



Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA CRIATIVA
DIGITAL PARA AS MARCAS DA SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **22DC11CLPQ015**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

ÍNDICE

PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	4
1. OBJETO DO CONCURSO	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR	4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL	4
5. AGRUPAMENTOS	5
6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DE NATUREZA IDÊNTICA	6
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	6
8. PREÇO	6
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	7
10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO	8
11. REVISÃO DE PREÇOS	8
12. ADIANTAMENTOS	8
13. CAUÇÃO.....	8
14. SEGUROS	9
15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	9
16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	10
17. PENALIDADES	11
18. RESPONSABILIDADE	13
19. RESOLUÇÃO	14
20. ATOS DE TERCEIROS	15
21. PUBLICIDADE	15
22. CONFIDENCIALIDADE.....	15
23. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	17
24. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	17
25. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	17
26. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM GERAL	18
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	20
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES.....	20
29. GESTOR DO CONTRATO	20
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	20
PARTE II – CLÁUSULAS JURÍDICAS ESPECIAIS.....	22
31. ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	22
32. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO	22
33. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO	23
34. EXCLUSIVIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	25
35. PROPRIEDADE DOS TRABALHOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	25
36. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM ESPECIAL.....	25
37. PRINCÍPIOS DE JOGO RESPONSÁVEL APLICÁVEIS AO MARKETING E À PUBLICIDADE.....	27

ANEXO A: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO B: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO D: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

ANEXO E TABELA DE CAMPANHAS ANUAIS DIGITAIS

ANEXO F	TABELA DE REFERÊNCIA PARA PRODUÇÃO
ANEXO G	SERVIÇOS E PRODUÇÃO DE FORMATOS INCLUÍDOS NA AVENÇA E ESTIMATIVA ANUAL
ANEXO H:	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
ANEXO I:	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO DOS JOGOS SOCIAIS
ANEXO J:	FICHA ESTRATÉGICA DO PORTAL JOGOS SANTA CASA
ANEXO L:	FICHA ESTRATÉGICA DA APP JOGOS SANTA CASA
ANEXO M:	FICHA ESTRATÉGICA DOS JOGOS SANTA CASA NAS REDES SOCIAIS
ANEXO N:	FICHAS DE PRODUTO (EM FORMATO PDF)

PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

- 1.1.** O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de concurso limitado por prévia qualificação para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA CRIATIVA DIGITAL PARA AS MARCAS DA SANTA CASA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, em conformidade com as cláusulas jurídicas gerais e especiais definidas neste caderno de encargos.
- 1.2.** O objeto do presente procedimento não se encontra organizado em lotes, na medida em que as prestações a abranger são técnica ou funcionalmente incindíveis.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita no Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

- a)** As cláusulas do contrato, considerando-se nele integrado o presente Caderno de Encargos, a proposta do Adjudicatário, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, e, ainda os suprimientos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, nos termos do disposto no Programa do Concurso;
- b)** Os diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;
- c)** As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de serviços a prestar no âmbito do presente caderno de encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 4.1.** As divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato, se não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:
 - 4.1.1.** Os termos dos suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;

- 4.1.2.** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;
- 4.1.3.** O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;
- 4.1.4.** A proposta do Adjudicatário;
- 4.1.5.** Os esclarecimentos prestados pelo Adjudicatário sobre a sua Proposta.
- 4.2.** As divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste, resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º daquele Código.
- 4.3.** Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o Adjudicatário deverá:
 - a)** Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;
 - b)** Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o Adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste Caderno de Encargos.
- 4.4.** A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

- 5.1.** As entidades associadas para prestar os serviços objeto deste Caderno de Encargos deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no Programa do Concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.
- 5.2.** No caso previsto no número anterior a SCML celebrará um único contrato de prestação de serviços com o agrupamento, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente perante a SCML pelo cumprimento pontual do contrato.
- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela prestação dos serviços perante a SCML transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.4.** No caso previsto no ponto anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda rescindir o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do agrupamento, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

- 5.5. Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao agrupamento depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.
- 5.6. O agrupamento deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do Adjudicatário.
- 5.7. O Adjudicatário, seja empresa individual, Agrupamento ou Consórcio, sempre que modificar os seus estatutos e escritórios permanentes deverá comunicar esse facto de imediato à SCML, de modo a se garantirem permanentemente os contactos técnicos e administrativos durante o período de vigência do contrato.
- 5.8. Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento se submetem à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DE NATUREZA IDÊNTICA

A SCML reserva-se o direito de prestar por si ou de mandar prestar por outrem, quaisquer serviços a que se refere o presente caderno de encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o Adjudicatário, sem que tal facto confira a este direito a ser indemnizados seja a que título for.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da última assinatura eletrónica e terá a duração máxima de **3 (três) anos** a contar daquela data, salvo se for denunciado por qualquer uma das partes mediante pré-aviso, com uma antecedência mínima de **200 (duzentos) dias** em relação à data de produção de efeitos, por correio registado com aviso de receção.

8. PREÇO

- 8.1. Pela prestação de todos os serviços objeto do contrato a celebrar durante os **3 (três) anos** de vigência, o preço a pagar pela SCML é de **€ 4.500.000,00 (quatro milhões e quinhentos mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável, montante esse que corresponde ao preço pelo qual o contrato vai ser celebrado.
- 8.2. Para além do preço global indicado em 8.1., deve, igualmente, ter-se em atenção, para efeitos de apresentação da proposta que o preço referente à prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar durante o período de duração contratual de **1 (um) ano**, é de **€ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

8.3. O preço referido em **8.1.** inclui os seguintes preços unitários:

8.3.1. Fee anual de agência (inclui o custo base da equipa, custos indiretos (*overheads*) e margem de lucro da agência) constantes da proposta adjudicada com o limite máximo de € 30.000 (trinta mil euros)/ano;

8.3.2. Custos de produção da Tabela de Referência constantes da proposta adjudicada, com um limite máximo de € 505.000/ano.

8.4. Os preços acima indicados resultam do conhecimento de anteriores procedimentos para a prestação do mesmo tipo de serviços.

8.5. O preço a pagar é calculado exclusivamente atendendo aos preços unitários constantes da proposta adjudicada, os quais farão parte integrante do contrato, na base dos quais serão faturados.

8.6. O contrato será celebrado pelo preço máximo a pagar pela SCML previsto em **8.1.** Apesar disso, na execução do contrato, a SCML não estará obrigada a atingir o valor máximo adjudicado e só pagará o correspondente a serviços efetivamente prestados, mediante solicitação da SCML, na execução do contrato, sem que tal facto confira ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

9.1. Pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a SCML obriga-se a pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta deste, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

9.2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos encargos e despesas inerentes à prestação dos serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

9.3. O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe, ainda, efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

9.4. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1.** As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, mensalmente, para o endereço faturaeletronica@scml.pt, com conhecimento de gestao.contratos@jogossantacasa.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 10.2.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, nos prazos e para as entidades previstas na lei, é permitido o envio das faturas por outros suportes que não os eletrónicos para o endereço eletrónico fatura@scml.pt, ou na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas para a morada do referido Núcleo sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.3.** Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias** seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 10.4.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas.
- 10.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da **cláusula 19.ª** do presente caderno de encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Os preços acordados no ato de adjudicação são válidos, sem revisão de preços, para os serviços prestados durante a vigência do contrato.

12. ADIANTAMENTOS

No âmbito da presente prestação de serviços não há lugar a adiantamentos.

13. CAUÇÃO

- 13.1.** O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato.
- 13.2.** A caução é de **5% (cinco por cento) do preço contratual**, e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do concurso.

- 13.3.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.
- 13.4.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 13.5.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.
- 13.6.** A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

14. SEGUROS

- 14.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, conforme estipulado no caderno de encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de seguro de responsabilidade civil.
- 14.2.** Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos são da exclusiva conta do Adjudicatário.
- 14.3.** O seguro deverá ser contratado junto de uma seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.
- 14.4.** A SCML, ou sua representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.
- 14.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do Adjudicatário.
- 14.6.** A apólice de seguro referida no número 1 da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas às mesmas é o de Lisboa.

15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 15.1.** O contrato pode ser modificado:
 - 15.1.1.** Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
 - 15.1.2.** Por decisão judicial ou arbitral, com os limites estabelecidos na alínea b) do número 1 do artigo 311.º do CCP;
 - 15.1.3.** Por decisão da SCML, com fundamento em razões de interesse público.
- 15.2.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

- 15.2.1.** Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;
- 15.2.2.** Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;
- 15.3.** A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 16.1.** O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.
- 16.2.** No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 16.3.** Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 16.5.** Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.6.** A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º-A do CCP.
- 16.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação rege pelo disposto no artigo 321.º do CCP.

17. PENALIDADES

17.1. No caso de o Adjudicatário não prestar serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou estabelecidas, a SCML reserva-se o direito, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal, de:

17.1.1. Resolver o contrato nos termos legais;

17.1.2. Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.

17.2. A SCML poderá, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade de **0,5% (meio ponto percentual)** do valor dos serviços em falta:

17.2.1. Por cada dia em que forem excedidos os respetivos prazos;

17.2.2. Se a prestação de serviços não estiver conforme o exigido no presente caderno de encargos e o Adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML.

17.3. Para além do disposto no número anterior, a SCML procederá a uma **avaliação qualitativa**, com periodicidade semestral, relativamente aos itens abaixo indicados:

1. DEPART. SERVIÇO DE CONTAS			PONDERAÇÃO
scale: 1-10			
Equipa	Qualidade da equipa de serviço a cliente		25%
Resposta	Rapidez de resposta ao cliente		25%
Relação	Disponibilidade perante o cliente		25%
Proatividade	Proativos e com iniciativa		25%
PONDERAÇÃO (PBR)			25%

2. DEPART. CRIATIVO			PONDERAÇÃO
scale: 1-10			
Serviço	Adequação da resposta ao briefinf para criatividade		25%
Serviço	Qualidade das apresentações ao cliente - fundamentação		10%
Serviço	Qualidade das apresentações ao cliente - visual		10%
Serviço	Orientação da linha criativa para os resultados - eficácia		10%
Serviço	Iniciativa para apresentação de várias linhas criativas / hipóteses & Capacidade de reinvenção da linha criativa		25%
Serviço	Cumprimento de timings		10%
Organização	Interligação com equipas de outras agências para declinações criativas		10%
PONDERAÇÃO (PBR)			25%

3. DEPART. ESTRATÉGIA			PONDERAÇÃO
scale: 1-10			
Resposta	Entendimento do negócio e marca		20%
Resposta	Visão global de comunicação - canais, media, ...		20%
Proatividade	Iniciativa em apresentar experiências/cases relevantes que desafiem a organização		20%
Proatividade	Boa utilização dos resultados de estudos para fundamentarem a estratégia (sejam estudos do cliente ou outros)		20%
Proatividade	Iniciativa em desenvolver investigação própria		20%
PONDERAÇÃO (PBR)			20%

4. DIREÇÃO			PONDERAÇÃO
scale: 1-10			
Direção	Envolvimento da Direção e dedicação ao cliente		40%
Direção	Atuação eficaz na eventualidade de problemas no serviço		60%
PONDERAÇÃO (PBR)			10%

5. BUDGETS			PONDERAÇÃO
------------	--	--	------------

		scale: 1-10	
Budgets	Cumprimento do budget		40%
Budgets	Budgets detalhados e bem especificados		35%
Budgets	Transparência de valores (margens, ...)		25%
PONDERAÇÃO (PBR)			20%

17.4. Do resultado da aplicação das tabelas constantes de **17.3.**, expresso numa escala entre a pontuação mínima de **1 (um)** e máxima de **10 (dez)**, arredondada a duas casas decimais, resultam as seguintes penalidades:

17.4.1. Entre **8 (oito) e 10 (dez)** – **0% (zero por cento)** sobre o valor do fee total do semestre avaliado;

17.4.2. Entre **7 (sete) e 7,99 (sete vírgula noventa e nove)** – **5% (cinco por cento)** sobre o valor do fee total do semestre avaliado;

17.4.3. Entre **6 (seis) e 6,99 (seis vírgula noventa e nove)** – **15% (quinze por cento)** sobre o valor do fee total do semestre avaliado;

17.4.4. Entre **5 (cinco) e 5,99 (cinco vírgula noventa e nove)** – **20% (vinte por cento)** sobre o valor do fee total do semestre avaliado;

17.4.5. Entre **1 (um) e 4,99 (quatro vírgula noventa e nove)** – possibilidade de resolução do contrato.

17.5. O pagamento pelo adjudicatário das sanções em que incorra será efetuado na sequência da verificação do facto que deu origem à penalidade e após emitida pelos serviços financeiros da SCML fatura de valor correspondente, será feito diretamente ou por compensação em conta corrente, ou, em última instância, por acionamento das garantias em poder da SCML.

17.6. Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20% (vinte por cento)** do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste Caderno de Encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

17.7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

18.1. Se o Adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o Adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

18.2. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pela boa prestação dos mesmos.

18.3. O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento

em que forem detetados, salvo se o Adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

- 18.4.** Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
- 18.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar prestá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
- 18.6.** As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

19. RESOLUÇÃO

- 19.1.** Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º do CCP e ainda do disposto no artigo 333.º do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 19.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário designadamente nos casos seguintes:
 - 19.2.1.** Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente prestação de serviços;
 - 19.2.2.** Se se verificar o previsto em **17.6**;
 - 19.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;
 - 19.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços;
 - 19.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
 - 19.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 19.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.
- 19.4.** Se a resolução for imputável ao Adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 19.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida,

ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.

- 19.6.** A SCML, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o Adjudicatário, por carta registada com aviso de receção.
- 19.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços contratados, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo **de 24 (vinte e quatro) horas** a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

21. PUBLICIDADE

O Adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, diretamente relacionada com o objeto do presente procedimento, sem a prévia autorização escrita da SCML.

22. CONFIDENCIALIDADE

- 22.1.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.
- 22.2.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o Adjudicatário a subscrever Acordo Irrevogável

de Confidencialidade, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO A** do presente Caderno de Encargos.

- 22.3.** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.
- 22.4.** O acesso à informação é limitado à informação necessária à boa execução dos serviços, tendo por base o princípio da necessidade de saber
- 22.5.** O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.
- 22.6.** A informação a que o Adjudicatário vier a ter acesso, no âmbito da presente prestação de serviços, ou que for produzida por via desta, deverá ficar guardada em equipamento protegido, que contenha controlo e registo de acessos. Os acessos à referida informação terão ainda de ser rastreáveis, comportando o registo/informação acerca do momento do acesso, identidade do utilizador, e finalidade do acesso (visualização, alteração, eliminação ou cópia).
- 22.7.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada 5 (cinco) dias úteis após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.
- 22.8.** Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminado o contrato.
- 22.9.** Terminado o contrato ou, em caso de litígio, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova dessa destruição através de envio à SCML de Auto de Destruição, relativamente à informação que produziu no âmbito do contrato a celebrar, e àquela que lhe foi entregue, quando solicitado.
- 22.10.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

22.11. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

23. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

23.1. No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO B** do presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt>

23.2. O Adjudicatário deverá entregar, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante do **ANEXO C** do presente Caderno de Encargos.

24. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

24.1. Nos termos da certificação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, com o início da prestação de serviços, o Adjudicatário deve entregar à SCML:

24.1.1. Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme modelo constante do **ANEXO D** ao presente Caderno de Encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;

24.1.2. Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar aos serviços objeto do contrato a celebrar, previamente ao início das suas funções.

24.2. Após avaliação do registo criminal, a SCML reserva-se o direito de não aceitação dos trabalhadores propostos.

24.3. A SCML poderá a todo o tempo exigir a exibição dos registos criminais dos colaboradores do Adjudicatário afetos à prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

24.4. Durante o contrato, o Adjudicatário deve ainda informar acerca de qualquer facto, independentemente da sua natureza, que possa, por qualquer forma, pôr em causa os documentos referidos nas alíneas do n.º 1 da presente cláusula.

25. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

25.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros

direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

- 25.2.** Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no ponto anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

26. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM GERAL

- 26.1.** Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.
- 26.2.** Por “tratamento de dados pessoais” ou “tratamento”, entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.
- 26.3.** Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o Adjudicatário obriga-se a:
- 26.3.1.** Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;
 - 26.3.2.** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
 - 26.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
 - 26.3.4.** Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;
 - 26.3.5.** Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

- 26.3.6.** Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
- 26.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- 26.3.8.** Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;
- 26.3.9.** Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;
- 26.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- 26.3.11.** Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.
- 26.4.** O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:
 - 26.4.1.** Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;
 - 26.4.2.** A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

26.5. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

27.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias** seguidos, através de carta registada com aviso de receção, para que de colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

27.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato por parte do Adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para a prestação dos serviços, pelo tempo correspondente ao impedimento.

