



**SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG Nº 02/2022 PARA A CONCESSÃO DA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS
NO ESTADO DE SÃO PAULO**

ANEXO 3

CADERNO DE ENCARGOS



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

SUMÁRIO

Sumário

INTRODUÇÃO.....	3
1. OBJETIVOS DA CONCESSÃO	3
2. DISPOSIÇÕES GERAIS	3
3. APRESENTAÇÃO DE PLANOS E PROJETOS	3
A) PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO.....	4
B) PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL	5
C) PLANO DE CONFORMIDADE.....	7
D) PLANOS DE JOGOS	12
E) PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO E REVISÃO DE PLANOS	13
4. ASSINATURA DO TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO E INÍCIO DAS OPERAÇÕES.....	14
5. GESTÃO.....	14
A) INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS.....	15
a. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL	15
b. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA	16
c. RELATIVOS AO GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES	16
B) ENCARGOS.....	16
a. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL	16
b. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA	17
c. COMUNS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL E FÍSICA	17
d. RELATIVOS AO GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES	18
e. RELATIVOS AO PAGAMENTO DE PRÊMIOS	18
f. RELATIVOS À REALIZAÇÃO DE SORTEIOS	20
6. RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO	20
7. RECURSOS SISTÊMICOS DA CONCESSÃO	21
A) PLATAFORMA DE GESTÃO.....	21
B) SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) E OUVIDORIA.....	24
C) SISTEMA DE INFORMAÇÃO DIDÁTICA SOBRE PRODUTOS LOTÉRICOS.....	25
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE.....	25



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

INTRODUÇÃO

O presente ANEXO reúne as diretrizes que deverão ser seguidas pela CONCESSIONÁRIA no cumprimento dos encargos da CONCESSÃO dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS do Estado de São Paulo.

1. OBJETIVOS DA CONCESSÃO

1.1. Conforme disposto na Cláusula Quinta do CONTRATO, bem como na legislação aplicável, é objeto da LICITAÇÃO a delegação à CONCESSIONÁRIA da operação dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS nas modalidades APOSTAS DE QUOTA FIXA, LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPECÍFICO, LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPORTIVO, LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO, LOTERIA INSTANTÂNEA e LOTERIA PASSIVA, incluindo o desenvolvimento dos PRODUTOS LOTÉRICOS, a realização dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS necessários e a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS, observando as condições estabelecidas em EDITAL, CONTRATO e ANEXOS.

1.1.1. Constitui também o objeto da LICITAÇÃO a delegação à CONCESSIONÁRIA da operação dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS em demais modalidades eventualmente autorizadas por lei federal, neste caso após anuência prévia do PODER CONCEDENTE, e avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar todas as atividades descritas neste ANEXO, salvo quando expressamente excepcionadas.

2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá observar, quando da exploração dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS, todos os requisitos mínimos e específicos deste ANEXO, do EDITAL, do CONTRATO e dos demais ANEXOS.

2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá observar todo o arcabouço legal existente, composto por leis, decretos, regulamentos, portarias e demais instrumentos normativos e orientativos federais, estaduais e municipais, direta ou indiretamente aplicáveis ao objeto da CONCESSÃO.

2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá obter de forma tempestiva, de acordo com a Cláusula 19.2 do CONTRATO, e manter, às suas expensas, as certificações dispostas na Cláusula 19.1 do CONTRATO, ou outras que venham a atualizá-las ou substituí-las, considerando as MODALIDADES LOTÉRICAS que venha a explorar.

2.5. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos encargos estabelecidos neste ANEXO, determinar os ajustes e as adequações necessárias, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no ANEXO 5.

2.6. Todos os prazos, objeto deste ANEXO, deverão ser contados em dias corridos, salvo quando houver menção expressa a “dias úteis”.

3. APRESENTAÇÃO DE PLANOS E PROJETOS

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar todas as autorizações, certificações, alvarás, licenças e aprovações necessárias perante os respectivos órgãos e entidades da



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.

A) PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO

- 3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, em até 60 (sessenta) dias contados da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, o PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, que contenha o planejamento das atividades necessárias para a execução das obrigações descritas no CONTRATO e ANEXOS para prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS.
- 3.3. Após o recebimento do PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, o PODER CONCEDENTE fará uma etapa de admissibilidade, com prazo de 10 (dez) dias contados da sua entrega pela CONCESSIONÁRIA, para a verificação de todas as informações e documentos apresentados, com base nos elementos descritos no item 3.4 deste ANEXO, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação do PODER CONCEDENTE tenha sido devidamente entregue pela CONCESSIONÁRIA.
- 3.3.1. Na hipótese de ser necessária a apresentação de documentos complementares pela CONCESSIONÁRIA, esta terá 7 (sete) dias contados da solicitação do PODER CONCEDENTE para apresentar a complementação.
- 3.4. O PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO deverá incluir, minimamente, os planos e elementos detalhados a seguir:
- I. A estrutura organizacional da CONCESSIONÁRIA, a ser planejada de maneira a garantir o cumprimento dos encargos, INDICADORES DE DESEMPENHO e INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, previstos no CONTRATO e ANEXOS;
 - II. O Plano de Pesquisa de Satisfação do VISITANTE, disciplinado no item 8 deste ANEXO;
 - III. O Plano de Publicidade Institucional, o qual apresentará a estratégia de marketing da CONCESSIONÁRIA e incluirá o perfil dos potenciais APOSTADORES e as formas de comunicação sobre os benefícios que a ARRECADAÇÃO trará à população do Estado de São Paulo;
 - IV. O PLANO DE SEGUROS, o qual disciplinará a contratação e a manutenção da(s) apólice(s) de seguro indicada(s) na Cláusula Trigésima Quinta do CONTRATO, nas condições estabelecidas no CONTRATO, durante o PRAZO DA CONCESSÃO;
 - V. O cronograma físico-financeiro dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, detalhando inclusive os prazos para início da comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS por meio da PLATAFORMA VIRTUAL, conforme aplicável;
 - VI. O cronograma de implantação da estrutura para comercialização física de PRODUTOS LOTÉRICOS, incluindo os PONTOS DE VENDA FÍSICOS, conforme aplicável; e
 - VII. O PLANO ANUAL DE PERÍODOS DE MANUTENÇÃO, incluindo a previsão de duração anual do PERÍODO DE MANUTENÇÃO para realização de atualizações e ajustes pela CONCESSIONÁRIA em sua PLATAFORMA



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

VIRTUAL, conforme aplicável, observadas as disposições do ANEXO 4.

- 3.5. O PLANO ANUAL DE PERÍODOS DE MANUTENÇÃO preverá que, durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO:
- 3.5.1. A CONCESSIONÁRIA estará autorizada a interromper o acesso à sua PLATAFORMA VIRTUAL para realização de manutenção preventiva ou correções que permitam o agendamento com antecedência, mediante aviso prévio por escrito de 7 (sete) dias ao PODER CONCEDENTE e recebimento de sua não-objeção, a qual deverá ser enviada em até 3 (três) dias úteis contados do recebimento do aviso da CONCESSIONÁRIA.
- 3.5.1.1. A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE no prazo de que trata o item 3.5.1 deste ANEXO significará a aceitação tácita da interrupção de acesso à PLATAFORMA VIRTUAL.
- 3.5.2. A obrigação de aviso prévio ao PODER CONCEDENTE não se aplica às interrupções de acesso que decorram de circunstâncias imprevistas, que não possam, por qualquer razão, aguardar o decurso do prazo previsto no item 3.5.1 para sua solução. Nesse caso, o PODER CONCEDENTE deverá ser cientificado na primeira oportunidade possível.
- 3.5.3. A paralisação do acesso de VISITANTES à PLATAFORMA VIRTUAL deverá ser divulgada pela CONCESSIONÁRIA em sua PLATAFORMA VIRTUAL e redes sociais, a partir da não objeção do PODER CONCEDENTE, de forma a dar ciência aos VISITANTES; e
- 3.5.4. A CONCESSIONÁRIA envidará seus melhores esforços, bem como de seus colaboradores, para promover as atualizações e ajustes nos canais de sua PLATAFORMA VIRTUAL (e.g. aplicativo móvel, sítio eletrônico) em horários não coincidentes, de modo que, tanto quanto possível, os VISITANTES tenham acesso a algum dos canais eletrônicos da PLATAFORMA VIRTUAL durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO.

B) PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL

- 3.6. A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE a proposta de PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL que aborde regras mínimas sobre práticas responsáveis para comercialização, em ambiente físico ou virtual, dos PRODUTOS LOTÉRICOS, regras de avaliação das características de cada MODALIDADE LOTÉRICA e seu risco associado, práticas para combate à ludopatia e medidas de mitigação de risco pela CONCESSIONÁRIA, todas em observância às melhores práticas do setor de loterias.
- 3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá prever no PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL a observância, no mínimo, dos seguintes itens ao implantar sua PLATAFORMA VIRTUAL:
- I. Todos os APOSTADORES deverão se cadastrar na PLATAFORMA VIRTUAL sendo exigidas, no mínimo, as seguintes informações:
- i. Nome;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- ii. CPF;
 - iii. Endereço; e
 - iv. Nome da mãe.
- II. O valor máximo diário de APOSTA permitido será equivalente a 1 (um) salário-mínimo vigente no Estado de São Paulo para o ano em que realizada a APOSTA, exceto nos casos em que o PODER CONCEDENTE autorizar previamente um limite superior, o que poderá ocorrer, inclusive, para situações em que APOSTAS sejam realizadas em benefício de mais de um APOSTADOR, desde que assegurada a compatibilidade com as obrigações da CONCESSIONÁRIA de combate à ludopatia.
- III. Cada VISITANTE deverá ter a possibilidade de delimitar seu limite diário de APOSTAS, o qual não poderá exceder o valor máximo diário de APOSTA indicado no inciso II.
- IV. O VISITANTE estará autorizado a alterar seu limite diário uma única vez a cada mês, e a elevação do limite diário somente poderá gerar efeitos após 24 (vinte e quatro) horas de sua solicitação.
- V. O VISITANTE deve ter a possibilidade de solicitar o bloqueio de sua prerrogativa de realizar APOSTAS, por um período que se afigure adequado à sua proteção, devendo esta possibilidade ser divulgada e de fácil acesso, sem qualquer entrave por parte da CONCESSIONÁRIA.
- VI. O VISITANTE poderá adquirir créditos na PLATAFORMA VIRTUAL para aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS.
- VII. A CONCESSIONÁRIA deverá registrar todas as transações na PLATAFORMA DE GESTÃO, à qual o PODER CONCEDENTE deverá ter acesso com ferramentas de visualização, sem prerrogativa de edição, incluindo as OPERAÇÕES REALIZADAS, as OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e as OPERAÇÕES CANCELADAS.
- VIII. O banco de dados da CONCESSIONÁRIA deverá ser auditado anualmente por auditores independentes.
- IX. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos VISITANTES e APOSTADORES e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018) com relação aos VISITANTES e APOSTADORES, nos termos do CONTRATO, não sendo oponível sigilo de quaisquer dados perante as atividades de fiscalização do PODER CONCEDENTE, ressalvadas exclusivamente as situações em que tal sigilo decorrer de intransponível imposição legal.
- X. O APOSTADOR deverá se cadastrar na PLATAFORMA VIRTUAL para ter acesso aos PRODUTOS LOTÉRICOS comercializados em meio virtual.
- XI. O VISITANTE deverá aceitar os termos de uso da PLATAFORMA VIRTUAL.
- XII. O cadastro do VISITANTE na PLATAFORMA VIRTUAL da CONCESSIONÁRIA deverá ser gratuito.
- XIII. Cada VISITANTE deverá ter acesso contínuo a um histórico atualizado de



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

suas OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e OPERAÇÕES CANCELADAS.

