deve ser entendido como suficiente para a atribuição da nota de adequação “Ótimo”.

Há itens que deverão ser usados para a avaliação de todos os indicadores, e outros que são específicos para determinados indicadores. A tabela correlaciona os indicadores nos quais os itens devem ser empregados, considerando a seguinte numeração dos indicadores:

1. Disponibilidade “Áreas Técnicas”;
2. Disponibilidade “Área VIP”;
3. Disponibilidade “Área Padrão”;
4. Disponibilidade “Estruturas Gerais”;
5. Disponibilidade “Entorno do Mineirão”.

Cada item relaciona, entre parênteses e em itálico, os algarismos relativos aos indicadores correspondentes. Por exemplo: o item “Alvenaria Adequada” deve ser empregado para a avaliação de todos os indicadores; por isso, todos os números de (1) a (5), relativos a cada um dos indicadores, foram arrolados nesse item.

| Item ( <i>Indicadores Correspondentes</i> ) |   | Check List   | Nota de Adequação |         |     |           |       | Definição da Nota de Adequação "Ótimo"   | Nota Final |
|---|---|--|-------------------|---------|-----|-----------|-------|--|------------|
|   |   |  | Ruim              | Regular | Bom | Muito Bom | Ótimo |  |            |
|   |   |  | 1                 | 2       | 3   | 4         | 5     |  |            |
| 1   | Alvenaria Adequada (1); (2); (3); (4); (5). | Lajes, Paredes, Pisos, Pavimentos, Tetos, Elementos Estruturais (Colunas, Vigas, etc.), Escadas e Rampas, Pias |                   |         |     |           |       | 100% da Alvenaria deve estar em conformidade com as condições de projeto. Sem a presença de qualquer tipo de defeito: infiltrações nas paredes, rachaduras, estruturas metálicas aparentes, etc. |            |
| 2   | Vitrificados Adequados (1); (2); (3); (4).  | Vidros e Espelhos  |                   |         |     |           |       | 100% dos vidros, espelhos, outros materiais vitrificados, não devem estar quebrados, nem possuir trincas, ou qualquer outro tipo de defeito.   |            |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Sinalização Adequada (1); (2); (3); (4); (5).                 | Placas indicativas em toda a dependência do Complexo, pinturas indicativas   |  |  |  |  |  | 100% da Sinalização deve estar visível (sem a presença de qualquer objeto na frente), legível, em boas condições de pintura, sem adesivos "soltando".  |  |
| 4 | Materiais Metálicos Adequados (1); (2); (3); (4); (5).        | Portas, Portões, Janelas, Corrimões, Barras de Segurança e Contenção, Pias   |  |  |  |  |  | Todos os Materiais Metálicos que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente.   |  |
| 5 | Elementos de Preenchimento Adequados (1); (2); (3); (4); (5). | Dry Wall, Juntas de Dilatação, Impermeabilizantes  |  |  |  |  |  | 100% dos Elementos de Preenchimento devem estar em conformidade com as condições de projeto, sem qualquer defeito aparente.  |  |
| 6 | Revestimentos Adequados (1); (2); (3); (4).                   | Pinturas, Forros, Elementos de pedra (Granitos, Mármore, etc.), Ladrilhos e azulejos, Revestimentos em Madeira                   |  |  |  |  |  | 100% dos Revestimentos devem estar em condições de uso, sem qualquer tipo de defeito. Ex.: toda a área "Pintada" do Complexo deve estar pintada, nenhum elemento de pedra quebrado ou com rachaduras, azulejos trincados, etc. |  |
| 7 | Entulhos Inacessíveis (2); (3); (4); (5).                     | Não deve ser permitido, sob hipótese alguma, o acesso comum a entulhos prediais civis, os quais poderiam se tornar armas brancas |  |  |  |  |  | Entulhos inacessíveis  |  |
| 8 | Iluminação do Campo Adequada (1).                             | Percentual de refletores operando  |  |  |  |  |  | 100% dos Refletores em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.  |  |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|    |  |   |  |  |  |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|--|--|---|--|
| 9  | Iluminação Geral Adequada (1); (2); (3); (4); (5). | Percentual de refletores operando   |  |  |  |  |  | 100% das lâmpadas, luminárias ou qualquer outro tipo de elemento iluminador operando e sem qualquer tipo de defeito.                            |  |
| 10 | Elementos de Transmissão Adequados (1).            | Cabeamento, conectores  |  |  |  |  |  | 100% dos Cabos e Conectores em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.   |  |
| 11 | Elementos de Controle Adequados (1).               | Quadros Elétricos, <i>No-break</i> , relógios medidores                           |  |  |  |  |  | 100% dos Elementos de Controle em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.  |  |