28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

28.1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

28.2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

29. GESTOR DO CONTRATO

29.1. A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

29.2. O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

30.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

- 30.2.** Em tudo o omissso no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação, e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS JURÍDICAS ESPECIAIS

31. ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

31.1. No preço contratual deverão estar incluídos, relativamente à produção para a execução concreta da publicidade nos meios e suportes de comunicação, os seguintes custos:

31.1.1. A utilização de fotografias, bancos de imagens ou similares, para todas as campanhas e para o período de **1 (um) ano**;

31.1.2. A remuneração por direitos de autor e direitos conexos relativos às peças criadas, por um período de **10 (dez) anos**;

31.1.3. O preço anual (fee) referente aos serviços de agência identificados no **ANEXO G**;

31.1.4. Produção de campanhas de publicidade específicas para o site e App dos Jogos Santa Casa (mais especificações na Tabela de campanhas Anuais Digitais – **ANEXO E**);

31.1.5. A produção de suportes publicitários para os meios de comunicação digitais (internet, mobile, redes sociais e media criativa);

31.1.6. A produção de artes finais e adaptações que venham a ser necessárias produzir para todas as campanhas e para o período de **1 (um) ano** – as quantidades estimadas encontram-se indicadas na Tabela de referência para produção (**ANEXO F**),

31.2. Os serviços de agência referidos em **31.1.3.** incluem:

31.2.1. Colaboração na Definição da Estratégia e Plano de Ações de Marketing e Comunicação para as marcas Jogos Santa Casa e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;

31.2.2. Conceptualização e produção de formatos indicados no **ANEXO G**;

31.2.3. Medição da performance/retorno das ações propostas;

31.2.4. Análise trimestral da concorrência;

31.2.5. Identificação das melhores soluções de media digital.

32. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

No exercício da prestação de serviços, o Adjudicatário obriga-se a, designadamente:

a) Afetar à prestação de serviços todos os recursos materiais e humanos necessários ao bom cumprimento da mesma, considerando, no caso dos recursos humanos, no mínimo, a equipa cuja configuração e percentagens de dedicação mínimas estão definidas no presente caderno de encargos;

b) Garantir e assegurar que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviços em causa e estão conformes com a equipa definida no presente caderno de encargos;

c) Apresentar uma lista nominativa dos recursos humanos a afetar à prestação do

serviço;

- d)** Aceitar que a SCML se reserva o direito de solicitar a substituição dos trabalhadores que revelarem desempenho ou comportamento não satisfatórios, mediante avaliação do respetivo desempenho durante a execução do contrato;
- e)** Aceitar que a SCML se reserva o direito de solicitar organigramas e números de efetivos com relevância para a prestação dos serviços
- f)** Permitir que a SCML acompanhe o desenvolvimento da prestação de serviços, nomeadamente, que fiscalize ou audite, em qualquer momento, na quantidade, âmbito e forma que entender, os serviços objeto do presente procedimento;
- g)** Aceitar a supervisão e o acompanhamento do contrato pelo DJSCML, conforme procedimento pré-definido tendo em vista assegurar que os conteúdos produzidos são conformes aos valores e princípios éticos dos jogos sociais do Estado, nomeadamente os princípios de jogo responsável;
- h)** Prestar atempadamente todas as informações relativas à prestação de serviços que lhe sejam solicitadas pela SCML, nomeadamente, pontos de situação de cada ação/estudo, ao nível da sua execução;
- i)** Manter inalteradas, durante a execução do contrato, as condições comerciais constantes da sua proposta;
- j)** Cumprir a Política e Procedimentos de Segurança da SCML, o dever de sigilo e a assinatura de um Acordo Irrevogável de Confidencialidade;
- k)** Aceitar que o contrato a celebrar obriga, para cada trabalho a desenvolver, à manutenção da mesma equipa, desde a apresentação até à conclusão do trabalho, salvo em casos de força maior;
- l)** Aceitar a intermediação do Adjudicatário na coordenação com a agência de ativação de marca, com a agência digital, com a agência de assessoria de imprensa e comunicação, bem como outras entidades que a SCML considere serem pertinentes envolver;
- m)** Cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis à publicidade de jogo.

33. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO

São deveres especiais do Adjudicatário:

- a)** Efetuar todas as entregas dos suportes:
 - i)** Nos meios, para execução concreta da publicidade;
 - ii)** Nas empresas de produção gráfica/impressão indicadas pela SCML;
- b)** Afetar à prestação de serviços uma equipa adequada, assegurando, no mínimo, a existência da seguinte estrutura (ou uma estrutura equiparada) com as seguintes percentagens de dedicação mínimas:

DIRETOR GERAL	10%
DIRETOR DE CONTAS	30%
EXECUTIVO DE CONTAS SÉNIOR	100%
EXECUTIVO DE CONTAS JÚNIOR	100%
DIRETOR CRIATIVO	25%
DIRETOR DE ARTE SÉNIOR	25%
COPYWRITER SÉNIOR	25%
WEB DESIGNER	50%
DESIGNER	15%
WEB PRODUCER	50%
PROGRAMADOR HTML5	50%
WEB DEVELOPER - 2	50%
MOTION GRAPHICS DESIGNER	15%

- c)** Comunicar à SCML, para obtenção da necessária autorização prévia, qualquer alteração que o Adjudicatário pretenda efetuar, no decurso da execução do contrato a celebrar, relativamente à composição inicial dos recursos referidos na alínea anterior que figurará como anexo ao contrato;
- d)** Verificar e controlar a produção dos suportes para execução concreta da publicidade nos meios de comunicação;
- e)** Fornecer os trabalhos em formatos editáveis, e aceitar que o trabalho produzido (aí se incluindo as artes finais) é propriedade da SCML, a qual poderá fazer utilização posterior do mesmo;
- f)** Aceitar que a publicitação dos trabalhos desenvolvidos para a SCML só poderá ser efetuada com autorização expressa da SCML para o efeito;
- g)** Apresentar um plano de trabalho detalhado, que inclui por exemplo o tempo de execução dos conteúdos e suportes para os diferentes canais (ex. App, Sites, LCD dos Terminais de Jogo) identificados pela SCML para a prestação de serviços objeto do contrato;
- h)** Aceitar que, antes do início da atividade, os trabalhadores afetos à prestação de serviços frequentem ação de formação / sensibilização, no âmbito da segurança da informação, ministrada pela SCML;
- i)** Cumprir os prazos de apresentação de propostas criativas e de início de veiculação das campanhas, bem como de execução das ações de comunicação (entrega de suportes publicitários, de artes-finais e de materiais), constantes dos *briefings* entregues pela SCML;
- j)** Adequar as propostas criativas apresentadas aos objetivos específicos indicados nos *briefings* e à estratégia e plano de comunicação propostos e aprovados pela SCML;

- k)** Aceitar que, durante a vigência do contrato, a transferência de informação relevante entre o Adjudicatário e a SCML se fará através de um sistema seguro, que garanta a integridade e a confidencialidade da informação, a propor pela SCML antes do início do contrato.

34. EXCLUSIVIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 34.1.** No decurso da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar e durante a vigência do mesmo, o Adjudicatário e, caso este seja um Agrupamento, qualquer membro que o integre, não poderá prestar serviços de qualquer natureza a pessoas singulares ou coletivas cuja atividade constitua concorrência direta com a atividade de exploração dos Jogos Sociais pelo Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (DJ/SCML).
- 34.2.** Para efeitos do número anterior, considera-se diretamente concorrente a atividade de organização e/ou exploração de Jogo, seja de forma legal ou ilegal.
- 34.3.** Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 17. e 19., o incumprimento do disposto nos números anteriores fará o Adjudicatário incorrer na obrigação de indemnizar a SCML por quaisquer danos causados, nomeadamente danos morais e de imagem.
- 34.4.** A celebração de contrato na sequência do presente procedimento não confere ao Adjudicatário qualquer direito de exclusividade na prestação à SCML dos serviços objeto do mesmo, podendo esta recorrer a outras entidades para a aquisição de serviços de natureza semelhante.

35. PROPRIEDADE DOS TRABALHOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os trabalhos realizados pelo Adjudicatário no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar e os correspondentes direitos de autor são propriedade da SCML, devendo o Adjudicatário proceder à sua entrega, sem encargos adicionais.

36. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS EM ESPECIAL

- 36.1.** O tratamento de dados, por parte Adjudicatário, pode recair nos apostadores do portal, visitantes e mediadores.
- 36.2.** O Adjudicatário tratará de dados de contacto, dados socio demográficos e dados de comportamento de jogo.
- 36.3.** O Adjudicatário fará o tratamento de dados, em exclusivo, para o envio de comunicações relativas aos Jogos Santa Casa e para o desenvolvimento de ações promocionais.
- 36.4.** Os dados pessoais deverão ser conservados durante o prazo de duração do contrato. O Adjudicatário deverá especificar que os mesmos serão apagados, dando lugar à emissão de um auto de destruição que será remetido à SCML.

- 36.5.** Deverá ser determinado um meio expedito para que os titulares dos dados possam retirar o consentimento para o tratamento de dados, e respetiva operacionalização, sobre a base de dados na posse do Adjudicatário.
- 36.6.** O Adjudicatário deverá garantir a integridade dos dados durante toda a vigência do contrato.
- 36.7.** O Adjudicatário deve assegurar que a plataforma informática, onde residirá a base de dados de contactos, deve:
- 36.7.1.** Ser dotada de controlo de acessos por login autenticado e intransmissível, palavra passe robusta e alterada periodicamente e perfis adequados ao tratamento de dados em questão;
 - 36.7.2.** Permitir o controlo de logs (de acesso e de auditoria) ou mecanismo de controlo equivalente;
 - 36.7.3.** Permitir a aplicação de patches de segurança que garantam a adequada confidencialidade e integridade da informação.
- 36.8.** O Adjudicatário deve assegurar backups da informação residente na agência digital. Sobre os backups vigora o mesmo nível de controlo de acessos.
- 36.9.** Não se aceita o tratamento de dados pessoais, por parte do Adjudicatário, em outros suportes que não o software/plataforma de alojamento.
- 36.10.** O Adjudicatário deve limitar o alojamento de dados ao território da UE, não se aceitando transferências de dados para fora do território da UE.
- 36.11.** O Adjudicatário deve assegurar que apenas os profissionais autorizados e credenciados têm acesso aos dados, e que o armazenamento é assegurado cumprindo as adequadas políticas de segurança da informação;
- 36.12.** O Adjudicatário compromete-se a proceder à comunicação de qualquer violação de dados pessoais que, potencialmente, comprometa a segurança dos mesmos, tais como a transferência, o acesso, a perda, a alteração ou a revelação a terceiros, acidental, não autorizada ou ilícita, nos termos e para os efeitos decorrentes do RGPD, ou qualquer incidente que direta ou indiretamente afete, ou seja suscetível de afetar, a confidencialidade, a integridade ou a autenticidade dos dados pessoais, o mais cedo possível em face das circunstâncias e sem demora injustificada.
- 36.13.** O Adjudicatário deve assegurar que a comunicação de todos os incidentes que possam resultar numa violação real ou potencial de dados pessoais, deve ocorrer no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** após ter tomado conhecimento, para o contacto a designar pelo DJ/SCML.
- 36.14.** Esta comunicação deve ser acompanhada de toda a informação que tenha sido identificada visando reportar o incidente com todos os elementos úteis para a sua resolução, nomeadamente se colocar em risco os direitos e garantias dos titulares de dados.

36.15. A comunicação deverá conter os seguintes elementos mínimos de informação:

36.15.1. Descrição do tipo de dados pessoais impactados;

36.15.2. O número aproximado de titulares de dados potencialmente impactados;

36.15.3. Descrição dos impactos potenciais e consequências para os titulares dos dados;

36.15.4. Descrição das medidas de análise e de resposta já executadas ou em execução.

36.16. A informação pode ser disponibilizada de forma gradual, após a comunicação do incidente.

36.17. Deve ser definido um mecanismo seguro de transferência de informação relativa a dados pessoais entre a Direção de sistemas de Informação e o Adjudicatário.

37. PRINCÍPIOS DE JOGO RESPONSÁVEL APLICÁVEIS AO MARKETING E À PUBLICIDADE

A SCML adotou os princípios de jogo responsável das Associações internacionais de que é membro – “*The World Lottery Association*” (WLA), e “*The European Lotteries / European State Lotteries and Toto Association*” (EL), utilizando os respetivos quadros normativos e requisitos de jogo responsável como referência para a melhoria contínua da sua política, medidas e práticas de jogo responsável, conjugando-os com os princípios nacionais legalmente vigentes, nomeadamente os constantes do Código da Publicidade, e pelos quais se pautam as ações de Marketing e Publicidade das suas marcas, produtos e serviços.

Ciente do importante papel que tem na sociedade enquanto entidade promotora de hábitos de jogo moderados e prevenção de jogo excessivo, a SCML, através do seu Departamento de Jogos (DJ/SCML), submeteu-se a processos de certificação em jogo responsável, tendo obtido, em 2011, a certificação da WLA e, em 2018, a certificação da EL, certificações que tem vindo a renovar e que mantém.

A obtenção e manutenção destas certificações implicam um rigoroso processo de auditoria externa, onde é verificado o alinhamento das medidas e práticas de jogo responsável da SCML face aos exigentes requisitos dos quadros de certificação da WLA e da EL.

Os princípios de jogo responsável decorrentes da legislação e dos quadros de certificação da WLA e da EL encontram-se reunidos numa norma interna da SCML, sendo aplicados na criação, desenvolvimento e produção de ações de marketing e publicidade do portefólio de marcas dos Jogos Santa Casa, os quais aqui se reproduzem:

1) O DJ/SCML disponibiliza aos apostadores, em todos os seus canais de comercialização e comunicação, informação suficientemente detalhada sobre as características dos JSC, que lhes transmita a segurança necessária no momento da escolha dos diferentes produtos e das opções de aposta de cada produto;

- 2)** O DJ/SCML disponibiliza aos apostadores, em todos os seus canais de comercialização e comunicação, informação sobre os planos de prémios de todos os seus produtos, e a sua real probabilidade de ganho, não ocultando o risco associado ao ato de jogar e realçando o fator sorte;
- 3)** O DJ/SCML, nas suas ações de marketing e publicidade, valoriza o entretenimento, a diversão e a aposta responsável, segura e moderada, ajustada à disponibilidade financeira e de tempo de cada apostador;
- 4)** O DJ/SCML compromete-se a não utilizar mensagens que incentivem a comportamentos de jogo excessivos, nomeadamente, transmitindo incentivos irrazoáveis ao jogo (por exemplo, “quanto mais apostar mais hipóteses tem de ganhar”), falsas probabilidades de ganho ou um sentido de urgência para a realização das apostas;
- 5)** O DJ/SCML compromete-se a não utilizar temas, símbolos ou imagens que possam ser geradoras de comportamentos que ponham em causa o bem-estar económico e social do indivíduo e da sua família (por exemplo: temas que façam alusão à utilização de recursos destinados a obrigações e despesas familiares ou ao recurso ao crédito para jogar, ou temas que promovam o isolamento social para jogar);
- 6)** O DJ/SCML compromete-se a não utilizar temas que induzam o jogo como uma alternativa ao trabalho ou uma solução para problemas de ordem social, profissional, pessoal ou financeira, ou que explorem eventuais dificuldades sociais, profissionais, pessoais ou financeiras dos apostadores;
- 7)** O DJ/SCML não encoraja o apostador a jogar para compensar perdas;
- 8)** O DJ/SCML não associa as marcas dos JSC a qualquer referência ou menção publicitária à concessão de crédito;
- 9)** O DJ/SCML não desenvolve ações promocionais de vendas que tratem diferenciadamente os apostadores consoante os montantes apostados ou o tempo despendido a jogar, ou que discriminem de alguma forma grupos de apostadores;
- 10)** O DJ/SCML garante o respeito pelo indivíduo e pelos princípios éticos e morais, sem apresentar quaisquer conteúdos discriminatórios, por exemplo, em função da etnia, nacionalidade, religião, género ou idade;
- 11)** As campanhas do DJ/SCML não apresentam conteúdos que exprimem ou apelam a comportamentos de violência, de exploração sexual, de atos ilegais ou não éticos, nem quaisquer outros conteúdos que ponham em causa a dignidade humana;
- 12)** As campanhas do DJ/SCML não são dirigidas a públicos vulneráveis no que diz respeito à idade, condição social ou outra característica (por exemplo, menores de idade, idosos com dificuldades de gestão do dinheiro ou outros públicos com incapacidades várias);

- 13)** Sendo proibido jogar a menores de idade, as campanhas, materiais e suportes publicitários e informativos do DJ/SCML, incluindo a imagem dos canais de comercialização e comunicação, contêm, sempre que técnica e operacionalmente possível, mensagem ou sinalética alusiva a essa proibição;
- 14)** As campanhas do DJ/SCML são dirigidas exclusivamente a maiores de idade, não recorrendo a temas, símbolos, imagens ou personagens que sejam sugestivos a públicos infantis ou juvenis, nem utilizam menores de idade como intervenientes na mensagem;
- 15)** O DJ/SCML não patrocina nem desenvolve ações de marketing ou publicidade em eventos destinados a menores de idade ou nos quais estes participem enquanto intervenientes principais;
- 16)** O DJ/SCML cumpre os requisitos legais relativos à proteção dos dados pessoais dos apostadores, à sua privacidade, confidencialidade e anonimato, nomeadamente, quanto à segurança na utilização dos canais de comercialização e de comunicação dos JSC e quanto à atribuição e pagamento de prémios;
- 17)** O DJ/SCML exige aos seus fornecedores (por exemplo, agências de publicidade, agências de meios e agências de comunicação) o cumprimento das normas e dos princípios de jogo responsável aqui enunciados nos serviços de marketing e publicidade que lhe sejam prestados, fazendo-os constar como requisitos dos cadernos de encargos e contratos celebrados.

