

## ANEXO IX – PLANO OPERACIONAL

O Plano Operacional deverá demonstrar a organização e estratégias do Concessionário que serão utilizadas para ganhar mercado e manter a operação com qualidade mínima necessária e requisitada pelo Edital de Credenciamento nº 001/2023-LOTEPAR.

O Plano Operacional deve ser apresentado para aprovação da LOTTOPAR, na convocação da concessão, conforme item 13.4.2 do Edital, e sempre que houver alterações com, no mínimo, as seguintes informações:

Item	Descrição
Descrição do negócio	Uma introdução detalhada da empresa, incluindo seus objetivos, visão, missão e valores.
Análise de mercado	Uma análise detalhada do mercado de AQF, incluindo a concorrência, oportunidades e ameaças.
Produtos e serviços	Uma descrição dos produtos e serviços oferecidos, incluindo a variedade de esportes, tipos de apostas e <i>odds</i> oferecidas.
Operações diárias	<p>Uma descrição detalhada das operações diárias da empresa, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo de gerenciamento de risco: Descrição do processo de gerenciamento de risco, incluindo a análise de dados e estatísticas para identificar oportunidades e minimizar riscos.</li> <li>• Gerenciamento de contas: Descrição do processo de gerenciamento de contas, incluindo a criação e manutenção de contas de clientes, gerenciamento de depósitos e retiradas de fundos, conciliação bancária e verificação de identidade.</li> <li>• Processamento de apostas: Descrição do processo de processamento de apostas, incluindo como as apostas são recebidas, verificadas e processadas.</li> <li>• Gerenciamento de <i>odds</i>: Descrição do processo de gerenciamento de <i>odds</i>, incluindo como as <i>odds</i> são calculadas, atualizadas e gerenciadas.</li> <li>• Atendimento ao cliente: Descrição do processo de atendimento ao cliente, incluindo como as solicitações e reclamações dos clientes são tratadas e resolvidas.</li> </ul>
Tecnologia	Uma descrição da tecnologia usada pela empresa para oferecer seus serviços, incluindo a plataforma de apostas, o sistema de segurança e o suporte técnico.
Receitas Extraordinárias	Uma descrição dos produtos e serviços a serem explorados pela empresa com objetivo de obter receitas extraordinárias.
Estratégia de marketing	Uma descrição das estratégias de marketing utilizada para atrair clientes, incluindo publicidade on-line, marketing de mídia social e patrocínios de eventos esportivos.

Jogo Responsável	Descrição do Plano de ação para atendimento as premissas do jogo responsável.
Equipe	Uma descrição da equipe que trabalha na empresa, incluindo os cargos e funções, bem como as qualificações e experiências necessárias.
Finanças	Uma análise financeira da empresa, incluindo projeções de receita e despesas, fluxo de caixa e orçamento.
Plano de contingência	Um plano de contingência que a empresa implementará em caso de interrupções nos serviços, problemas de segurança cibernética ou outras emergências.

**Observação:** Na apresentação do Plano Operacional, na fase prévia à Contratação, deverá ser informado os itens que não se aplicam no momento.

O Plano Operacional apresentado será avaliado pela LOTTOPAR de acordo com os seguintes critérios:

Item	Descrição
Exequibilidade	O plano operacional é realista e prático? Ele pode ser implementado com sucesso com os recursos e capacidades disponíveis do Concessionário?
Abrangência	O plano operacional cobre todas as áreas necessárias para garantir o sucesso da AQF? Ele inclui detalhes suficientes sobre as operações diárias, estratégias de marketing, tecnologia, equipe, finanças e plano de contingência?
Viabilidade financeira:	O plano operacional é financeiramente viável? Ele inclui projeções financeiras realistas e sustentáveis, com base nas estimativas de receita e despesa?
Consistência:	O plano operacional é consistente com a visão, missão e objetivos da empresa? Ele está alinhado com a estratégia geral da empresa?
Flexibilidade:	O plano operacional é flexível o suficiente para se adaptar a mudanças no mercado, tecnologia ou outras circunstâncias inesperadas? Ele inclui um processo para revisão e ajuste contínuo do plano, se necessário?
Relevância:	O plano operacional é relevante para as necessidades e expectativas dos clientes-alvo? Ele leva em consideração as tendências e demandas do mercado de AQF?