XIV. Não será exigido que o VISITANTE esteja situado no Estado de São Paulo para a realização das apostas.

3.8. O PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL ainda deverá prever:

- 3.8.1. A inclusão de seção voltada para a promoção da conscientização sobre PRODUTOS LOTÉRICOS e compulsividade, na PLATAFORMA VIRTUAL e em quaisquer canais eletrônicos de vendas (e-commerce) a serem utilizados pela CONCESSIONÁRIA para informações sobre e/ou comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, informando, inclusive, associações voltadas ao auxílio a jogadores compulsivos;
- 3.8.2. A inclusão de advertência por meio de textos e imagens alertando sobre jogo compulsivo em todo material de promoção e venda e nos PRODUTOS LOTÉRICOS;
- 3.8.3. A inclusão de direcionamento a programas de proteção e auxílio a vulneráveis e sistemas de ajuda a APOSTADORES e suas famílias;
- 3.8.4. A dinâmica de treinamento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, com a finalidade de auxiliar os APOSTADORES com relação ao jogo responsável;
- 3.8.5. Os manuais virtuais explicativos e seções de FAQ disponíveis aos APOSTADORES com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO ofertado;
- 3.8.6. A quantia máxima (em reais) autorizada para aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS pelo APOSTADOR com base nos critérios estabelecidos neste ANEXO;
- 3.8.7. A proibição da aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS por crianças e adolescentes, ou do registro de APOSTAS em nome destes, nos termos da Lei Federal nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente); e
- 3.8.8. O compromisso pela CONCESSIONÁRIA com a investigação e a definição de medidas de mitigação de risco para cada PRODUTO LOTÉRICO comercializado.

C) PLANO DE CONFORMIDADE

- 3.9. A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, deverá propor PLANO DE CONFORMIDADE que aborde regras e normas mínimas sobre o (i) Programa de Integridade e *Compliance* da CONCESSIONÁRIA, (ii) o funcionamento de seu Comitê Interno de *Compliance*, (iii) sua Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo, (iv) sua Política de Controle de Riscos, (v) sua Política Anticorrupção e Antissuborno, e (vi) seu Código de Ética e Conduta.
- 3.10. No PLANO DE CONFORMIDADE, a CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e normatizar o funcionamento, as responsabilidades e as competências de Comitê Interno de *Compliance*, dotado de autonomia, independência e imparcialidade para coordenar as atividades de controle, com objetivo de:
 - I. Acompanhar e supervisionar o processo de gerenciamento de risco da CONCESSIONÁRIA;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- II. A partir do monitoramento da eficácia dos limites de exposição, eventualmente propor, se necessário, novas balizas de mensuração de riscos;
- III. Exigir e zelar pelo fiel cumprimento pelos administradores, colaboradores e prestadores de serviço da CONCESSIONÁRIA de suas Políticas de *Compliance*, de seu Código de Ética e Conduta e dos demais documentos integrantes de seu Programa de Integridade;
- IV. Certificar a conformidade de atuação e o funcionamento dos sistemas de controles internos e de governança corporativa da CONCESSIONÁRIA, especialmente no que tange à gestão de riscos;
- V. Apresentar recomendações de aperfeiçoamento de políticas, técnicas e procedimentos internos de controle de riscos e de *compliance*, e, se necessário, propor a elaboração de novos manuais ou materiais para regulamentar determinadas atividades;
- VI. Divulgar e difundir a cultura de gerenciamento de riscos, de governança corporativa e de controles internos no âmbito da CONCESSIONÁRIA, asseverando a importância de se assegurar o estrito cumprimento de todas as leis, normas e regulamentos atinentes à sua atividade empresarial;
- VII. Disseminar as diretrizes e recomendações constantes da Política Anticorrupção e Antissuborno e da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo;
- VIII. Receber denúncias por meio de canal da Ouvidoria da CONCESSIONÁRIA (conforme item 7.7 deste ANEXO);
- IX. Tratar e conduzir com imparcialidade e sigilo as denúncias recebidas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria, verificando qual o melhor procedimento a ser adotado na sequência;
- X. Em caso de constatação de inobservância às normas legais, regulamentares e internas da CONCESSIONÁRIA, que possam colocar em risco as atividades, o negócio ou a reputação da CONCESSIONÁRIA, garantir que o Comitê de *Compliance* comunique formalmente o ocorrido aos administradores da CONCESSIONÁRIA, para que possam tomar as devidas providências;
- XI. O Comitê de *Compliance* deverá ter livre acesso às informações necessárias para o exercício de suas atribuições, além de recursos materiais, humanos e financeiros suficientes para o seu regular funcionamento;
- XII. Verificados potenciais conflitos de interesses no desenvolvimento de atividades da CONCESSIONÁRIA, caberá ao seu Comitê, quando pertinente ou a pedido de seus administradores, expedir recomendações para melhor orientar os integrantes da CONCESSIONÁRIA a respeito de eventuais situações; e
- XIII. Alertar os administradores da CONCESSIONÁRIA sobre possíveis circunstâncias capazes de causar prejuízo à imagem da CONCESSIONÁRIA, indicando, a título de recomendação, as instruções para prevenção e abordagem da problemática.