ANEXO A
ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa número 500 745 471, adiante designada **PRIMEIRA OUTORGANTE** ou **SCML**, representada neste ato por [INSERIR], [INSERIR];

E

- [INSERIR], com sede [INSERIR] com o capital social de [INSERIR] Euros, e com o número único de matrícula registada na Conservatória do Registo Comercial de [INSERIR], adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE** representada neste ato por [INSERIR] na qualidade de [INSERIR], titular do cartão de cidadão n.º [INSERIR], válido até [INSERIR] / bilhete de identidade n.º [INSERIR], emitido em [INSERIR], com domicílio profissional na sede da sua representada.

Celebram o presente acordo irrevogável de confidencialidade (adiante designado por "Acordo"), que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª
(OBJETO)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE**, incluindo os seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força do Contrato celebrado entre as partes relativo a [INSERIR OBJETO DO CONTRATO A CELEBRAR] (doravante o "Contrato"), seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.
- 2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.

- 3) Para além da informação referida nos números anteriores, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminado o Contrato.

**CLÁUSULA 2ª
(EXCEÇÕES)**

- 1) Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:
- a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela **PRIMEIRA OUTORGANTE** à **SEGUNDA OUTORGANTE**;
 - b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE** à **SEGUNDA OUTORGANTE**;
 - c) Esteja já em poder da **SEGUNDA OUTORGANTE** no momento da sua transmissão a este pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
 - d) Seja obtida pela **SEGUNDA OUTORGANTE** através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa terceira parte;
 - e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela **PRIMEIRA OUTORGANTE**, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da **SEGUNDA OUTORGANTE**;
 - f) Seja exigível por lei à **SEGUNDA OUTORGANTE** revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a **PRIMEIRA OUTORGANTE**, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.
- 2) Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o termo do Contrato.

**CLÁUSULA 3ª
(FINALIDADE)**

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a **PRIMEIRA OUTORGANTE**, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª
(TRANSMISSÃO A TERCEIROS)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.
- 2) A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

CLÁUSULA 5ª
(REPRODUÇÃO)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª
(PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO)

- 1) As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.
- 2) Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:
 - a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
 - b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª
(RESTITUIÇÃO)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a restituir todo o material entregue, quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

CLÁUSULA 8ª
(DEVER DE CONFIDENCIALIDADE DOS COLABORADORES)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente Acordo seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.
- 2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML:
 - a) Certificado de registo criminal;
 - b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 9ª
(RESPONSABILIDADE)

A **SEGUNDA OUTORGANTE** será responsável por todos os danos que a **PRIMEIRA OUTORGANTE** venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referida.

CLÁUSULA 10ª
(DURAÇÃO)

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 11ª
(RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS)

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ____ de _____ de 202__.

Em representação da SCML

Em representação da _____

ANEXO B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(DISPONIBILIZADO EM FORMATO PDF)

ANEXO C

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA: _____

MORADA (SEDE): _____

NOME DO REPRESENTANTE

LEGAL: _____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

PESSOAL: _____

MORADA: _____

CARGO: _____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato destinado à **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA CRIATIVA DIGITAL PARA AS MARCAS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO D

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu _____, colaborador da empresa _____ que se encontra a prestar serviços de _____ para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesses nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

Lisboa ____de ____ de 202__

Assinatura

ANEXO E

TABELA DE CAMPANHAS ANUAIS DIGITAIS ESTIMADAS

TIPO DE CAMPANHAS	CANAL	PRODUTO / MARCA
Posicionamento	3	2
Eventos promocionais / especiais	4	6

ANEXO F**TABELA DE REFERÊNCIA PARA PRODUÇÃO**

PRODUÇÃO PONTUAL NO ÂMBITO DO CONTRATO PARA IDENTIFICAR PREÇO REFERÊNCIA	PRODUÇÃO DE RAIZ	ADAPTAÇÃO
Tabela de Preços	Quantidade e/ano	Quantidade /ano
1. FORMATOS CAMPANHAS DIGITAIS		
Rich Media/Quality View/Takeover	10	
Formatos Expansíveis (Push-Down; Ticker Expansível; Halfpage Expansível; Billboard expansível, etc.)	10	
2. FORMATOS CAMPANHAS REGULARES - ADAPTAÇÕES OFFLINE		
Mrec	6	20
Layer	6	20
INTRO	6	20
PreRoll		20
HalfPage	6	20
Billboard	6	20
Banner e Splash Mobile	6	20
Rich Media/Takeover	6	20
3. MICROSITES		
Minisite/Landing pages de conteúdos sem integração com a plataforma de jogo	7	
Minisite/landing pages com integração com a plataforma de jogo	4	

ANEXO G

SERVIÇOS E PRODUÇÃO DE FORMATOS INCLUÍDOS NA AVENÇA E ESTIMATIVA ANUAL

SERVIÇOS E PRODUÇÃO DE FORMATOS INCLUÍDOS	ESTIMATIVA POR ANO
1. FORMATOS CAMPANHAS DIGITAIS	
Mrec	10
Layer	10
INTRO	10
PreRoll	10
HalfPage	10
Billboard	10
Banner e Splash Mobile	10
2. FORMATOS SITE E APP JOGOS SANTA CASA	
Destaques para Portal Jogos Santa Casa (JPG ou PNG)	144
Criatividades para banners da APP JSC para IOS e Android	48
Molduras homepage Portal Jogos Santa Casa (JPG ou PNG)	60
3. CONCEPÇÃO E ENVIO DE NEWSLETTERS	
Inclui Design e HTML	72
Base de dados de apostadores registados (own media) - media de 400 mil	72
4. FORMATOS ESPECIAIS (a)	
Produção de templates para os videos do canal ESMM e TV's POS	8
Animação simples em formato MP4, MOV dos templates (inclui motion design e render) do canal ESMM e TV's POS	240
5. REDES SOCIAIS	
Headers (com adaptações para Facebook e YouTube)	36
Conteúdos correntes estáticos (com adaptações para post de Facebook e post e story de Instagram)	700
Conteúdos correntes animados/vídeo (com adaptações para post de Facebook, post e story de Instagram e YouTube)	395
Conteúdos audiovisuais para YouTube (com adaptações para post de Facebook e para post, story e reels de Instagram)	180
Imagens de perfil para redes sociais	6
6. REDES SOCIAIS SCML	
Headers (com adaptações para Facebook, Twitter e LinkedIn)	5
Imagens (com adaptações para post de Facebook, post e story de Instagram, post em Twitter, post LinkedIn)	90
Conteúdos correntes animados/vídeo (com adaptações para post de Facebook, post e story de Instagram e YouTube)	30
Conteúdos audiovisuais (com adaptações para post de Facebook, post de twitter e para post e reels de Instagram)	20
Imagens de perfil para redes sociais (adaptada para Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn)	2

- a) Produção de vídeos para o canal ESMM - LCD disponível nos terminais do ponto de venda e que é utilizado como canal de comunicação de produto e institucional

ANEXO H

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

A HISTÓRIA

A 15 de Agosto de 1498 em Lisboa, no ano em que os navegadores portugueses chegavam à Índia, surgia a primeira misericórdia portuguesa, em resultado da especial intervenção da Rainha D. Leonor e com o total apoio do Rei D. Manuel I. O desenvolvimento da expansão marítima, da atividade portuária e comercial, favorecia o afluxo de gente aos grandes centros urbanos, como era o caso de Lisboa.

Num contexto social difícil, com uma sociedade atormentada pela fome, miséria e sucessivas epidemias, D. Leonor, rainha viúva de D. João II, resolve criar a Irmandade de Invocação da Nossa Senhora da Misericórdia, na Sé de Lisboa (Capela de Nossa Senhora da Piedade ou da Terra Solta), onde passou a ter sede. O documento fundador desta Irmandade – o **Compromisso da Misericórdia** – viria a estabelecer o conjunto de princípios que passaram a reger a mesma.

Graças ao reconhecimento das suas obras de caridade e do seu zelo, o prestígio da Irmandade foi crescendo, tendo-lhe sido concedidas novas responsabilidades. Em 1543, passou a assumir a proteção dos “enjeitados” e, em 1564, foi-lhe confiada a administração do Hospital de Todos-Os-Santos, onde estavam incorporados os hospitais da cidade de Lisboa.

OBRA SOCIAL DE RENOME

A Ação Social é o coração da atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. A cada dia, na instituição, procuram-se novas e melhores abordagens para a intervenção social necessária e adequam-se as respostas disponíveis, em qualidade e quantidade, para fazer face às necessidades da população mais vulnerável da cidade.

Ao longo da sua história secular, a Santa Casa tem contribuído para o bem-estar das pessoas nas diferentes fases da sua vida, privilegiando o cuidado e a proteção das crianças à sua guarda e a prevenção e a capacitação dos indivíduos e das famílias para que estes possam, tanto quanto possível, gerir as suas vidas de forma autónoma. A sua rede de serviços e equipamentos de Ação Social e de Saúde está acessível e preparada para dar resposta aos que mais precisam, independentemente da sua faixa etária, das suas dificuldades ou necessidades. E a aposta na contínua consolidação de parcerias com entidades públicas tem levado a Santa Casa a desenvolver uma participação cada vez mais ativa na Rede Social de Lisboa.

NOVO OLHAR SOBRE A LONGEVIDADE

A promoção de um envelhecimento ativo, digno e saudável é uma prioridade na atuação da Santa Casa. Sendo o envelhecimento e isolamento da população um problema social

complexo, a Misericórdia de Lisboa assumiu o compromisso de encontrar um novo olhar sobre a longevidade, procurando associar-se a diversos projetos nacionais e internacionais.

Lançado em 2018, o **Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”** juntou as entidades de referência na área social, na cidade de Lisboa, para desenvolvimento e implantação de um modelo de funcionamento social integrado, por uma rede social de valorização do bem-estar da população sénior através da garantia de uma vida mais ativa, mais autónoma e mais capacitada.

Com a missão de dar uma resposta integrada à população de Lisboa com mais de 65 anos, o Programa tem como objetivo promover proximidade e qualificação da intervenção através de respostas sociais e de saúde integradas que previnam situações de dependência e combatam o isolamento social desta faixa etária.

Por outro lado, e por forma a detetar precocemente situações de risco para esta população sénior, para que seja possível definir a intervenção mais ajustada a cada situação e contextos de vida, a Santa Casa iniciou um projeto pioneiro de intervenção comunitária e de desenvolvimento local com o objetivo de proceder à sinalização e acompanhamento das pessoas com mais de 65 anos de forma a criar as condições necessárias para que as pessoas sinalizadas possam residir mais tempo nas suas casas, bem como para evitar situações de isolamento e de solidão. Em colaboração com outras entidades sociais e voluntários, lançou-se o **Projeto RADAR** em Lisboa.

A alteração do paradigma da longevidade veio ainda evidenciar a necessidade de rever a oferta de respostas residenciais para pessoas em situações de dependência, trabalhando a Misericórdia de Lisboa no sentido da construção de novos equipamentos com valência de estruturas residenciais para pessoas idosas e cuidados continuados integrados, numa abordagem moderna e renovada, de convergência progressiva de cuidados de saúde e apoio social.

De forma a serem criadas as condições necessárias à promoção de uma vida ativa para a população mais sénior, a Santa Casa desenvolve diariamente iniciativas de âmbito cultural para esta faixa etária, promove a prática do desporto e de hábitos de vida saudáveis, bem como fomenta a participação ativa e a cidadania no espaço público.

POR UM FUTURO MELHOR PARA CRIANÇAS E JOVENS

O bem-estar e a felicidade das crianças e jovens são, desde a sua fundação, a “Causa Maior” da Santa Casa. Com uma tradição secular na área da proteção à infância, a Instituição foi procurando, à luz de cada época histórica, dar as respostas mais adequadas às necessidades e interesses das crianças e jovens que têm estado à sua guarda ou sob o seu cuidado. Se em 1564, a Santa Casa foi perscrutora da “roda”, um mecanismo giratório que permitia o acolhimento anónimo de crianças cujos pais não tinham condições económicas para as criar, hoje, em pleno século XXI, a Misericórdia de Lisboa continua a ser um pilar em matéria de

direitos e garantias de crianças e jovens, procurando estar na vanguarda no que diz respeito à definição dos paradigmas que melhor correspondam às exigências que as sociedades atuais impõem.

Com objetivo de aperfeiçoar permanentemente a sua intervenção social junto daqueles que mais necessitam, a Santa Casa tem desenvolvido nos últimos anos um esforço adicional de reorganização e qualificação das suas respostas, designadamente, ao disponibilizar recursos mais adequados às crianças e às famílias vulneráveis, priorizando os casos mais sensíveis, como forma de prevenir o agravamento de situações de exclusão. Na cidade de Lisboa, a Santa Casa assume a promoção dos direitos e **proteção das crianças** reencaminhadas pelo sistema judicial de proteção, conferindo prioridade total a esta missão, intervindo com as famílias de origem ou promovendo o seu acolhimento familiar e residencial. À Santa Casa compete ainda a **promoção da adoção** no concelho de Lisboa.

Sempre numa lógica de intervenção de infância, juventude e família, a Santa Casa disponibiliza diversas respostas que acompanham os jovens desde tenra idade até à transição para a vida adulta, tais como Creche e Creche Familiar, *Babysitting* Social, Jardim de Infância ou Animação Sociocultural.

Na transição para a vida adulta, a Misericórdia de Lisboa tem vindo a desenvolver recentemente uma nova resposta social dirigida a jovens institucionalizados com mais de 18 anos. Os **Apartamentos de Autonomia da Santa Casa** permitem criar um ambiente favorável a uma transição normal para a vida adulta e autónoma. O contexto de apartamento de autonomia é visto como um ambiente estável que estimula o desenvolvimento e a aquisição de aprendizagens relacionadas com a vida em grupo, encorajando os jovens a serem responsáveis pelos seus atos e por si próprios e permitindo que, gradualmente, possam desenvolver competências pessoais e sociais necessárias à vida independente.

A **Formação Profissional** é ainda uma área de intervenção da Santa Casa que se revela fundamental para a promoção da qualificação profissional, fator basilar para garantia de um acesso, facilitado e de qualidade, ao mercado de trabalho. Neste ponto, cabe à Misericórdia de Lisboa a gestão de Centros de Educação e Formação Profissional, onde são ministrados diversos cursos técnico-profissionais que conferem certificação escolar de diferentes níveis.

POR UMA SOCIEDADE INCLUSIVA E JUSTA

A qualidade de vida, a autonomização e a plena integração da pessoa com deficiência e incapacidade na sociedade são as pedras angulares de uma verdadeira cidadania. A Santa Casa promove respostas sociais destinadas a pessoas com deficiência e incapacidade, através do acolhimento residencial e da prestação de cuidados de saúde e de reabilitação,

apoando, em centros especializados, crianças, jovens e adultos com deficiência, bem como as respetivas famílias.

Procurando garantir e promover os direitos individuais e uma plena integração social, fomentando a reabilitação e a qualidade de vida, a Santa Casa promove ainda a autonomia e a aquisição de novas competências socioprofissionais que potenciem a integração no mercado de trabalho. Priorizando iniciativas de qualidade que assegurem a resolução de problemas sociais existentes, a Misericórdia desenvolve projetos que visam a empregabilidade de públicos vulneráveis, nomeadamente pessoas com deficiência e incapacidade, olhando para o emprego como a melhor ferramenta para inclusão deste tipo de população em linha com os princípios universais da dignidade, da igualdade e da não discriminação.

Por uma sociedade futura mais participativa, mais coesa e mais justa, a Santa Casa procura ser um agente da mudança na estimulação da solidariedade e da consciência da importância da inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade, através de uma cultura e prática escolar que valorize a diferenciação individual e a prevenção e combate de estereótipos pelo envolvimento de toda a comunidade educativa no apelo à diversidade.

No âmbito do acordo estabelecido entre o Fórum Europeu da Deficiência, representando os interesses de 80 milhões de pessoas com deficiência e incapacidade na Europa, e a European Lotteries (organização europeia de lotarias da qual a Santa Casa é membro), a Santa Casa compromete-se com o desenvolvimento de uma educação inclusiva para resposta à diversidade dos alunos através do aumento da participação de todos na aprendizagem e na vida da comunidade escolar.

VOLUNTARIADO: JUNTOS POR BOAS CAUSAS!

Os voluntários são um recurso fundamental e valorizado na Misericórdia de Lisboa, que há mais de 20 anos reconheceu a importância destas pessoas que, sem qualquer retribuição, dedicam o seu tempo aos outros. A Santa Casa orgulha-se de poder contar com a colaboração de várias centenas de voluntários, distribuídos por diversos serviços e equipamentos, das áreas da Ação Social, da Saúde e da Cultura, promovendo diferentes atividades com utentes de todas as idades.