| 12 | Alto-falantes Adequados (1); (2); (3).             | Percentual de alto-falantes operando  |  |  |  |  |  | 100% dos Alto-falantes em funcionamento, nenhuma "caixa estourada".   |  |
| 13 | Telão Adequado (1).                                | Qualidade da imagem, falhas na transmissão, elementos estruturais                 |  |  |  |  |  | Telão em funcionamento, sem falhas de transmissão, com sua estrutura de sustentação em conformidade, sem qualquer tipo de defeito.              |  |
| 14 | CFTV Adequado (1); (2); (3); (4); (5).             | Televisores, câmeras  |  |  |  |  |  | 100% das câmeras e televisores do CFTV em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.  |  |
| 15 | Elementos de Informática Adequados (1).            | Cabeamento, conectores, computadores, roteadores, <i>modems</i> , estabilizadores |  |  |  |  |  | 100% dos Elementos de Informática em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito. Ex.: <i>modems</i> queimados, estabilizadores quebrados, etc. |  |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|    |  |   |  |  |  |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|--|--|---|--|
| 16 | Disponibilidade de Água Adequada (1); (2); (3); (4).       | Disponibilidade de água nas instalações hidro-sanitárias  |  |  |  |  |  | 100% das Instalações hidro-sanitárias com água disponível.  |  |
| 17 | Elementos de Transmissão Adequados (1).                    | Tubos e conexões  |  |  |  |  |  | 100% dos tubos e conexões em pleno funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.   |  |
| 18 | Instalações Hidráulicas do Gramado Adequadas (1).          | Tubos, conexões, irrigadores, sistema de drenagem   |  |  |  |  |  | 100% do sistema de irrigação e drenagem do campo deve estar funcionando, sem qualquer tipo de defeito. Exs. de inadequação: filtros entupidos, tubulações com vazamento, etc.             |  |
| 19 | Instalações Hidro-Sanitárias Adequadas (1); (2); (3); (4). | Vasos, mictórios, torneiras, reservatórios, caixas de passagem, caixas de gordura, sistema separador de sólidos, caixa de separação |  |  |  |  |  | 100% do sistema hidráulico geral do complexo deve estar funcionando e sem qualquer tipo de defeito. Ex.: vasos trincados, torneiras vazando, filtros entupidos, etc.                      |  |
| 20 | Elementos de Controle Adequados (1).                       | Válvulas, registros, higrômetros  |  |  |  |  |  | 100% dos Elementos de Controle devem estar operando normalmente e sem qualquer tipo de defeito.   |  |
| 21 | Combate à Incêndio Adequado (1).                           | Hidrantes, <i>Sprinklers</i> , Extintores, Mangueiras de Incêndio, Sensores e Sinalizadores   |  |  |  |  |  | 100% do Sistema de combate à Incêndio deve estar pronto para operação e sem qualquer problema/avaria. Exs. de inadequação: extintores fora do prazo de validade, sensores quebrados, etc. |  |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|    |  |   |  |  |  |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|--|--|---|--|
| 22 | Catracas Adequadas (4).                              | Percentual de catracas operando   |  |  |  |  |  | 100% das Catracas em Operação, sem qualquer tipo de defeito.  |  |
| 23 | Cancelas de Estacionamento (5).                      | Percentual de cancelas operando   |  |  |  |  |  | 100% das Cancelas em Operação, sem qualquer tipo de defeito.  |  |
| 24 | Elevadores Adequados (1); (2); (3); (4).             | Manutenção do Elevador  |  |  |  |  |  | Laudo técnico de empresa especializada confirmando o funcionamento adequado dos Elevadores, considerando aspectos de segurança e conforto do usuário                      |  |
| 25 | Ar Condicionado Adequado (1); (2); (3); (4).         | Manutenção do Ar Condicionado   |  |  |  |  |  | Laudo técnico de empresa especializada confirmando o funcionamento adequado do sistema de Ar Condicionado, considerando aspectos de qualidade do ar e conforto do usuário |  |
| 26 | Bombas Hidráulicas (1).                              | Manutenção das Bombas   |  |  |  |  |  | 100% das Bombas operando, sem qualquer tipo de defeito.   |  |
| 27 | Controle de Pragas Adequado (1); (2); (3); (4); (5). | Inspeção em todas as áreas aplicáveis   |  |  |  |  |  | Laudo técnico de empresa especializada confirmando controle de pragas adequado nas áreas cabíveis, sem nenhum surto de pragas.  |  |
| 28 | Limpeza dos Sanitários Adequada (1); (2); (3); (4).  | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; |  |  |  |  |  | Em 100% dos Banheiros: Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; não presença de odores desagradáveis; limpeza                  |  |