3.10.1. O PLANO DE CONFORMIDADE deverá estar plenamente implantado no prazo de



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

até 90 (noventa) dias a contar da data de assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, contemplando os mecanismos e procedimentos internos com regras de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, tendo em vista a Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), os artigos 41 e 42 do Decreto federal nº 8.420/2015, e o Decreto estadual nº 60.106/2014.

- 3.10.2. Uma vez implementado o Programa de Integridade e Compliance da CONCESSIONÁRIA, esta deverá, em até 12 (doze) meses a partir da sua implementação, prorrogáveis por mais 12 (doze) meses mediante anuência do PODER CONCEDENTE, obter a certificação ISO 37001 por instituição acreditada para tais fins pela International Organization for Standardization, ou o “Selo Pró Ética”, emitido pela Controladoria Geral da União, ou outro que vier a substituí-lo.
- 3.10.3. Caso a CONCESSIONÁRIA não obtenha, após a superação do prazo previsto no item 3.10.2, nenhuma das certificações listadas, deverá realizar auditorias independentes, com periodicidade mínima bianual, a respeito da efetividade do Programa de Integridade e *Compliance* implantado.
- 3.11. Os planos integrantes do PLANO DE CONFORMIDADE mencionados no item 3.9 deste ANEXO devem observar os seguintes elementos:
- I. Plano de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo, o qual integrará o Programa de *Compliance* da CONCESSIONÁRIA e estabelecerá algumas diretrizes de prevenção à prática de crimes de lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo, de modo a assegurar que os integrantes da CONCESSIONÁRIA ajam em conformidade com as normativas legais e regulamentações atinentes ao tema;
 - II. Política de Controle de Riscos, o qual determinará as diretrizes, responsabilidades, os processos e os procedimentos associados à gestão de riscos e controles internos da CONCESSIONÁRIA, observando as boas práticas de mercado e as normas e regulamentações aplicáveis, e a adoção de práticas de governança corporativa e contábil efetivas;
 - III. Política Anticorrupção e Antissuborno, a qual disporá acerca das condutas estimuladas e proibidas na condução das atividades da CONCESSIONÁRIA, a fim de que sejam adotados os mais elevados padrões de integridade e transparência;
 - IV. Código de Ética e Conduta, o qual servirá como um guia geral de conduta, orientando a melhor forma de administradores, colaboradores, fornecedores e consumidores procederem e enfrentarem situações adversas no âmbito do trabalho e dos negócios, em prol da manutenção de um ambiente ético e íntegro; e
 - V. O cumprimento das exigências previstas no CONTRATO que estejam relacionadas ao PLANO DE CONFORMIDADE.
- 3.11.1. Os planos integrantes do PLANO DE CONFORMIDADE deverão conter, no mínimo:



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- I. canais de denúncia de irregularidades de fácil acesso e amplamente divulgados a quaisquer interessados, em especial aos empregados da CONCESSIONÁRIA, aos terceiros que tenham relações com a CONCESSIONÁRIA e aos USUÁRIOS, e que permitam o recebimento de denúncias anônimas;
- II. regras de confidencialidade para os denunciantes que se identificarem quando do oferecimento da denúncia, assegurando que a identificação do denunciante será mantida em sigilo e sob responsabilidade do Comitê de *Compliance*, acessível apenas aos setores da CONCESSIONÁRIA que, justificadamente, necessitarem do acesso à informação para a investigação, prevenção ou combate à irregularidade denunciada;
- III. canais de comunicação adequados entre o Comitê de *Compliance* e a alta direção da CONCESSIONÁRIA, incluindo Conselhos, de forma a facilitar o relato dos resultados decorrentes das atividades relacionadas à função de conformidade, de possíveis irregularidades ou falhas identificadas;
- IV. integração do Comitê de *Compliance* com outras áreas correlacionadas, tais como departamento jurídico, auditoria interna, ouvidoria, departamento contábil e de recursos humanos;
- V. previsão de regras de conduta para situações que apresentem significativo risco de ocorrência de condutas ilícitas, fraudes e corrupção, em especial nas situações que envolvam interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tais como reuniões com agentes públicos responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do CONTRATO ou pela regulação dos serviços, celebração de acordos ou aditivos contratuais, doações e patrocínios de qualquer espécie, obtenção de autorizações e licenças, fiscalizações, contratação de ex-agentes públicos, oferecimento de brindes e presentes a agentes públicos etc.;
- VI. esclarecimentos sobre a existência e a utilização de canais de denúncias e de orientações sobre questões de integridade;
- VII. estabelecimento da proibição de retaliação a denunciantes de boa-fé e os mecanismos para protegê-los;
- VIII. dever de treinamento periódico dos empregados a respeito dos objetivos da Política Anticorrupção e Antissuborno, o qual poderá ser ministrado pelos empregados da CONCESSIONÁRIA;
- IX. previsão de medidas disciplinares na hipótese de violação das regras de conformidade e integridade, as quais devem ser proporcionais à violação e ao nível de responsabilidade dos envolvidos;
- X. dever de comprometimento da alta direção da CONCESSIONÁRIA, incluídos Conselhos, na fixação das políticas do PLANO DE CONFORMIDADE;
- XI. realização de análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao PLANO DE CONFORMIDADE;
- XII. previsão de controles internos que assegurem a confiabilidade de relatórios e



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

demonstrações, de qualquer tipo, inclusive contábeis;

- XIII. dever do Comitê de Compliance de elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da CONCESSIONÁRIA;
- XIV. dever de comunicação imediata ao Comitê de Compliance quando solicitado por terceiros, ou realizado pela CONCESSIONÁRIA, pagamento de valores por meios não usuais para as circunstâncias do negócio, em especial quando envolver pagamento de valores em espécie, em qualquer moeda, em múltiplas contas, ou em contas em países distintos da operação empresarial do terceiro ou da prestação do serviço;
- XV. dever do Comitê de Compliance de relatar sistemática e tempestivamente os resultados de suas atividades diretamente ao Conselho de Administração, permitindo sua atuação de forma independente da diretoria da CONCESSIONÁRIA; e
- XVI. previsão de procedimentos internos visando a garantir a regularidade e probidade na contratação de terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados.
- 3.11.2. O Código de Ética e Conduta deverá ser escrito de forma clara e concisa, devendo ser de fácil consulta ao público interno e externo, além de conter, no mínimo, o seguinte:
- I. os princípios e os valores adotados pela CONCESSIONÁRIA relacionados a questões de ética e integridade;
 - II. as políticas da CONCESSIONÁRIA para prevenir fraudes e ilícitos, em especial as que regulem o relacionamento entre setor público e privado;
 - III. vedações expressas da prática das seguintes condutas por parte dos integrantes da CONCESSIONÁRIA:
 - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou pessoa equiparada, nacional ou estrangeira, ou a pessoa a ele relacionada;
 - oferecimento de vantagem indevida;
 - prática de qualquer ação ou omissão que possa caracterizar embaraço à ação de autoridades fiscalizadoras;
 - receber ou anuir com o recebimento por terceiros de quaisquer valores indevidos para a prática de ato vedado, ou para a omissão na prática de ato exigido, neste CONTRATO ou nos ANEXOS;
 - praticar fraudes ou atos lesivos nas relações com o setor público.
 - IV. medidas disciplinares para casos de transgressões às normas e às políticas da CONCESSIONÁRIA;
 - V. O PLANO DE CONFORMIDADE e o Códigos de Ética e Conduta deverão ser revistos em periodicidade não superior a 3 (três) anos e, caso necessário,