Os voluntários complementam a ação dos profissionais, nomeadamente através do apoio emocional dos beneficiários, da diversificação das atividades, da implantação de novas práticas e da promoção do conhecimento, desenvolvendo atividades em serviços como Creches, Jardim-de-infância, Casas de Acolhimento de crianças e jovens, Estabelecimentos Residenciais para idosos, Centros de Dia, Apoio Domiciliário, Centros de Atividades Ocupacionais e Animação Socioeducativa e Cultural, Hospitais, Unidades de Saúde, no Museu

ou em atividades promovidas pelo serviço de públicos e desenvolvimento cultural da Misericórdia.

CUIDADOS DE SAÚDE PARA TODOS

Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa absoluta lógica de complementaridade, afigura-se como um dos principais objetivos de atuação da Santa Casa que pretende, progressivamente, aumentar a capacidade e qualidades das respostas de saúde a disponibilizar, mantendo o vasto leque de cuidados clínicos, de enfermagem e de medicina de reabilitação que promove, em particular junto da população mais carenciada.

Mantendo o espírito pioneiro que sempre a caracterizou, a Santa Casa disponibiliza ainda, a quem mais precisa, cuidados inovadores e aposta na sensibilização e na prevenção junto de todos os cidadãos, desenvolvendo programas de saúde variados e gratuitos.

E porque são milhares os lisboetas que usufruem dos serviços de saúde da instituição fundada por D. Leonor, nas **Unidades de Saúde**, localizadas em diferentes pontos da cidade, estão disponíveis consultas e rastreios, de diversas especialidades. Durante todo o ano também o programa itinerante **“Saúde Mais Próxima”** percorre Lisboa, realizando rastreios e ações de sensibilização e prevenção das patologias que mais afetam os portugueses, tais como doenças cardiovasculares, diabetes, rastreios visuais, sensibilização para doenças da pele, entre muitas outras. Acompanhadas por Unidades Móveis de Saúde, equipas especializadas da Misericórdia de Lisboa estão presentes nos principais bairros da cidade, procurando promover uma maior proximidade com a sociedade em geral e disponibilizando-se para avaliar o estado de saúde dos cidadãos e aconselhando a adoção de hábitos de vida saudáveis.

2019 foi o ano de abertura do primeiro **Centro Odontopediátrico em Lisboa**, uma clínica de medicina dentária que visa a prestação de cuidados de saúde oral às crianças e jovens da cidade de Lisboa, entre os 0 e os 18 anos de idade, garantindo a acessibilidade de consultas de qualidade para todos. Este serviço parte, desde logo, de uma assistência precoce, por volta dos 6 meses de vida, garantindo uma abordagem educativa junto dos pais e preventiva junto dos filhos, até à idade adulta, aspirando à diminuição de, pelo menos e nos primeiros cinco anos após a sua abertura, 60% da prevalência da cárie dentária e de 80% de crianças livres de cárie na dentição mista na idade dos seis anos, e de 40% da prevalência das periodontopatias. Ainda a pensar nos públicos mais vulneráveis, a **Unidade W+** presta apoio psicológico e psicoterapêutico a milhares de utentes da Misericórdia de Lisboa, recorrendo a uma equipa multidisciplinar e a terapias modernas e inovadoras.

Proprietária do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, do Hospital Ortopédico de Sant'Ana, da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, da

Escola Superior de Saúde do Alcoitão, do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, da Obra Social do Pousal e de várias unidades e extensões de saúde dispersas pela cidade, assim como de unidades móveis afetas ao programa "Saúde Mais Próxima", a Misericórdia de Lisboa cuida diariamente de toda a comunidade, desempenhando um papel determinante na prestação de cuidados de saúde a quem mais precisa.

SERVIÇOS DE EXCELÊNCIA EM ORTOPEDIA E MEDICINA DE REABILITAÇÃO

Com o Hospital Ortopédico de Sant'Ana e com o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, a Santa Casa constitui-se, há décadas, como uma referência nacional e internacional nas áreas da Ortopedia e da Medicina Física e Reabilitação.

O **Centro de Reabilitação de Alcoitão**, reconhecido nacional e internacionalmente pelos cuidados especializados que disponibiliza no âmbito da Medicina Física e de Reabilitação, em regime de internamento e ambulatório, reabilita pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico, com multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade.

Financiada a sua construção com as receitas do Totobola (jogo social lançado em setembro de 1961), o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, inaugurado a 2 de julho de 1966, foi o primeiro centro exclusivamente dedicado à reabilitação, mantendo, aos dias de hoje, os seus grandes objetivos: recuperar as capacidades físicas e mentais das pessoas vítimas de vários tipos de doenças ou acidentes e devolver-lhes a esperança.

O **Hospital Ortopédico de Sant'Ana**, na Parede, referência na área da ortopedia e traumatologia, abriu em 1904 como Sanatório de Sant'Anna, numa região em que o clima, pelas suas características, era particularmente indicado para o tratamento da tuberculose óssea. Fruto de uma benemerência, o Sanatório de Sant'Anna, nome inicial da Instituição, foi inaugurado no dia 31 de julho de 1904, por D. Claudina Chamiço, que mais sete anos depois, em 1911, o legou à Misericórdia de Lisboa.

Ao longo dos anos o hospital foi-se modernizando, mas mantendo sempre o foco original: a ortopedia. Hoje, disponibiliza consultas de ortopedia, medicina física e reabilitação, reumatologia, cirurgia ortopédica, internamento, entre outras valências.

ENSINO SUPERIOR DE SAÚDE: ABRIR PORTAS AO FUTURO

Para além da componente de intervenção na recuperação clínica, a Misericórdia de Lisboa alargou a sua atuação na área da saúde à formação de profissionais de saúde, no âmbito da reabilitação, com a criação dos cursos de fisioterapia e de terapia ocupacional, em 1957, e de terapia da fala, em 1962.

Com mais de cinco décadas de existência, a **Escola Superior de Saúde do Alcoitão** é um estabelecimento de ensino superior da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pioneiro e de referência nas suas áreas de atividade formativa: fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala.

Além destas três licenciaturas, disponibiliza mestrados nos mesmos âmbitos, além de pós-graduações e de ações de educação e de formação contínua, quer nessas áreas de especialidade, quer no âmbito do Departamento de Política e Trabalho Social.

Mais de cinquenta anos depois da sua inauguração, o seu ensino continua a pautar-se por elevados padrões de qualidade, internacionalmente reconhecidos, e caracterizado por um equilíbrio entre as componentes académica e prática, desde o primeiro ano dos cursos

MAIS RESPOSTAS DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

Os cuidados continuados e paliativos são um território recente na atuação da Santa Casa, que passou a contribuir para a melhoria da oferta nesta especialidade, na cidadã de Lisboa, dando assim resposta às necessidades crescentes do país.

Em 2012, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa inaugurou a sua primeira Unidade de Cuidados Continuados Integrados, batizada com o nome da antiga provedora da instituição, Maria José Nogueira Pinto. Esta resposta caracteriza-se pela prestação de cuidados de saúde prolongados, dispondo de diferentes tipos de internamento: de média duração e reabilitação, de longa duração e manutenção, assim como de cuidados paliativos.

Com o propósito de aumentar o número de camas afetas a cuidados paliativos e integrados pediátricos, valências praticamente inexistentes em Portugal, a Misericórdia de Lisboa adquiriu, em 2015, o **Hospital da Estrela**, prosseguindo a sua aposta nesta área de intervenção, procurando disponibilizar, não só internamento para adultos, como também internamento e postos de hospital de dia para a unidade de cuidados pediátricos integrados.

Foi neste âmbito que se estabeleceu um acordo entre a Misericórdia de Lisboa e o Centro Hospitalar Lisboa Norte, com vista ao aumento do número de camas para cuidados continuados e paliativos na cidade, integrados na Rede Nacional dos Cuidados Continuados, e que levou à abertura da **ala de Cuidados Continuados São Roque, no Hospital Pulido Valente**, que passou a disponibilizar à população unidades de Cuidados de Convalescença, de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção, integrando espaços lúdicos e terapêuticos, incluindo uma réplica de uma casa com o objetivo de ensinar o doente e a sua família a reaprender a realização de tarefas do dia-a-dia.

A abertura de novas valências nesta área procura assegurar a existência de uma rede de cuidados continuados integrados que assegure as, tão atuais e vincadas, necessidades sentidas por uma sociedade em que a longevidade é uma realidade.

CUIDADOS DE SAÚDE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCAPACIDADE

Respostas sociais que assegurem a promoção da qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade é um objetivo estratégico que acompanha a instituição há décadas.

Fundado em 1964, o estabelecimento do Pousal, na Malveira, acolhe pessoas com deficiência, designadamente com paralisia cerebral, entre outras patologias, tendo o mesmo passado a ser tutelado pela Misericórdia de Lisboa em 1983, altura em que foi renomeado de **Obra Social do Pousal**. Detentora de uma Quinta Pedagógica com a finalidade de desenvolver atividades inclusivas, complementar a aquisição de competências pessoais e sociais dos residentes e rentabilizar o espaço exterior do estabelecimento, a Obra Social do Pousal tem como principal objetivo assegurar que os utentes que ali residem possam, tanto quanto possível, ter uma vida plena e integrada, graças à atuação diária de centenas de profissionais, de diferentes áreas, da instituição.

O primeiro Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral do país surgiu em 1960, graças à Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral e ao apoio que teve da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e dos Ministérios dos Assuntos Sociais e Educação, da altura. Em 2011, o **Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian** passou para a gestão da Misericórdia de Lisboa. Constituído por uma equipa multidisciplinar, proveniente das áreas da saúde, ação social e educação, este centro disponibiliza múltiplos serviços de onde se destacam a intervenção precoce e a reabilitação; o apoio ocupacional, sociocultural, educativo e terapêutico; técnicas aumentativas de comunicação; a orientação técnica às famílias e apoio na comunidade; o aconselhamento e prescrição de produtos de apoio e ainda desporto adaptado (recreativo e de competição), entre outros.

PATRIMÓNIO E BENEMERÊNCIAS

A Santa Casa é detentora de um vasto e diversificado património imobiliário, sobretudo em Lisboa, mas que se estende por todo o território nacional, e que resulta, na sua maioria, da confiança dos seus beneméritos - homens e mulheres que entregaram à instituição os seus bens na certeza de serem colocados ao serviço de quem mais precisa.

As "**Benemerências**" a favor da Misericórdia têm sido direcionadas para as causas em que se encontra envolvida e para a atividade desenvolvida pela instituição nas áreas da ação social, da saúde, da educação, da cultura e do património. Desta forma, a Santa Casa respeita a memória e a vontade de todos aqueles que lhe entregam os seus bens e continua a sua missão social.

Em muitos destes edifícios doados estão instaladas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, Creches, Unidades de Saúde e demais serviços da instituição. São disso exemplo, o Hospital de Sant'Ana (legado de Claudina Chamiço), a Unidade de Saúde Dr. José Domingos Barreiro (legado de Acácio Domingos Barreiro, mulher e filha) ou a Residência Faria Mantero (legado de Enrique Mantero Belard e sua mulher, Gertrudes Verdades de Faria), entre muitos outros. De épocas e tipologias muito variadas, este conjunto de edifícios constitui um testemunho de memória coletivo da instituição e expressa, em simultâneo, a evolução da arquitetura portuguesa do século XVI ao XXI.

REABILITAÇÃO URBANA AO SERVIÇO DAS PESSOAS

Com o respeito pela História e honrando cada benemerência recebida, mas projetando a ideia de que requalificar também é uma política de coesão social, a Misericórdia de Lisboa define, todos os dias, as intervenções planeadas em função de novas respostas sociais e novas formas de viver, tendo como princípios orientadores a intergeracionalidade, a mobilidade e a sustentabilidade. O objetivo das suas obras é não só destiná-las a diferentes gerações, mas também criar as condições físicas para que interajam no espaço e no tempo.

Com um compromisso firmado em desenvolver uma política de gestão do seu património edificado, a Santa Casa procura garantir a reabilitação do mesmo, bem como a sua rentabilização, fomentando a intervenção em todo o património que se encontra afeto ao desenvolvimento da sua atividade diária, assegurando que estão criadas todas as condições para aqueles que estão a seu cargo ou que recorrem aos seus serviços. As intervenções de reabilitação assumem, assim, a excelência na prestação de cuidados sociais e de saúde, pondo o bem-estar do utente como a prioridade de atuação.

A aposta na valorização e rentabilização do Património tem ainda como objetivo diversificar as fontes de rendimento da instituição, com reforço do compromisso da Santa Casa com a cidade, através do fomento de uma política de habitação a preços moderados e acessíveis, solidificando os pilares da poderosa Obra Social que a instituição desenvolve há mais de quinhentos anos.

PRESERVAÇÃO CULTURAL E HISTÓRICA

Muitos dos imóveis da Santa Casa assumem um interesse patrimonial, estando classificados como Imóveis de Interesse Público. Os seus projetos de reabilitação/adaptação a novos usos pretendem garantir os melhores resultados no respeito pela integridade e autenticidade dos elementos construtivos e artísticos. Alguns dos mais emblemáticos projetos de reabilitação da Santa Casa são exemplo desse posicionamento, tendo, mesmo, merecido vários prémios nacionais de reabilitação urbana.

A reabilitação da **Quinta Alegre**, antigo Palácio do Marquês de Alegrete, na Ameixoeira, Lisboa, é, hoje, um dos mais emblemáticos projetos da instituição, onde se criaram espaços de recolhimento com funções lúdico-recreativas abertas à comunidade exterior, assente num novo modelo de estrutura residencial para idosos como ponto de encontro entre gerações, promovendo proximidade e interação, diálogo, desenvolvimento intelectual e social, evitando o isolamento e a exclusão, recorrentes na terceira idade.

O projeto de reabilitação do **Palácio Condes de Tomar**, situado perto do Largo da Trindade Coelho, visa a instalação do Arquivo e da Biblioteca da revista Brotéria, devolvendo o edifício à cidade e à Companhia de Jesus.

O antigo Convento de Santo Antão-o-Velho, também conhecido como "**Coleginho**", localizado num dos bairros históricos da cidade, a Mouraria, deve o nome pelo qual ficou conhecido ao facto de aí ter sido fundado, pelos Padres da Companhia de Jesus, o seu primeiro colégio. A reabilitação do edifício representa mais um projeto social inovador da Santa Casa que visa aproximar diferentes pessoas e criar novas dinâmicas culturais e sociais no tecido urbano da Mouraria. Em 2017, o colecionador Francisco Capelo doou à Santa Casa três quartos da sua coleção de arte asiática, para ser exposta no **Palácio de São Roque**. A quarta parte da coleção foi adquirida pela Misericórdia de Lisboa. O Palácio de São Roque, situado no Bairro Alto, em Lisboa, junto à sede da Santa Casa, data do século XVII recebe, assim, a exposição permanente "Casa Ásia – Coleção Francisco Capelo".

CULTURA ACESSÍVEL PARA TODOS

Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivem ou visitam Lisboa, enquanto disponibiliza e promove a Cultura junto de diferentes tipos de públicos, é uma das prioridades da Misericórdia de Lisboa, tal como determinam os seus estatutos institucionais. Respondendo aos desafios do século XXI, a instituição tem valorizado o seu legado patrimonial e dinamizando o complexo de São Roque, utilizando-o para potenciar a divulgação da cultura e música nacionais.

Desde que foi fundada em 1498, a instituição reuniu um vasto património histórico, artístico e documental, do qual se destacam os acervos do Museu e da Igreja de São Roque (classificada como Monumento Nacional em 1910), o Arquivo histórico e a Biblioteca da Santa Casa, o Convento de São Pedro de Alcântara, a Coleção de Arte Asiática de Francisco Capelo, bem como um conjunto de imóveis com interesse histórico e arquitetónico. Também este património cultural resulta, em grande parte, da generosidade de beneméritos que, ao longo dos séculos, confiaram os seus bens à instituição, investindo também a Misericórdia de Lisboa na reabilitação do mesmo um pouco por todo o país.

DIVERSIDADE NA EXCELÊNCIA CULTURAL

A **Igreja de São Roque** é um testemunho da arquitetura maneirista, integrada na antiga Casa Professa da Companhia de Jesus que a Santa Casa recebeu por doação régia, em 1768, e onde estão instalados hoje os serviços do museu e da instituição. A **capela de São João Baptista**, construída em Itália e transportada para Portugal, em três naus, foi montada, peça a peça, na Igreja de São Roque, tendo sido alvo de um importante restauro, concluído em 2012, que lhe devolveu o seu esplendor original.

No início do século XVI, encontrava-se neste local, junto à antiga muralha fernandina, um cemitério onde eram sepultadas as vítimas da peste. Sendo conhecidos em toda a Europa Meridional, os milagres de São Roque contra este flagelo, em 1506, o rei D. Manuel I solicitou a Veneza uma relíquia deste santo, a fim de proteger a população de Lisboa. Para a veneração da relíquia, foi construída pelos habitantes da cidade uma ermida junto ao cemitério dos pestíferos.