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

|    |   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
|    |   | paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo   |  |  |  |  |  | e higiene dos vasos, pias, mictórios adequadas; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo.   |  |
| 29 | Limpeza dos assentos Adequada (2); (3).                                   | Percentual de assentos limpos  |  |  |  |  |  | 100% dos Assentos Limpos.   |  |
| 30 | Limpeza dos Vestiários Adequada (1).                                      | Limpeza antes dos jogos, antes do intervalo e antes do fim do jogo. Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo |  |  |  |  |  | Em todos os vestiários: Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; não presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios adequadas; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. Banheiros limpas. |  |
| 31 | Limpeza das áreas de alimentação Adequada (2); (3); (4).                  | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo  |  |  |  |  |  | Em toda a área de alimentação: não presença de lixo no piso; não presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo.   |  |
| 32 | Limpeza Adequada dos acessos: corredores, catracas, rampas e escadas (4). | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo  |  |  |  |  |  | Em toda a área de acesso: não presença de lixo no piso; não presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo.  |  |
| 33 | Limpeza Adequada da área comum (2); (3); (4); (5).                        | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo  |  |  |  |  |  | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo   |  |





|    |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 34 | Jardins e Plantas ornamentais internas Adequados (2); (3); (4); (5). | Jardins e plantas vivas, poda em dia, presença de dejetos nos jardins e plantas |  |  |  |  |  | 100% das plantas e jardins vivos com poda em dia, com água suficiente para sua sobrevivência e limpos. |  |
| 35 | Gramado Adequado (1).  | Análise técnica   |  |  |  |  |  | Laudo técnico de empresa especializada confirmando a adequação do Gramado.                             |  |

### III. Índice de Conformidade

O Índice de Conformidade foi elaborado para retratar a conformidade do COMPLEXO DO MINEIRÃO. Ele é obtido através de três indicadores:

1. Conformidade de Normas de Segurança (CN);
2. Conformidade Ambiental (CA);
3. Conformidade de Relatórios (CR).

#### A. Procedimento de Avaliação

A mensuração do Índice de Conformidade é feita pela multiplicação dos indicadores respectivos, de acordo com a seguinte fórmula:

$$IC = CN * CA * CR$$

O valor de cada indicador é obtido pela multiplicação das notas de todos os seus itens, que são binárias: ou 0 (zero) ou 1 (um). A não aprovação de um item implica, necessariamente, na atribuição do valor zero para o indicador correspondente, que, por sua vez, causará a fixação do valor zero também para o Índice de Conformidade.

Nessa hipótese, o próprio Índice de Desempenho será zerado, na medida em que o Índice de Conformidade é um dos elementos de sua fórmula. Ou seja, a não aprovação de qualquer item na avaliação do Índice de Conformidade irá zerar o Índice de Desempenho.

Por isso, o atendimento do Índice de Conformidade, e necessariamente de cada um dos seus itens, é crítico para o desempenho da CONCESSIONÁRIA.