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

atualizados, para garantir a sua efetividade.

D) PLANOS DE JOGOS

- 3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, apresentar o PLANO DE JOGO INICIAL ao PODER CONCEDENTE, que deverá se manifestar no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, nos termos do item 3.15.
- 3.13. O PLANO DE JOGO INICIAL, assim como os demais PLANOS DE JOGO que venham a ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA, deverão tratar do planejamento da exploração das MODALIDADES LOTÉRICAS, conforme aplicável, detalhando as atividades a serem implantadas para LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPECÍFICO, LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPORTIVO, LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO, LOTERIA INSTANTÂNEA, LOTERIA PASSIVA, e APOSTAS DE QUOTA FIXA – considerando-se que caberá a CONCESSIONÁRIA decidir sobre quais MODALIDADES LOTÉRICAS explorar, observado ao menos 1 (uma) modalidade e 1 (um) produto desta modalidade, e conterà, no mínimo:
- I. Nome comercial do PRODUTO LOTÉRICO;
 - II. Descrição detalhada do PRODUTO LOTÉRICO;
 - III. Descrição do método de comercialização do PRODUTO LOTÉRICO, se em meio físico, virtual ou ambos;
 - IV. Descrição dos métodos disponíveis para pagamento de PRÊMIOS, observando-se as regras do item 5.13 e seguintes deste ANEXO;
 - V. Manual de identidade visual do PRODUTO LOTÉRICO, com logomarca, cores predominantes, layout etc.;
 - VI. Regramento jurídico que respalda a comercialização do PRODUTO LOTÉRICO;
 - VII. Modalidade lotérica na qual o PRODUTO LOTÉRICO está enquadrado;
 - VIII. Estrutura conceitual;
 - IX. Valor do PAYOUT a ser praticado, de acordo com limites mínimos estabelecidos no CONTRATO;
 - X. Estrutura de APOSTAS, se aplicável;
 - XI. Detalhes sobre dinâmica do PRODUTO LOTÉRICO com especificidades sobre como apostar;
 - XII. Descrição da dinâmica e frequência a ser adotada nos sorteios, se aplicável;
 - XIII. Detalhamento da estrutura de PRÊMIOS;
 - XIV. Plano de negócios completo do ciclo de vida do PRODUTO LOTÉRICO, apresentando investimentos relacionados (CAPEX), custos de operação (OPEX), projeções financeiras, análise de mercado e características tecnológicas e de segurança;
 - XV. Planejamento completo de marketing para o lançamento, divulgação e manutenção do PRODUTO LOTÉRICO;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

XVI. Toda a documentação de certificação obrigatória para o PRODUTO LOTÉRICO; e

XVII. Proposição dos acordos de níveis de serviços a serem firmados e medidos na exploração do PRODUTO LOTÉRICO.

3.14. O PLANO DE JOGO INICIAL e os demais PLANOS DE JOGOS apresentados durante o PRAZO DA CONCESSÃO deverão ser implementados pela CONCESSIONÁRIA em até 90 (noventa) dias a contar da sua não objeção pelo PODER CONCEDENTE.

E) PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO E REVISÃO DE PLANOS

3.15. O PODER CONCEDENTE deverá avaliar:

I. o PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, a contar do fim do prazo da etapa de admissibilidade objeto do item

3.3 deste ANEXO, ou do prazo de complementação previsto no item 3.3.1 deste ANEXO; e

II. o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, o PLANO DE CONFORMIDADE e o PLANO DE JOGO INICIAL, apresentados pela CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, a contar dos seus respectivos recebimentos.