Em 1540, a Companhia de Jesus chega a Portugal, a convite do rei D. João III, e inicia a partir de Lisboa a sua atividade missionária, tendo escolhido o espaço da antiga ermida de S. Roque para a construção da sua primeira Igreja e Casa Professa.

Em 1553, é concedida à Companhia de Jesus a posse da ermida, procedendo-se, doze anos mais tarde, à construção da Casa Professa e da Igreja de São Roque, sede da Ordem em Portugal. No interior da atual igreja foi, logo de início, reservada uma capela lateral para o culto de São Roque, a qual foi confiada à Irmandade desta invocação. Assim, a memória de São Roque ficaria para sempre ligada à história deste local.

Em 1768, nove anos após a expulsão dos jesuítas de Portugal, a Igreja e a Casa Professa de S. Roque foram doadas, por alvará régio de D. José I, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com todos os seus bens.

O **Museu de São Roque**, um dos mais antigos da cidade, abriu em 1905, com a designação de *Museu do Tesouro da Capela de São João Baptista*, tendo sido criado para apresentar a coleção de arte italiana resultante da encomenda régia de D. João V que promoveu a edificação desta capela, considerada uma obra maior de arte do Barroco. Atualmente, o Museu possui uma das mais significativas coleções de arte sacra existentes em Portugal, da pintura à escultura, dos relicários e da ourivesaria aos têxteis e ao património epigráfico, organizando uma programação diversificada para públicos de diferentes idades.

Incorporada em abril de 2017 na Santa Casa, a **Coleção de Arte Asiática de Francisco Capelo**, encontra-se instalada no antigo Palácio de São Roque, edifício de origem seiscentista situado no Largo Trindade Coelho, inserida num projeto de requalificação que visou musealizar a coleção e apresentá-la publicamente de forma permanente.

ATIVIDADES CULTURAIS PARA TODA A COMUNIDADE

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa disponibiliza um conjunto de atividades que, de forma contínua, dão a conhecer os diferentes espaços patrimoniais da instituição, para todos os públicos, bem como um conjunto de atividades diversificadas dirigidas ao público escolar, do Jardim-de-infância ao Ensino Superior.

Tendo como base o património histórico e artístico da instituição, foram criadas atividades com o intuito de contribuir para desenvolver a criatividade, a capacidade de interação e o gosto pela arte e pela história nos nossos visitantes mais jovens. Desde exposições, visitas guiadas a espaços habitualmente desconhecidos do público como conventos, mosteiros ou edifícios históricos reabilitados, passando por atividades preparadas para conduzir os públicos mais jovens por temas relacionados com a história da Santa Casa, são inúmeros os exemplos de atividades de âmbito cultural disponibilizados, diariamente, pela Santa Casa.

INVESTIGAÇÃO E PRÉMIOS

A promoção da investigação e desenvolvimento nos domínios de intervenção da Santa Casa é, hoje, um dos objetivos estratégicos da instituição com o objetivo, a médio a longo prazo, de melhorar e complementar a qualidade da oferta dos serviços prestados nas diversas unidades da instituição.

APOIAR AS NEUROCIÊNCIAS

O apoio à investigação científica em diferentes áreas das neurociências é, efetivamente, uma das apostas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que criou, em 2013, os **Prémios Santa Casa Neurociências**, começando, pela primeira vez na sua história, a apoiar a investigação científica e clínica, através da criação daquelas que são as maiores bolsas para projetos em Neurociências desenvolvidos em Portugal. Esta decisão ambiciosa, que pretende promover melhores cuidados de saúde no país, distingue, anualmente, duas áreas consideradas prioritárias para a instituição: as lesões vertebromedulares e as doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento. Dos Prémios Santa Casa Neurociências fazem parte o **Prémio Melo e Castro** e o **Prémio Mantero Belard**. O primeiro destina-se ao estudo de soluções para uma área da saúde onde a Santa Casa foi pioneira (com a inauguração em 1966 do Centro de Reabilitação de Alcoitão): as limitações motoras e fisiológicas, causadas por lesões vertebromedulares. Já o Prémio Mantero Belard distingue o projeto que contribua para a compreensão das causas, prevenção, tratamento e cura de doenças neurodegenerativas, associadas ao envelhecimento, como a doença de Parkinson e a de Alzheimer.

Em 2016, e como forma de homenagear o professor João Lobo Antunes, figura ímpar das Neurociências e presidente do júri dos Prémios Santa Casa Neurociências até à sua morte, foi criado o **Prémio João Lobo Antunes**, que se destina a jovens médicos licenciados e que tem

como objetivo estimular a cultura científica e a investigação clínica na área das neurociências, sem esquecer o “princípio de João Lobo Antunes” relativo à humanização do ato médico.

EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL

Promover e potenciar projetos de empreendedorismo e economia social que resolvam problemas sociais, fomentando a criação de um elevado número de projetos de sucesso na área da economia e inovação social é uma realidade para a Santa Casa.

POLO INOVADOR DE LISBOA PARA O MUNDO

Em busca de soluções inovadoras que possam ser incorporadas nas respostas sociais da instituição, foi criada a **Casa do Impacto**, um espaço incubador de ideias e uma plataforma de inovação e empreendedorismo social, destinada a apoiar projetos que permitam efetivar políticas de responsabilidade social consequentes e impacto social positivo.

Com objetivos que passam pela promoção de soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais, de acordo com os valores promovidos pela Santa Casa, para a construção de uma sociedade mais solidária e sustentável, a Casa do

Impacto pretende tornar-se uma referência no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

UMA OBRA POR TODO O PAÍS

Em 2014, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa saiu dos limites da capital para apoiar causas prioritárias das Misericórdias de todo o país, em parceria com a União das Misericórdias Portuguesas.

Através do **Fundo Rainha D. Leonor**, tem apoiado dezenas de Misericórdias em todo o país, contribuindo para a concretização de projetos sociais prioritários ligados ao envelhecimento, à deficiência e ao combate à pobreza, os quais promovem a inovação social, a intergeracionalidade, o envelhecimento ativo e a recuperação do património histórico reforço da marca 'Misericórdia'.

Mais informações disponíveis em www.scml.pt

ANEXO I

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DOS JOGOS SANTA CASA

O **DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA (DJSCML)** é um departamento estatutário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que tem por objetivo assegurar a exploração dos jogos sociais em nome e por conta do Estado em regime de exclusividade para todo o território nacional, através da Marca JSC, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos aos beneficiários nos termos da legislação aplicável.

Compete ao DJSCML a gestão e exploração de Lotarias, Apostas Mútuas e quaisquer jogos autorizados para serem explorados pela Santa Casa, tendo em vista a obtenção eficaz dos meios necessários à prossecução dos seus fins e de outros a nível nacional definidos por lei nas áreas da saúde, educação, ação social, cultura, entre outras, O DJSCML dispõe de orçamento e contas próprias, anexos ao orçamento e contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Enquanto entidade que explora os jogos sociais em nome e por conta do Estado, e sendo a sua atividade fortemente regulada pelo Estado, o DJSCML é um operador responsável por excelência, desempenhando um papel fulcral na promoção de hábitos de jogo moderados e na prevenção do jogo problemático. Disponibiliza aos seus apostadores uma oferta moderada e atrativa de jogos, acessível a todas as pessoas, com baixos valores de aposta, mecânicas simples e diversos níveis de prémios, assegurando continuamente a promoção de hábitos de jogo responsável.

1. RESUMO HISTÓRICO

A 18 de novembro de 1783, D. Maria I autorizou a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) a explorar uma **Lotaria**, anual, sob a tutela e a fiscalização da Fazenda Real, sendo os lucros repartidos pelo Hospital Real, pela Casa dos Expostos e pela Academia Real das Ciências. Quase um ano depois, a 1 de setembro de 1784, procedeu-se à primeira extração da Lotaria, cujo sorteio durou 34 dias.

Ao longo dos anos, a Lotaria passou a constituir uma importante fonte de financiamento da Misericórdia de Lisboa, o que levou a que se incrementassem medidas para preservar esta forma de financiamento, combatendo-se as lotarias extraordinárias que desviavam os lucros da Misericórdia e lutando contra a concorrência de lotarias estrangeiras, em particular da espanhola. Aumentando os seus recursos através de doações, legados e dos lucros crescentes da Lotaria, cuja credibilidade se foi solidificando, a Misericórdia de Lisboa alargou os seus serviços de assistência, tornando-se numa das pioneiras na proteção à maternidade e à primeira infância ao longo do século XX.

Em 1926, o Decreto nº 12 790, no seu artigo 1º, estabeleceu que “As lotarias serão exploradas pela Misericórdia de Lisboa, por conta do Estado, constituindo exclusivo do mesmo Estado, e denominar-se-ão Lotarias da Misericórdia de Lisboa.”

Mas só em 1961 seria atribuída à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a concessão de um novo jogo, desta vez de apostas mútuas desportivas, o **Totobola**, cujas receitas tornaram possível a criação do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, em 1964.

Em 1985, surgiu o **Totoloto**, um jogo de sorteio de números que, pelos valores reduzidos de aposta, facilidade de mecânica e prémios elevados, cativou muitos portugueses.

Dois anos depois, em 1987, foi lançada a **Lotaria Popular** que proporcionava preços mais acessíveis aos apostadores e cujo lançamento esteve, por um lado, relacionado com a necessidade de combater o jogo ilegal, designadamente as «rifas» que proliferavam em diversos meios, canalizando essa procura para a oferta legal dos jogos sociais do Estado, e conquistando, por outro, um público com menor poder de compra.

Em julho de 1995, juntou-se ao portefólio JSC a **Lotaria Instantânea**, cujo lançamento ficou a dever-se à necessidade de ampliar as áreas de apoio e/ou intervenção social a crianças e jovens em risco e a acompanhar o progresso dos restantes países europeus. Em março de 2010, o jogo assumiu uma nova identidade e passou a ser designado comercialmente por “**Raspadinha**”.

Em 2001, a SCML introduziu o Sistema de Gestão de Apostas em tempo real, *online*, um sistema inovador que permitiu a passagem dos escrutínios manuais a escrutínios totalmente informatizados e céleres, possibilitando à Misericórdia de Lisboa acompanhar a evolução do mercado dos jogos em geral e colocando-a em posição semelhante à de entidades homólogas internacionais.

A nova identidade dos Jogos Sociais, sob a designação da marca corporativa **JOGOS SANTA CASA**, foi redefinida em 2004. A mudança refletiu um novo posicionamento, de aproximação mútua da Santa Casa e dos Jogos Sociais, através de uma linha de comunicação comum e única. Nesse sentido, o logótipo que integra a nova identidade passou a combinar os valores associados ao ato de apostar nos Jogos Santa Casa: por um lado, a sorte e o sonho, representados pelo símbolo universal que é o trevo de quatro folhas e, por outro, a solidariedade e o altruísmo, simbolizados num coração. As Apostas Mútuas e as Lotarias declinam a imagem da marca-mãe, diferenciando-se por variações cromáticas do logótipo, por famílias de produtos e pelos respetivos nomes.

Ainda em outubro de 2004, chegou a Portugal um novo loto europeu, o **Euromilhões**, oferecendo aos apostadores os mais aliciantes prémios de sempre.

Esse ano ficou também marcado pela criação do **Portal Jogos Santa Casa**, em **www.jogossantacasa.pt.**, que veio permitir disponibilizar a oferta JSC através da Internet e por SMS, com características de conveniência e comodidade para um segmento de apostadores.

No final de 2010, procedeu-se à desmaterialização parcial da emissão da Lotaria Clássica e Popular, complementando a venda física de frações com a venda de lotarias, através dos terminais de jogo instalados em toda a rede de mediadores dos jogos sociais do Estado.

Já em 2013, foi lançada a **Raspadinha Digital**, passando este jogo tão popular a estar disponível também no Portal Jogos Santa Casa e na app a partir de 2017.

Em 2015 o Estado reforçou a confiança que deposita no DJSCML, atribuindo-lhe a exploração, em regime de exclusividade, de novos jogos sociais: **as apostas desportivas à cota e as apostas mútuas hípicas, ambas de base territorial.**

No dia 9 de setembro de 2015, foi lançado o Placard, o jogo de apostas desportivas à cota dos JSC.

Em 2016, muitos foram os desafios conduzidos pelo Departamento de Jogos com o lançamento em maio da primeira Aplicação Móvel dos Jogos Santa Casa que se revelou um sucesso logo nos primeiros 6 meses, com mais de 160 mil downloads.

E em setembro desse ano, foi a vez de mais um novo jogo social ficar disponível para todos os portugueses, o MILHÃO. Legalmente designado como "Totosorteio", o MILHÃO é um jogo adicional associado ao Euromilhões que garante, semanalmente, a atribuição de um prémio no valor de 1 milhão de euros em Portugal.

A partir dessa data, a aposta no Euromilhões passou a implicar a participação obrigatória no MILHÃO.

O sorteio do MILHÃO realiza-se todas as sextas-feiras e, até ao final de 2019, já havia atribuído 190 prémios de 1 milhão de euros cada.

2. MISSÃO, VALORES E VISÃO

MISSÃO - A Missão do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é explorar os jogos sociais em nome e por conta do Estado, garantindo o cumprimento da política nacional de jogos definida que visa contribuir para a satisfação dos jogadores e criar valor a devolver à sociedade através do financiamento público das despesas de natureza social.

VISÃO - O papel de relevo dos Jogos Santa Casa na sociedade não se prende apenas com a redistribuição das verbas aplicadas em jogo. Através de uma rede de proximidade, é disponibilizada aos apostadores de todo o país uma oferta de jogos moderada e atrativa, que previne o chamado "jogo problemático". Com baixos valores de apostas, mecânicas simples

e diversos níveis de prémios, a gestão dos produtos tem, obrigatoriamente, em conta uma Política de Jogo Responsável que visa garantir escolhas informadas e apostas seguras para os apostadores que procuram nos jogos sociais do Estado, acima de tudo, uma atividade lúdica e divertida.

A realidade atesta que os jogos sociais são os preferidos dos apostadores portugueses. Tendo em vista a sua fidelização e a captação de novos jogadores, é constante o empenho e o compromisso de inovar, estudar e antecipar os desafios que surgem com maior frequência num mercado em constante evolução.

Jogos Santa Casa é uma marca que simboliza o sonho e a sorte de todos os que por entretenimento escolhem apostar nos jogos sociais em busca da concretização dos seus sonhos e que, simultaneamente, apoiam de forma decisiva as Boas Causas que regem esta mesma marca há séculos! O Jogos Santa Casa são e querem continuar a ser o que sempre foram: uma boa aposta!

VALORES:

- INTEGRIDADE
- SEGURANÇA
- RESPONSABILIDADE
- SOLIDARIEDADE
- TRADIÇÃO
- PROXIMIDADE
- INOVAÇÃO

ONDE ESTAMOS

Com milhares de pontos de venda em funcionamento, a marca encontra-se dispersa por todo o país, cimentando assim uma presença relevante no panorama nacional da atividade do jogo a dinheiro.

Nos últimos anos, a atividade económica dos pontos de venda Jogos Santa Casa tem-se mantido associada, sobretudo, a duas áreas distintas - a restauração (45%) e as papelarias/tabacarias (43%).

Números-chave de 2019 da nossa rede comercial

Pontos de Venda = 4.861

Terminais de jogo = 4.978

Colaboradores da Rede de Mediadores = 17.106

PORTEFÓLIO DOS JOGOS SANTA CASA

Os jogos sociais do Estado subdividem-se nos seguintes tipos de jogos, de natureza distinta:

- **APOSTAS MÚTUAS:** Euromilhões, Totoloto, M1LHÃO e Novo Jogo;
- **LOTARIAS:** Lotaria Clássica, Lotaria Popular e Raspadinha;
- **APOSTAS DESPORTIVAS:** Placard (AD à Cota) e Totobola (AD Mútuas);
- **APOSTAS HÍPICAS.**

Em 2019, as vendas brutas totais situaram-se nos 3.360 milhões de euros, crescendo 8,5% em relação a 2018 e mantendo, assim, um ciclo de crescimento contínuo, iniciado há 10 anos.

Este ciclo de crescimento é resultado do sucesso de uma estratégia de posicionamento que, através da melhoria da oferta e experiência de jogo nos pontos de venda e da modernização dos meios de realização de apostas, nos permitiu consolidar a base de apostadores.

As medidas que consubstanciam esta estratégia têm permitido angariar e fidelizar novos apostadores. Os seus perfis demonstram uma valorização dos aspetos lúdicos e de entretenimento que vão para além do fator prémio, uma evolução de tendência na procura que se prende com as características do mercado de jogo a dinheiro em Portugal e das profundas alterações que conheceu nos últimos anos (com a legalização de novos operadores).

As vendas subiram em todas as categorias de Jogos, tendo a procura dos Jogos Santa Casa em 2019 ficado principalmente marcada pelo crescimento, em termos absolutos, da Raspadinha (que se manteve como o jogo mais vendido) com uma variação de 7,8% e do Placard que registou um aumento de 20,4%.