## B. Indicadores

### 1. Indicador “Conformidade de Normas de Segurança”

Este indicador avalia a conformidade do COMPLEXO DO MINEIRÃO às exigências de alvarás de funcionamento dos equipamentos, cuja observância é garantida pela Polícia Militar de Minas Gerais e pelo Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais.

| Item  | Procedimento de Avaliação  | Frequência de Avaliação  | Métrica de Avaliação   |
|---|--|--|--|
| 1<br>Cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Entrega de documentos pertinentes ao tema | 1. A CONCESSIONÁRIA deve ser aprovada em toda e qualquer inspeção do CBMMG e da PMMG.<br>2. Apresentar relatório de conformidade com as normas aplicáveis.<br>3. Apresentar Laudo de aprovação do CBMMG e da PMMG. | De acordo com a validade do relatório, do laudo e da inspeção. | Aprovado nas inspeções, e relatório de conformidade e laudos entregue no prazo com informações acuradas = 1; Não aprovado nas inspeções ou relatório, ou laudo não entregue = 0. |

### 2. Indicador “Conformidade Ambiental”

Este indicador avalia o cumprimento dos item de “Licença Ambiental”. A tabela abaixo detalha, em relação a cada um deles, o procedimento, a frequência e a métrica de avaliação.

| Item                   | Procedimento de Avaliação  | Frequência de Avaliação              | Métrica de Avaliação   |
|------------------------|--|--------------------------------------|--|
| 1<br>Licença Ambiental | A CONCESSIONÁRIA deverá entregar comprovante do certificado válido na data de avaliação. | De acordo com a validade da Licença. | Entrega no prazo com informações acuradas = 1; Não entregue = 0. |

### 3. Indicador “Conformidade de Relatórios”

Este indicador avalia os itens “Relatório Informativo”, “Relatório Gerencial Financeiro”, “Relatório de Sinistros” e “Atas de Comitês”. A tabela abaixo detalha os dois primeiros itens e descreve, para cada um deles, o procedimento, a frequência e a métrica de avaliação. Além disso, é detalhado também o *check-list*. O terceiro item é tratado na sequência.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

| Item | Procedimento de Avaliação | Frequência de Avaliação | Métrica de Avaliação   | Nota de Adequação | Check-List   | Detalhamento |
|------|---------------------------|-------------------------|--|-------------------|--|--------------|
| 1    | Relatório Informativo     | Semestral               | Entrega no prazo com informações acuradas = 1;<br>Não entregue = 0 | 1                 | Catraca <div>             Total do número de catracas.<br/>             Catracas fora de operação.<br/>             Número de pessoas que acessaram o Mineirão por evento (jogo ou não).<br/>             Preço dos ingressos de acesso por evento (jogo ou não).           </div> Camarotes <div>             Relação de Locatários, com data de início e fim dos contratos de locação.<br/>             Cópias autenticadas de todos os contratos de locação.           </div> Locações <div>             Relação das locações realizadas no período, com nome dos locatários, preço cobrado, período de utilização do ambiente. Seja o Centro de Convenções ou qualquer outra dependência do Mineirão.<br/>             Cópias autenticadas de todos os contratos de locação.           </div> Museu <div>             Quantidade de pessoas que acessaram o Museu por mês.<br/>             Quantidade de pagantes que acessaram o Museu por mês.<br/>             Preço da entrada.           </div> Estacionamento <div>             Quantidade de automóveis por evento (jogo ou não).<br/>             Preço cobrado por automóvel por evento.<br/>             Quantidade de automóveis que usufruíram do Estacionamento em dias de não evento (jogo ou não).<br/>             Preço cobrado em dias de não evento.           </div> Marketing Interno <div>             Descrição dos valores, da vigência do contrato.<br/>             Cópias autenticadas de todos os contratos.           </div> Percentual de Bares, Restaurantes, Ambulantes. <div>             Relação de todos os Bares, Restaurantes, Ambulantes cadastrados.<br/>             Cópias autenticadas de todos os contratos que envolvem participação na receita.<br/>             Descrição do montante da receita por           </div> |              |