Assinalam-se, contudo, outras variações com bastante importância, como a da Lotaria Nacional (+11,4%) que se ficou a dever, em grande parte, ao relançamento da comunicação regular deste jogo e ao arranque do projeto que viabilizou a colocação de jogo físico em todos os pontos de venda no último quadrimestre do ano, com um incremento significativo de vendas em cada extração.

Outra evolução a sublinhar é a das Apostas Mútuas (+2,5%) que inverteu a tendência de decréscimo de anos anteriores, com crescimento de todos os Jogos deste segmento, exceto do Totobola.

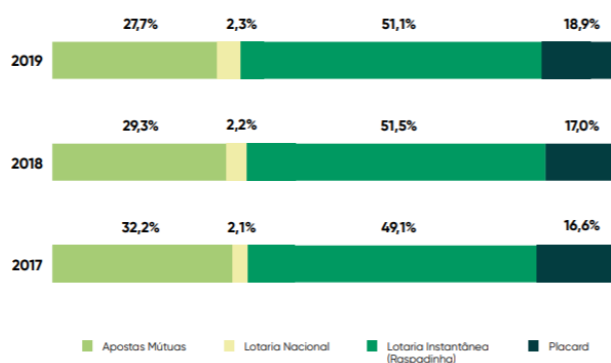
EVOLUÇÃO DAS VENDAS JSC, POR JOGO: 2017 – 2019
(milhões de euros; %)

	2017	2018	2019	Var. 2019 / 2018
Vendas Brutas JSC	3.028	3.097	3.360	8,5%
Apostas Mútuas	976	908	931	2,5%
Totobola	8	6	5	-3,2%
Totoloto	100	97	100	3,3%
Joker*	18	-	-	-
Euromilhões e Milhão	851	805	825	2,5%
Lotaria Nacional	64	69	76	11,4%
Lotaria Clássica	41	46	52	12,6%
Lotaria Popular	23	23	25	9,0%
Lotaria Instantânea (Raspadinha)	1.487	1.594	1.718	7,8%
Placard	502	527	634	20,4%

* Jogo suspenso em agosto de 2017

A forma como evoluíram os diferentes jogos trouxe repercussões à estrutura de vendas. Neste último ano, a evolução mais marcante está relacionada com a dimensão ganha pelo Placard, que passou a representar 18,9% do total de vendas, retirando representatividade à Lotaria Instantânea (Raspadinha) e às Apostas Mútuas.

ESTRUTURA DE VENDAS JSC: 2017 – 2019
(%)



No que toca à distribuição das vendas por canal assistiu-se em 2019 a uma muito ligeira perda de preferência dos apostadores pela rede de mediadores. Os pontos de venda físicos foram responsáveis por 97,4% das vendas dos nossos jogos (97,5%, em 2018) tendo os canais digitais dos Jogos Santa Casa, ao atingir os 87 milhões de vendas, aumentado as mesmas em 12,7%.

3.1. LOTOS VS LOTARIAS

Para além de diversos aspetos operacionais distintos, a principal diferença prende-se com a forma como são determinados os planos de prémios e os valores dos prémios.

Os **jogos do tipo Loto** (apostas mútuas) são jogos onde é a própria contribuição dos apostadores através da sua aposta - prognosticando resultados de uma ou mais competições ou prevendo sorteios de números - que gera o montante a distribuir para prémios. Desta forma, quanto maior for o volume de apostas, maior é o montante disponível para prémios (dependente sempre do plano de prémios do respetivo jogo). Ou seja, todas as apostas registadas para um sorteio são agregadas num conjunto único e, só após realizado o sorteio, com base na chave sorteada, são calculadas as quantidades de prémios de cada categoria de prémios e os valores unitários dos prémios de cada categoria, que dependem do volume de apostas efetivamente registadas e do respetivo volume monetário, não existindo limite para o volume de apostas aceite.

Neste tipo de jogos, o DJSCML, como operador, limita-se a agregar as apostas e o montante apostado por todos os jogadores, a organizar o sorteio e a redistribuir esse dinheiro, ou a parte desse dinheiro destinada a prémios pelas apostas premiadas das diversas categorias de prémios.

O **Euromilhões** e **Totoloto** são jogos de apostas mútuas baseados em sorteios de números.

O MILHÃO é um jogo do tipo add-on, dependente do Euromilhões, baseado em sorteios de códigos alfanuméricos compostos por 8 algarismos (3 Letras e 5 Números), gerados de forma automática e obrigatória, pelo sistema de jogo (terminal), por cada aposta simples (combinação de 5+2) no Euromilhões (jogo base).

As **lotarias** são jogos explorados sob a forma de emissões de bilhetes numerados, físicos e desmaterializados, para participação em sorteios de números, denominados “extrações”, habilitando o apostador a um prémio pré-estabelecido que obedece a um plano de prémios, previamente definido, que determina as respetivas categorias, quantidades e valores dos prémios a atribuir face à emissão total de bilhetes. Independentemente dos bilhetes efetivamente vendidos, todos os bilhetes da emissão entram no conjunto de bilhetes submetidos à extração. Após a extração, apenas se identifica se os bilhetes que têm direito a prémio foram ou não vendidos.

Neste tipo de jogos, o DJSCML, como operador, assume o risco de pagar todos os prémios, mesmo que o seu volume monetário seja superior ao volume monetário dos bilhetes vendidos (o que pode acontecer se, apesar de ter sido vendida uma parte minoritária dos bilhetes da emissão, dentro desse conjunto de bilhetes vendidos estiverem os bilhetes premiados nas categorias de prémios de valores mais elevados).

Nas lotarias importa distinguir a **Lotaria Instantânea**, vulgarmente conhecida por **Raspadinha**, para a qual, ainda antes de os jogos serem colocados em comercialização, já se sabe quantos prémios existem para determinada emissão, e as **lotarias passivas** (Lotaria Clássica e Lotaria **Popular**) que, apesar de toda a numeração possível existir física ou virtualmente, apenas os números sorteados, darão depois lugar aos prémios estabelecidos no plano de prémios, previamente definido.

3.2. APOSTAS DESPORTIVAS

Nesta categoria de jogos incluem-se as **Apostas Desportivas à Cota** e as **Apostas Desportivas Mútuas**. As Apostas Desportivas à Cota contemplam a marca **Placard** e são um jogo onde os apostadores prognosticam um ou mais factos ocorridos no decurso de um ou vários eventos desportivos e são premiados em função da cota atribuída à sua aposta, calculada em função das probabilidades atribuídas aos resultados possíveis de um evento desportivo e do payout fixado (montante destinado a prémios).

As Apostas Desportivas Mútuas contemplam o **Totobola**, que faz depender o apuramento da quantidade de acertantes nas diversas categorias de prémios e os seus respetivos valores individuais, do valor total das apostas que é apurado por concurso e de uma chave que é constituída por um conjunto de resultados de eventos desportivos (futebol).

Assim, enquanto no **Totobola** os apostadores não sabem, à partida, quanto vão ganhar com a sua aposta, porque o prémio depende do contributo de todos os apostadores (ou seja, os apostadores apostam entre si e daí ser um jogo de Apostas Desportivas Mútuas), no **Placard** os apostadores conhecem logo à partida o valor que receberão, caso os seus prognósticos sejam vencedores.

3.3. APOSTAS HÍPICAS

A exploração das **Apostas Hípicas Mútuas** de base territorial foi atribuída em exclusivo à SCML, através do Decreto-Lei n.º 68/2015 de 29 de abril.

A SCML atribui às Apostas Hípicas um papel relevante na diversificação da oferta de jogos sociais em Portugal e no alargamento sustentado da sua base de apostadores, uma vez que o lançamento deste novo jogo vai ao encontro dos objetivos estratégicos da instituição: assegurar o desenvolvimento de novas ofertas de jogo, inovadoras e sustentáveis, de acordo com os princípios orientadores de Jogo Responsável.

Prevê-se que o lançamento deste novo jogo ocorra até ao final do ano de 2021, estando já definida e aprovada a nova marca comercial para a identificação e exploração deste novo jogo social.

Trata-se de um jogo de apostas sobre corridas em que se prognosticam os cavalos que chegam nos primeiros lugares de uma determinada corrida.

Neste tipo de jogo a sorte está ligada à perícia: os acertos dependem não só da sorte como também dos conhecimentos do apostador.

Por se tratar de uma Aposta Mútua, todas as apostas registadas são agregadas e o montante para prémios tem como base uma pool de apostas efetuadas em Portugal e em 25 outros países.

À semelhança do **Placard**, nestas apostas, a cada prognóstico está associada uma cota, sendo que neste jogo, a cota varia ao longo do dia e é inversamente proporcional ao número de apostas, ou seja, à medida que o número de apostas num determinado cavalo aumenta, a sua cotação diminui. A cota do fecho do período de aceitação de apostas é a cota considerada para o apuramento do valor do prémio.

O valor dos prémios é calculado em função do valor total em jogo e das apostas em cada prognóstico. Quanto mais apostas em jogo, maior o valor disponível para prémios. Quanto mais apostas vencedoras, menor será o valor de cada prémio (o valor para prémios é distribuído por mais apostadores). O prémio está dependente do montante apostado e da cota desse cavalo no momento do fecho do período de aceitação de apostas.

3.4. JOGOS DO ATUAL PORTEFÓLIO

A **Lotaria Nacional** foi criada pela Carta Régia de 18 de novembro de 1783, outorgada pela Rainha D. Maria I, e os seus resultados líquidos destinavam-se ao auxílio e proteção do crescente número de crianças abandonadas, que ficavam a cargo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, assim como aos cuidados a prestar à população carenciada de Lisboa. A sua exploração passou por várias vicissitudes até meados do século XX, estabilizando nos moldes atuais a partir da publicação do Decreto-Lei n.º 40 397, de 24 de novembro de 1955, que determinou, no seu artigo 11.º, que “a exploração da Lotaria Nacional compete à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em comparticipação com o Estado, em regime de monopólio”. Este diploma foi sucessivamente alterado quanto à forma de repartição dos resultados líquidos entre o Estado e a Misericórdia de Lisboa.



A **LOTARIA CLÁSSICA** é uma das modalidades do jogo Lotaria Nacional.

A primeira extração da Lotaria Clássica realizou-se no dia 1 de setembro de 1784.

É um jogo explorado sob a forma de emissões de bilhetes numerados, físicos e desmaterializados, para participação em sorteios de números, denominados extrações.

Obedece a um plano de prémios previamente definido que determina as categorias, quantidades e valores dos prémios a atribuir face à emissão total de bilhetes.

Cada extração, e respetivas séries de bilhetes e frações, está associada a épocas especiais, comemorações ou outros eventos festivos, dependendo o preço da fração do tipo de extração: Ordinárias: 5 euros; Especiais: 10 euros; Extraordinárias: 15 euros.

O valor do prémio na fração corresponde a 1/5 do valor atribuído ao bilhete. O maior primeiro prémio desta Lotaria atingiu, até hoje, os 12,5 milhões de euros, correspondente ao prémio total das dez séries, na Lotaria do Natal.

O sorteio da Lotaria Clássica acontece semanalmente, à segunda-feira.



A **LOTARIA POPULAR** é uma das modalidades do jogo Lotaria Nacional.

A primeira extração da Lotaria Popular aconteceu a 10 de março de 1987, estando o seu lançamento relacionado com a necessidade de disponibilizar uma oferta de jogo mais acessível e de combater a proliferação do jogo ilegal, onde se incluem as rifas.

Tal como a Clássica, também a Lotaria Popular se insere na categoria das lotarias onde cada sorteio corresponde à emissão de bilhetes numerados, para participação em sorteios de números ou extrações. O plano de prémios é previamente definido, determinando as categorias, quantidades e valores dos prémios a atribuir face à emissão total de bilhetes.

Os preços da fração da Lotaria Popular também variam consoante o tipo de extrações:

Ordinárias: 2 euros; Especiais: 3 euros; Extraordinárias: 5 euros. O maior primeiro prémio desta Lotaria atingiu, à data, os 150 mil euros, correspondente ao prémio total das seis frações.

O sorteio da Lotaria Popular realiza-se, semanalmente, à quinta-feira.



A **LOTARIA INSTANTÂNEA** foi lançada a 31 de julho de 1995, na rede física, com o objetivo de financiar políticas sociais do Estado na área da ação social, designadamente o apoio a crianças e jovens carenciados. Em março de 2010, este jogo assumiu uma nova identidade comercial, com a marca "Raspadinha", tal como já era conhecida pelos apostadores. No dia 1 de julho de 2013, este jogo foi igualmente lançado no canal digital dos JSC, em www.jogossantaca.pt, com o objetivo de alargar a oferta dos jogos sociais já existentes na rede física também ao Portal Jogos Santa Casa. Em 2017 foi lançado na app.

A Raspadinha insere-se na categoria das lotarias e cada um dos seus jogos obedece a um plano de prémios previamente definido, constante do verso do respetivo bilhete, que define as categorias, quantidades e valores de prémios a atribuir, face à emissão total de bilhetes.

Caracteriza-se ainda pela exploração da emissão de jogos independentes (autónomos) entre si, com temas, mecânicas e planos de prémios distintos, vendidos através de bilhetes em que a atribuição do prémio é conhecida de imediato por ação do apostador.

Na Raspadinha existem várias categorias de prémios, que permitem ganhar desde o valor mínimo de um bilhete (0,50 euros, no canal digital, ou 1 euro, na rede física) até um máximo de 500.000 euros, dependendo do plano de prémios do jogo, sendo também possível ganhar prémios faseados mensalmente no tempo, como acontece nos jogos da família "Pé-de-Meia", com valores máximos de prémios que variam entre 1.800 euros a 504.000 euros.



O primeiro sorteio do **EUROMILHÕES** realizou-se no dia 13 de fevereiro de 2004 em Paris, sendo o grupo de países organizadores constituído por Espanha, França e Reino Unido. Em Portugal, o primeiro sorteio do Euromilhões realizou-se no dia 8 de outubro de 2004, data em que mais 5 países se juntaram ao grupo inicial: Irlanda, Áustria, Bélgica, Suíça e Luxemburgo.

O Euromilhões consiste num concurso de apostas mútuas da categoria dos lotos, no qual os apostadores prognosticam o resultado sobre o acerto de 5 números em 50 possíveis, da grelha de "Números", combinado com o acerto de 2 números/estrelas em 12 possíveis, da grelha das "Estrelas".

Com um montante base de aposta de 2,20 euros, 50% desse valor reverte diretamente para prémios. Atualmente, o Euromilhões garante um primeiro prémio no valor de 17 milhões de euros, podendo atingir um Jackpot máximo de 200 milhões de euros (com possibilidade de aumento até um novo limite máximo de 250 milhões de euros), com uma probabilidade de obtenção de um qualquer prémio de 1 para 13.

Os sorteios do Euromilhões têm lugar duas vezes por semana, à terça-feira e à sexta-feira.



O **TOTOBOLA**, baseado nos "concursos de prognósticos ou apostas mútuas sobre resultados de competições desportivas", foi criado através do Decreto-Lei n.º 43 777, de 3 de junho de 1961, iniciando-se a sua exploração a 24 de setembro desse ano.

A criação deste jogo teve como objetivo primordial aplicar os seus resultados líquidos no financiamento da construção e manutenção do primeiro centro de reabilitação em Portugal

– o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão. O atual modelo do Totobola assenta numa grelha com 13 jogos base e um 14º jogo, denominado “Super 14”, em que os apostadores prognosticam o resultado de vitória da equipa visitada (“1”), o empate (“X”) ou a derrota da mesma (“2”), . Com um montante mínimo de aposta de 0,80 euros, a chave de resultados completa do Totobola é, habitualmente, conhecida aos domingos à noite (concursos normais) ou, no caso dos concursos extraordinários à terça, à quarta ou quinta-feira à noite (extra quinta), dependendo das competições desportivas a que pertencem os jogos do elenco do concurso em questão.



O **TOTOLOTO** foi criado pelo Decreto-Lei n.º 382/82, de 15 de setembro, mas a sua regulamentação e exploração só foi definida pelo Decreto-Lei n.º 84/85, de 28 de março. Foi o segundo jogo de apostas mútuas lançado em Portugal, cujo primeiro concurso se realizou no dia 31 de março de 1985, com sorteios ao sábado.

A partir de 3 de março de 1997, deu-se início a um segundo sorteio semanal do Totoloto, à segunda-feira, com nova alteração, a partir de 16 de março de 2011, passado a ser à quarta-feira, mas desta vez de forma independente, isto é, como um novo concurso com apostas independentes.

Do tipo loto, em que os participantes prognosticam resultados de sorteios de números para obter o direito a prémios em dinheiro, o atual sistema de apostas do Totoloto consiste no acerto de 5 números em 49 possíveis na grelha de “Números”, combinado ainda com o acerto de 1 número em 13 possíveis na segunda grelha, do “Número da Sorte”. Com um valor base por aposta de 0,90 euros, garante, atualmente, um primeiro prémio mínimo de 1.000.000 euros. Atualmente, os sorteios do Totoloto têm lugar duas vezes por semana, à quarta-feira e ao sábado.



Associado ao Euromilhões (EURL) em setembro de 2016, o **M1LHÃO** veio introduzir um benefício/prémio adicional que fundamentou o aumento do valor da aposta do EURL. Trata-se de um jogo tipo rifa de âmbito nacional, com um valor de 0,30€ por aposta. A cada aposta no EURL efetuada em território nacional corresponde uma aposta no M1LHÃO, sendo a participação neste jogo obrigatória. Assim, o valor total da aposta no (EURL+ M1LHÃO) passa a 2,50€ (2,20€ EURL + 0,30€M1);

A cada aposta válida do EURL realizada em território nacional corresponde um código de participação no M1LHÃO, sendo que apenas um apostador será premiado. Por vezes são realizados sorteios especiais onde são sorteados códigos adicionais (ex. 5 códigos em vez de apenas 1) correspondendo os mesmos à atribuição de um maior número de prémios no valor de 1 milhão de euros.

O M1LHÃO tem uma periodicidade semanal e o valor do prémio sorteado é de 1M€, ou seja, todas as semanas existe um apostador que ganha um 1M€, obrigatoriamente.

Benefícios diferenciadores:

- Atribuição de um prémio garantido no valor de 1M€, em Portugal;
- O único jogo com participação obrigatória no EURL que não requer qualquer 'ato' por parte do apostador, para além da participação no EURL;
- Facilidade de aposta;
- Certeza e Solidez (prémios garantidos).



O **PLACARD**, lançado a 9 de setembro de 2015, foi criado pelo Decreto-Lei n.º 67/2015, de 29 de abril, tendo o regulamento do jogo sido publicado pela Portaria nº 173/2015, de 8 de junho.

Trata-se de um jogo de apostas desportivas à cota de base territorial, explorado pelo Departamento de Jogos em regime de direitos exclusivos para todo o território nacional, que testa o conhecimento dos apostadores em onze modalidades desportivas disponíveis (futebol, ténis, basquetebol, andebol, voleibol, hóquei no gelo, râguebi, futsal, futebol americano, futebol de praia e hóquei em patins), em diferentes competições e eventos desportivos. Neste jogo, o apostador poderá fazer apostas simples, combinadas e múltiplas, com diferentes prognósticos para cada evento desportivo, podendo selecionar até 9 tipos de aposta diferentes.

A cada prognóstico está associada uma cota que, multiplicada pelo valor da aposta, determina os ganhos possíveis (prémio). Com um montante base de aposta entre 1 e 100 euros (no caso das apostas simples o montante total a pagar pode chegar aos 800 euros e nas apostas múltiplas aos 1.000 euros) o prémio a atribuir varia em função da modalidade de aposta, do montante base e da cota do(s) prognóstico(s), até um ganho máximo possível, estabelecido por regulamento, de 100.000 euros. Em 2018 foi lançada uma nova forma de registar as apostas, através de um bilhete desmaterializado, em formato QR Code, que é lido num aparelho acoplado ao terminal de jogo.

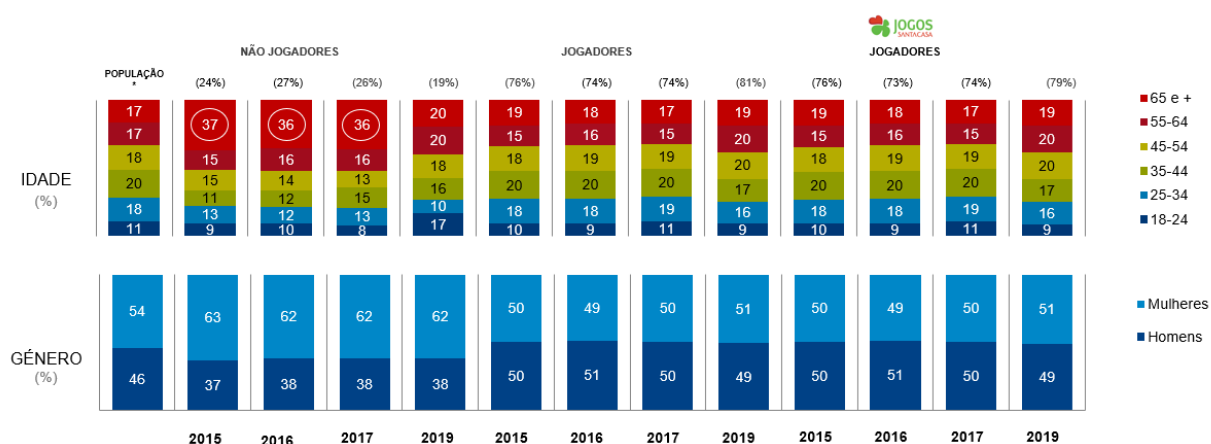
Para mais informações consultar a ficha de cada produto em Anexo.

OS APOSTADORES DOS JOGOS SANTA CASA

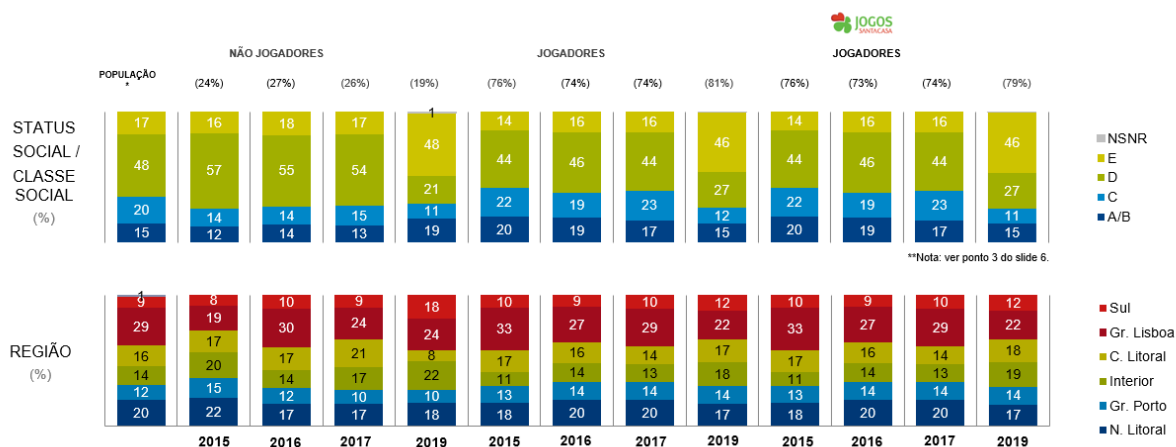
De acordo com o último Estudo de Tracking de Marcas, cerca de 6.6 milhões de portugueses apostaram nos Jogos Santa Casa ao longo do ano de 2019, correspondendo a 79% da população portuguesa adulta (com 18 e mais anos).

Em termos sociodemográficos, o perfil dos jogadores dos Jogos Santa Casa está globalmente alinhado com o perfil da população portuguesa com 18 e mais anos, destacando-se os indivíduos do género masculino e os pertencentes ao status social A/B e C.

PERFIL DOS JOGADORES VS. POPULAÇÃO



PERFIL DOS JOGADORES VS. POPULAÇÃO



Os nossos apostadores identificam os Jogos Santa Casa como jogos:

- Explorados por uma Instituição séria e credível
- Com resultados de exploração aplicados em causas sociais
- Com valores de aposta baixos
- Com dinâmicas de jogo fáceis e acessíveis

- Com um modelo de atribuição de prémios transparente e fiável

Estas apreciações são confirmadas pelos resultados de um estudo de benchmarking internacional [1], divulgado em 2014, sobre performances e atitudes perante o jogo, que comparou 16 Lotarias de 13 países, 10 europeus, Estados Unidos da América, Canadá e Austrália. Os Jogos Santa Casa obtiveram a melhor pontuação na opinião sobre a entidade que explora os Jogos: 96% das respostas foram “Boa Opinião”.

MERCADO DE JOGO A DINHEIRO EM PORTUGAL

Em 31 de dezembro de 2020, 15 entidades estavam autorizadas a exercer a atividade de exploração de jogos e apostas online em Portugal, mais 3 face ao mesmo período de 2019.

No seu conjunto, estas entidades são detentoras de 25 licenças (11 licenças para exploração de apostas desportivas a cota e 14 licenças para exploração de jogos de fortuna ou azar). Durante o 4º trimestre de 2020, a atividade de jogos e apostas online gerou cerca de 113,2 milhões de euros de receita bruta, valor superior em 48,4 milhões de euros (74,7%) comparativamente ao período homólogo de 2019.

Atualmente, estima-se que os Jogos Santa Casa representem cerca de 70% do mercado legal do jogo a dinheiro (receita bruta).

O jogo online é o segmento onde são esperadas as maiores taxas de crescimento, dado o ciclo ascendente em que ainda se encontra. Por outro lado, na disputa pelo que os consumidores gastam em jogo, é notável o desempenho do DJSCML, uma vez que os Jogos Santa Casa saíram claramente ganhadores: de acordo com o Estudo de Tracking de Marcas, cerca de 79% dos portugueses, com 18 e mais anos, joga a dinheiro e 100% destes apostam nos Jogos Santa Casa.

RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS JSC

4.1 SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI), implementado e certificado desde 2004, é parte integrante da gestão da SCML e do DJSCML, contribuindo de forma decisiva para a concretização dos objetivos da organização na exploração dos jogos sociais do Estado, designadamente no que respeita à transparência e à integridade de todas as operações de jogo, de acordo com as melhores práticas mundialmente aceites para a atividade das lotarias, no cumprimento da legislação aplicável.

O SGSI acompanha e adapta-se à evolução dos referenciais normativos internacionais de referência bem como às alterações organizacionais decorrentes, nomeadamente da

alteração do portfólio dos jogos sociais ou da legislação aplicável, mantendo-se, assim como um instrumento de gestão.

Atualmente o SGSI encontra-se implementado, e está certificado por entidade independente, tendo por referência a versão de 2013 da Norma ISO/IEC 27001 (Information technology – Security techniques – Information Security management systems – Requirements) e a Norma WLA –Security Control Standard: 2016.

4.2. O JOGO RESPONSÁVEL: FOCO NA MELHORIA CONTÍNUA

O DJSCML, enquanto entidade que explora os jogos sociais, em nome e por conta do Estado é um operador responsável por excelência e desempenha um papel fundamental na promoção de hábitos de jogo moderados por forma a assegurar a proteção da ordem pública, a preservação do património das famílias e a prevenção de situações de jogo excessivo.

Para um operador de jogo a dinheiro, como o DJSCML, o Jogo Responsável consiste num conjunto de medidas, de práticas corporativas e ferramentas preventivas que promovem a adoção de hábitos de jogo moderado, sem colocar em causa o bem-estar dos apostadores, contribuindo para uma tomada de decisão consciente no ato de jogar, mantendo a componente lúdica e divertida da atividade do jogo.

O Jogo Responsável é, portanto, uma das ferramentas de responsabilidade social corporativa da SCML que, no âmbito específico da exploração dos jogos sociais do Estado português, visa prevenir fenómenos de jogo problemático.

Assumindo-se o Jogo Responsável como um pilar estratégico na gestão dos Jogos Santa Casa e no desenvolvimento da oferta de jogos e serviços, destacam-se as seguintes práticas e mecanismos:

- Existência de sinalética específica nos pontos de venda e no Portal Jogos Santa Casa relativa à proibição de jogo a menores de idade e à concessão de crédito;
- Imposição de limites de carregamento dos cartões de jogador do Portal Jogos Santa Casa e de limites diários em apostas no Placard;
- Disponibilização de uma área de informação sobre jogo responsável no Portal Jogos Santa Casa e no Portal do Placard;
- Inclusão de conteúdos dinâmicos sobre jogo responsável, destinados aos apostadores, nos LCD dos terminais de jogo;
- Apresentação de campanhas e peças publicitárias que estejam de acordo os princípios legais e as boas práticas de jogo responsável aplicáveis;
- Divulgação de informação clara e detalhada sobre as características e regras dos seus jogos;

- Reforço de conteúdos relativos a jogo responsável aos mediadores dos jogos sociais do Estado, aos colaboradores do DJSCML, fornecedores e prestadores de serviços.

Ciente do seu papel na promoção de hábitos de jogo moderados e prevenção do jogo excessivo, o Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa passou, no decorrer do ano de 2017, por um rigoroso e exigente processo de auditoria internacional, onde as suas medidas e práticas no âmbito do Jogo Responsável foram submetidas à apreciação da Associação Europeia de Lotarias (EL – European Lotteries).

A obtenção da Certificação em Jogo Responsável atribuída em 2018 pela EL à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é, sem dúvida, a prova do reconhecimento internacional da responsabilidade que todos os dias norteia a atuação da Santa Casa e dos Jogos Santa Casa. Este reconhecimento a nível Europeu, pela sua exigência e prestígio, permitiu-nos também alcançar o nível máximo de Certificação em Jogo Responsável concedido pela Associação Mundial de Lotarias (WLA – World Lottery Association).

ANEXO J**FICHA ESTRATÉGICA DO PORTAL JOGOS SANTA CASA****ENQUADRAMENTO**

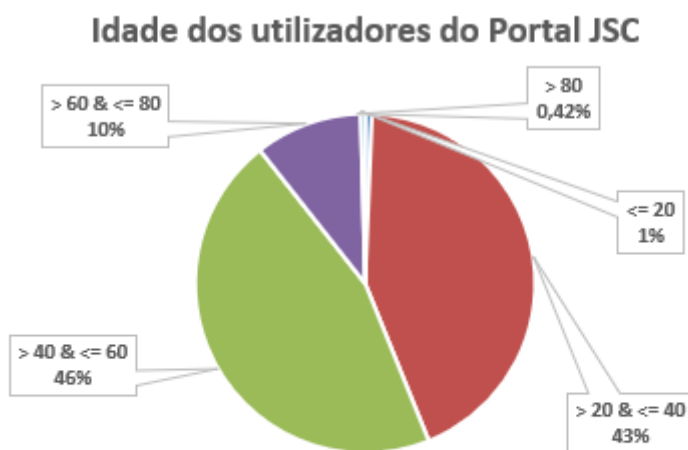
Em complemento à rede física de Mediadores, existe desde 2004, o Portal Jogos Santa Casa no endereço www.jogossantacasa.pt, permitindo a aposta nos jogos sociais do Estado, no canal digital.

O lançamento desta plataforma constituiu uma verdadeira revolução tecnológica nos Jogos Sociais, traduzida num Serviço de Conveniência para o Apostador.

O Portal JSC representa atualmente cerca de 7% do total de vendas Jogos da Santa Casa (esta percentagem exclui as vendas de Placard), com um total de 737.660 Jogadores registados, dos quais cerca de 179.052 apostaram no segundo semestre de 2020. Em relação aos registos Portal JSC (Site e App), 2020 teve uma média mensal de sensivelmente 10 mil registos mensais.

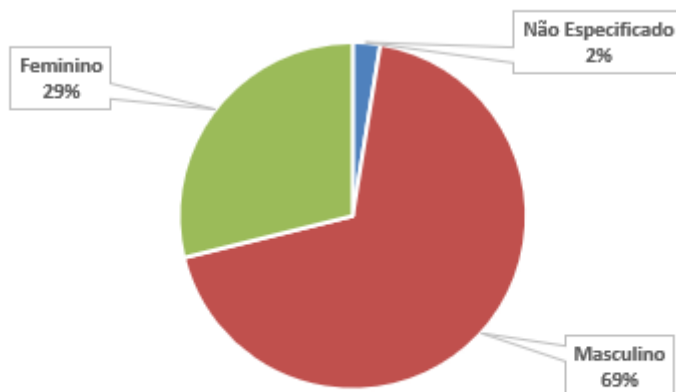
Atingiu ainda uma média de 177 mil apostadores ativos em 2020, o que equivale a uma taxa de crescimento de 30% face a 2019.

O Portal Jogos Santa Casa comunica diretamente com os seus jogadores através de newsletters regulares. Existem ainda um conjunto de notificações/alertas que o jogador pode pedir para receber no seu e-mail ou na sua caixa de correio (na sua área de jogador – semelhante ao sistema do Homebanking) tais como Alerta de Prémios, Saldo insuficiente no cartão de jogador, entre outros.