|   |                                |  |           |  |   |                                 |  |
|---|--------------------------------|--|-----------|--|---|---------------------------------|--|
|   |                                |  |           |  |   |                                 | semestre por estabelecimento.  |
| 2 | Relatório Gerencial Financeiro | A Concessionária deve apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. Este relatório deve constar no Relatório Geral da Operação. O relatório deve conter todos os itens aqui listados, sempre se comparando com outros períodos. | Semestral | Entrega no prazo com informações acuradas = 1;<br>Não entregue = 0 | 1 | Introdução                      | Relatório Administrativo. Descrição, resultados.   |
|   |                                |  |           |  |   | Financeiro                      | Balanco Receita Bruta.   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | EBIDTA.  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | EBIT.  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Balanco Despesas Totais.   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Investimentos.   |
| 3 | Relatório de Sinistros         | A Concessionária deve apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. Este relatório deve constar no Relatório Geral da Operação. O relatório deve conter todos os itens aqui listados, sempre se comparando com outros períodos. | Semestral | Entrega no prazo com informações acuradas = 1;<br>Não entregue = 0 | 1 | Operação                        | Estrutura Organizacional.  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Fornecedores e Parceiros.  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Informações atualizadas das projeções financeiras da Concessão, considerando os resultados reais obtidos desde o início da Concessão até o semestre anterior e os resultados projetados até o fim do prazo da Concessão, |
|   |                                |  |           |  |   | Ocorrências policiais           | Número total de ocorrências  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Tipo de ocorrência   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Medidas tomadas  |
|   |                                |  |           |  |   | Ocorrências médicas             | Número total de ocorrências  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Tipo de ocorrência   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Medidas tomadas  |
|   |                                |  |           |  |   | Acidentes pessoais              | Número total de acidentes  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Tipo de acidente   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Medidas tomadas  |
| 4 | Atas de Comitês                | A Concessionária deve apresentar as Atas dos Comitês definidos em seu modelo de Governança.  | Semestral | Entrega no prazo com informações acuradas = 1;<br>Não entregue = 0 | 1 | Ata da última reunião de comitê | Número total de acidentes  |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Tipo de acidente   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Grau de devastação   |
|   |                                |  |           |  |   |                                 | Medidas tomadas  |

#### IV. Índice Financeiro

O Índice Financeiro (IF) foi elaborado para avaliar o desempenho financeiro da CONCESSIONÁRIA. O estudo do plano de negócio de referência mostra uma eficiência



operacional plausível representada como a relação entre a margem operacional final esperada pelo plano de negócio e a receita bruta estimada. O Índice Financeiro compara a margem operacional realizada pela CONCESSIONÁRIA (variável MO da fórmula de remuneração) com a margem operacional esperada que equivale ao valor de margem esperado dada a receita bruta apurada pela CONCESSIONÁRIA caso esta mantenha um eficiência operacional semelhante à esperada no plano de negócio referencial.

#### **A. Procedimento de Avaliação**

O Índice Financeiro corresponde à média das relações entre a margem operacional realizada pela CONCESSIONÁRIA e a margem operacional esperada, verificadas mensalmente e acumuladas nos últimos 12 (doze) meses do período em questão. O Índice Financeiro é traduzido na seguinte fórmula:

$$IF = MO / ME$$

Onde:

MO é a média da margem operacional mensal realizada pela CONCESSIONÁRIA nos últimos 24 meses anteriores ao mês vigente, incluindo o próprio; e

ME é a margem operacional esperada, equivalente a 45% (por cento) do valor da Receita Bruta apurada pela CONCESSIONÁRIA no período de medição do indicador.

Se o Índice Financeiro for maior ou igual a 1 (um), a CONCESSIONÁRIA terá ultrapassado, ou ao menos atingido, a margem esperada. Nessa hipótese, seu IF será equivalente a 1 (um).

Se o Índice Financeiro for menor do que 1 (um), a CONCESSIONÁRIA terá tido, no acumulado do último ano daquele momento de aferição, um desempenho inferior ao previsto contratualmente. Nessa situação, seu IF será o valor exato resultante da aplicação da fórmula, num valor situado entre 0 (zero) e 1 (um).