**Caracterização
demográfica dos
apostadores do
Portal**

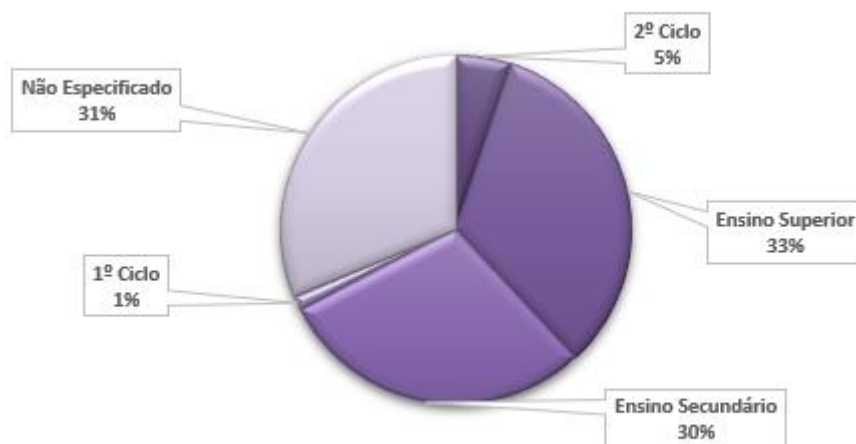
Fonte: Portal JSC

Género



Fonte: Portal JSC

Escolaridade

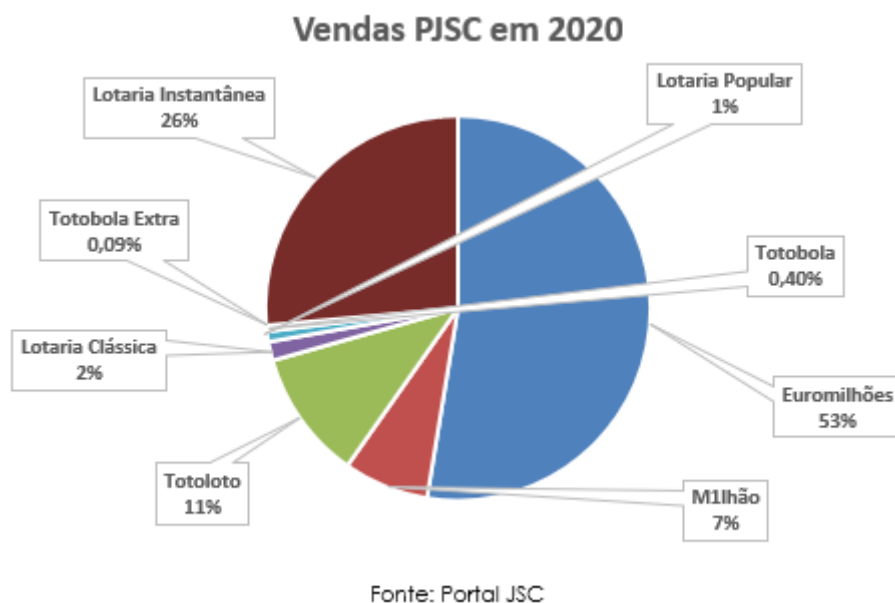


Fonte: Portal JSC

Atualmente o apostador do Portal Jogos Santa Casa é maioritariamente do sexo Masculino (69%), com idades entre os 41 e 60 anos (46%) e as suas habilitações variam entre Ensino Superior (33%) e o Ensino Secundário (30%).

Performance ao nível de vendas

Em 2020 registou-se um total de vendas de cerca de 110 milhões de euros, valor bem acima dos 86 milhões alcançados no ano anterior.



Em 2020, o Euromilhões representou 53% das vendas do PJSC. Registou-se ainda um crescimento progressivo da Raspadinha digital, tendo sido responsável por 26% das vendas totais do PJSC

Comportamento e caracterização dos utilizadores

O Portal JSC tem uma média superior a 1 milhão de utilizadores mensais, gerando mais de 23 milhões de visualizações de páginas por mês em 2020. Este volume de tráfego foi atingido após a introdução da área de conteúdos do PLACARD no Portal JSC, no final de Setembro de 2015. Efetivamente, após o lançamento deste novo produto offline, a homepage da área PLACARD tornou-se a página mais visitada em todo o Portal JSC, com cerca de 8% do total de page views.

As páginas mais visitadas referem-se a páginas associadas ao Cartaz de Resultados (nomeadamente, Euromilhões, M1lhão e Totoloto), homepage (www.jogossantacasa.pt) e a página relativa ao Download da App JSC (www.jogossantacasa.pt/html/AppJSC/index.jsp).

Tráfego

Os dias com maior tráfego são as sextas-feiras, sábados e terças-feiras, respetivamente.

Principais Origens de tráfego



Fonte: Google Analytics

Origens de tráfego por tipo de dispositivo

Os acessos ao portal via dispositivos mobile têm vindo a aumentar progressivamente, assumindo, em 2020, uma média de **67%**. Por outro lado, os dispositivos tablet têm vindo a diminuir progressivamente ao longo do tempo, tendo atingido apenas 4% em 2020

Funcionalidades Implementadas desde o lançamento do Portal JSC

- Registo obrigatório no Portal JSC - Esta funcionalidade permitiu definir com maior precisão o perfil dos seus jogadores;
- Gestão de Notificações;
- Caixa de mensagens;
- Notificação de Prémio por Resgatar;
- Notificação de novas funcionalidades;
- Alertas referentes a alterações aos jogos/sorteios;
- Notificação de movimentos administrativos realizados no cartão de jogador;
- Procurar – pesquisa de conteúdos no PJSC;
- Quanto ganhou: introduz uma chave e surge a indicação se já foi premiada (acertos, número de sorteio, valor do prémio);
- RSS – Chaves e resultados; Jogos e Jackpots; Lista de Prémios; Novidades e Comunicados;

- Registo Automático de Apostas - permite registar automaticamente apostas no Euromilhões e Totoloto num período de 2 a 12 semanas;
 - Chaves Favoritas – gravar chaves favoritas com um determinado nome (é possível diferenciar para o canal Web e para o canal SMS);
 - Números da Fortuna e do Azar – permite seleccionar números que o jogador quer, ou não quer que sejam gerados nas chaves aleatórias;
 - Chave cega – chave aleatória que só é visível após pagamento de aposta;
 - Inserir número de telemóvel para apostas via sms – facilita o processo de aposta via sms, pois o jogador não necessita de colocar o número do CJ na mensagem;
 - Comprar Lotaria Clássica e Popular via SMS;
 - Gestão de notificações: o jogador pode gerir a informação que deseja receber do Portal JSC: Newsletters (ações promocionais, passatempos e outras novidades dos JSC); Prémios (Alerta de Prémio); Confirmação de transferência Bancária; Alerta de Prémios por resgatar 60/80 dias após a sua atribuição;
 - Alerta para Carregamento de Cartão quando o saldo, que foi definido pelo jogador, atingir um determinado valor (a definir pelo jogador);
 - Reformulação da Homepage: criação de mais áreas de destaques (banners) e botão de acesso à área de Jackpots;
 - Lista de prémios - prémios distribuídos exclusivamente no Portal JSC;
 - Estatísticas – dados estatísticos das chaves premiadas.
-
- Área Raspadinha: informação dos jogos à venda nos mediadores (com demo demonstrativa);
 - Área Institucional: historial dos jogos, relatório de contas e regulamentos jogos;

**Novas
áreas/conteúdos
criados desde o
lançamento do
Portal JSC**

- Pontos de Venda - para além da consulta de pontos de venda são publicados, nesta área, as aberturas de concursos a mediação JSC;
- Conteúdo de veracidade de dados na área de registo - o jogador ao registar-se deve confirmar a veracidade dos seus dados;
- Demo com exemplo de apostas via SMS;

Projeto Estruturante do Portal JSC em 2012 / REDESIGN

No dia 15 de Abril de 2012 foi implementado o redesign do Portal JSC, adaptando-se assim às tendências atuais do mercado online e às necessidades dos utilizadores da internet.

No dia 28 de Julho de 2012 foi instituída uma alteração no carregamento mínimo do saldo do Apostador, que passou de 15€ para 5€. Esta alteração traduziu-se num aumento do número de carregamentos e também do número de registos.

Canal SMS

O PJSC possui a funcionalidade de apostar (exceto na Raspadinha e no Totobola) através de um serviço de SMS. Para o fazer, o apostador tem de preencher os campos "Telemóvel para jogar via SMS" e "Cartão para jogar via SMS" na área "Os meus dados pessoais".

Após o preenchimento das informações acima mencionadas, o apostador pode começar a apostar através deste canal. Basta enviar um SMS com a sua aposta para o número 3377, com a indicação do jogo e a composição da aposta).

Ao enviar um SMS para o número 3378, o apostador poderá aceder às outras funcionalidades disponibilizadas pelo canal SMS:

- Pagamento de Prémios
- Cancelamento de Apostas
- Consulta de saldo de cartão
- Alterar ou Recuperar PIN
- Visualizar aposta

- Consulta de Chaves e Resultados
- Ajuda

O custo do SMS de registo de apostas e do SMS de pedido de informação é cobrado consoante o tarifário do Operador de Rede Móvel utilizado pelo apostador. Caso pretenda fazer uma aposta através de outro telemóvel (que não o que está associado ao seu Cartão de Jogador) o apostador deverá, em cada aposta, inserir o número do Cartão de Jogador e o Pin correspondente: Jogo + Aposta + Cartão de Jogador + Pin. O canal SMS é claramente o menos utilizado pelos apostadores, tendo registado apenas 64 mil euros em vendas em 2020 (0,06%)

ANEXO L

FICHA ESTRATÉGICA DA APP JOGOS SANTA CASA

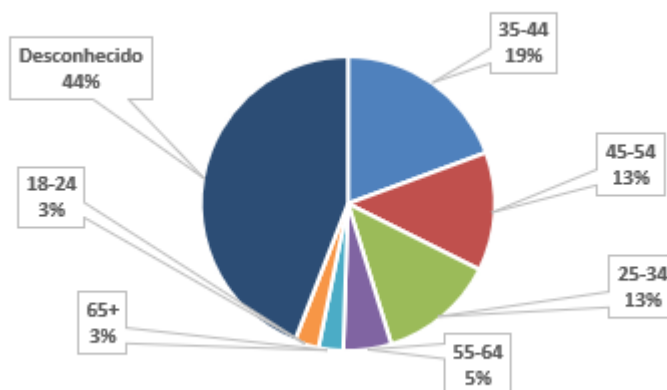
ENQUADRAMENTO

Em maio de 2016, foi lançada a **Aplicação mobile JSC**, uma aplicação de jogo para telemóveis (*smartphones*) e *tablets* disponível para *iOS* e *Android*, que atualmente oferece aos apostadores a possibilidade de realizarem apostas no Euromilhões, M1lhão, Raspadinha, Totoloto, Lotaria Clássica e Lotaria Popular, bem como de consultarem as Chaves e Resultados dos vários jogos sociais do Estado. A App JSC utiliza, como meio de pagamento, o Cartão de Jogador associado à conta de jogador do Portal Jogos Santa Casa.

A App JSC já registou, desde o seu lançamento, mais de 900 mil downloads e um volume de vendas acima de 100 milhões de euros.

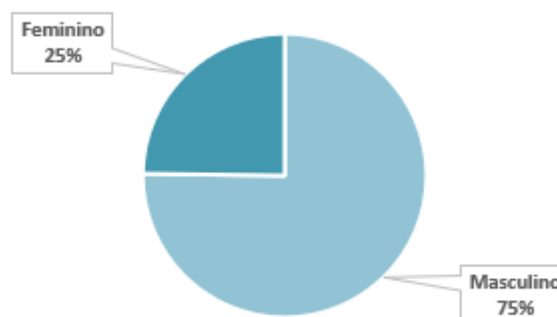
Caraterização demográfica dos apostadores da APP JSC

Idade dos utilizadores da App JSC



Fonte: Google Analytics

Género dos utilizadores da App JSC em 2020



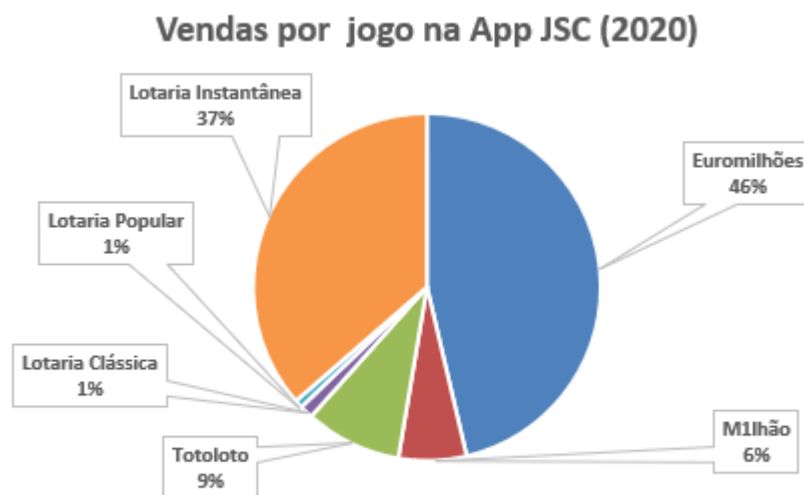
Fonte: Google Analytics

Os dados apresentados revelam que os apostadores da App JSC estão em número mais elevado no segmento entre os 35 e 44 anos (19%), mas há também um número considerável de apostadores na faixa etária entre os 25-34 e 45-54 anos (ambos com 13%).

Refira-se ainda que o sexo masculino é o género preponderante por parte dos utilizadores da App JSC, tendo atingido 75%

Vendas

Durante 2020, o volume de vendas na App Jogos Santa Casa atingiu um valor superior a 40 milhões de euros face aos 69 milhões do Portal Jogos Santa Casa. Na App JSC o comportamento de jogo dos apostadores é semelhante ao do Portal Jogos Santa Casa, em que o Euromilhões é o jogo com maior volume de vendas.

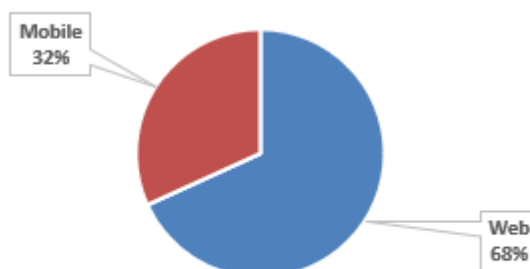


Fonte: Portal JSC

Registos

Em 2020, verificou-se um maior número de registos de novos apostadores através do Portal Jogos Santa Casa (68%) do que através da App JSC (32%).

Registos Web vs Registos Mobile (2020)



Fonte: Portal JSC

Downloads

Downloads da App JSC por Sistema Operativo



Fonte: Google Analytics

Ao longo de 2020 o sistema operativo Android foi ganhando protagonismo, acabando por ser o principal responsável pelos downloads da App JSC

Caraterísticas/ Funcionalidades

A App JSC está dotada de funcionalidades já existentes no Portal JSC e outras exclusivas para este canal, tais como:

1. Personalizar o perfil de apostador com avatares ou fotografias.
2. Personalizar a área de jogo com fotografias.
3. Área de Gestão de Notificações que permite ao apostador selecionar push-notifications para diversos tipos de comunicação aos apostadores.
4. Widgets para comunicação de Jackpots e Chaves sorteadas

**Relevância
estratégica da
App JSC**

Em 2020, os acessos ao Portal Jogos Santa Casa através de um dispositivo móvel, atingiram a média de 67%, um aumento de 3% em relação ao ano anterior. Nos próximos anos a importância do canal mobile vai acentuar-se cada vez mais e é importante que os Jogos Santa Casa tenham uma estratégia sólida de crescimento para este canal

ANEXO M

FICHA ESTRATÉGICA DOS JOGOS SANTA CASA NAS REDES SOCIAIS

No contexto de alterações repentinas nos hábitos de consumo dos portugueses que deu origem à campanha #UMABOAAPOSTA, focada nos canais de venda digitais, os Jogos Santa Casa decidiram entrar nas redes sociais em abril de 2020, começando pelo Instagram e estendendo-se ao Facebook em novembro. Esta iniciativa deu origem a uma mudança estratégica no marketing de jogos habitualmente menos publicitados nos meios de comunicação tradicionais, dado que passaram a chegar mais frequentemente a um conjunto mais elevado de potenciais apostadores. Foi, igualmente, fundamental para comunicar de forma mais constante os canais de venda digitais: a App e o Portal Jogos Santa Casa.

Em julho de 2020, no contexto do lançamento de novas versões da app e do site do Placard, foram lançados os canais deste jogo nas redes sociais Instagram, Facebook e YouTube. As especificidades da comunicação do produto motivaram a criação de uma presença complementar à dos Jogos Santa Casa que tem facilitado a sua divulgação junto de públicos que vivem o desporto de forma mais intensa, possibilitando uma relação mais próxima entre a marca e os apostadores.

Estes novos canais do ecossistema digital dos Jogos Santa Casa deram origem a mais de 200 milhões de visualizações de conteúdos em 2020, com uma média de 365 mil pessoas impactadas diariamente pela presença dos Jogos Santa Casa nas redes sociais e 176 mil no caso do Placard. No mesmo período, foram publicados mais de mil conteúdos.

Propriedades dos Jogos Santa Casa nas redes sociais

Jogos Santa Casa no Facebook - facebook.com/jogossantacasa

Jogos Santa Casa no Instagram - instagram.com/jogossantacasa

Jogos Santa Casa no YouTube - youtube.com/jogossantacasa

Placard no Facebook - facebook.com/placardjsc

Placard no Instagram - instagram.com/placardjsc

Placard no YouTube - youtube.com/channel/UCsP0urWvd67cFbTrjx6PWuA

ANEXO N
FICHAS DE PRODUTOS

(DISPONIBILIZADO EM FORMATO PDF)