3.16. O PODER CONCEDENTE deverá avaliar o atendimento às obrigações previstas neste ANEXO, no CONTRATO e demais ANEXOS, pela CONCESSIONÁRIA, devendo aprovar, rejeitar ou determinar alterações ao PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, ao PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, ao PLANO DE CONFORMIDADE e ao PLANO DE JOGO INICIAL, caso verificados descumprimentos.

3.16.1. Para os itens que não representem descumprimento de obrigações previstas no CONTRATO e ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá apresentar comentários ou sugestões com o intuito de aprimorar o PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, o PLANO DE CONFORMIDADE e o PLANO DE JOGO INICIAL, desde que de forma tecnicamente justificada.

3.16.2. Os comentários e sugestões apresentados pelo PODER CONCEDENTE objeto do item 3.16.1 deste ANEXO não são de aceite compulsório pela CONCESSIONÁRIA.

3.17. A contar do recebimento da avaliação pelo PODER CONCEDENTE do PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, do PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, do PLANO DE CONFORMIDADE e do PLANO DE JOGO INICIAL,

I. No caso de verificação de descumprimentos, a CONCESSIONÁRIA deverá acatar as alterações determinadas pelo PODER CONCEDENTE em até 10 (dez) dias e apresentá-lo para nova avaliação do PODER CONCEDENTE, que seguirá o rito previsto nos itens 3.15 e 3.16 deste ANEXO.

II. Nos demais casos, a CONCESSIONÁRIA poderá acolher os comentários ou sugestões do PODER CONCEDENTE que, porventura, lhe tenham sido



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

endereçadas, observado o item 3.16.2 deste ANEXO.

- 3.18. A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE no prazo de que trata o item 3.15 deste ANEXO significará a aceitação tácita dos documentos.
- 3.19. O PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, o PLANO DE CONFORMIDADE e os PLANOS DE JOGO deverão ser atualizados periodicamente, no mínimo a cada 48 (quarenta e oito) meses, correspondentes aos ciclos de REVISÕES ORDINÁRIAS, devendo ser submetidos ao PODER CONCEDENTE, nos termos da Cláusula Vigésima Oitava do CONTRATO.
- 3.19.1. Na hipótese de necessidade de modificação ou ajuste no PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, no PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, no PLANO DE CONFORMIDADE e nos PLANOS DE JOGO pela CONCESSIONÁRIA, não incluído(a) no escopo do ciclo de REVISÃO ORDINÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deverá submeter a proposta específica de alteração ao PODER CONCEDENTE, o qual deverá aprovar ou rejeitar a alteração apresentada pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 15 (quinze) dias.
- 3.20. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO DE JOGO para cada PRODUTO LOTÉRICO que objetive explorar, o qual será submetido à análise do PODER CONCEDENTE.
- 3.20.1. O PODER CONCEDENTE deverá avaliar cada PLANO DE JOGO no prazo estabelecido no item 3.15, inciso II, deste ANEXO.
- 3.20.2. Os prazos e procedimentos estabelecidos nos itens 3.15 a 3.19 deste ANEXO deverão ser respeitados com relação a cada PLANO DE JOGO.
- 3.20.3. Cada PRODUTO LOTÉRICO contará com regras próprias estabelecidas em seu respectivo PLANO DE JOGO.

4. ASSINATURA DO TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO E INÍCIO DAS OPERAÇÕES

- 4.1. Após o PODER CONCEDENTE aprovar o PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, o PLANO DE CONFORMIDADE, e o PLANO DE JOGO INICIAL, observados os procedimentos dos itens 3.4, 3.5, 3.6, 3.11, 3.12, 3.13, 3.18, 3.19, e 3.20 deste ANEXO, será assinado pelas PARTES o TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, observadas as disposições do CONTRATO e ANEXOS.
- 4.2. A partir da data de assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, inicia-se o PRAZO DA CONCESSÃO e a CONCESSIONÁRIA estará autorizada a operar os SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS do Estado de São Paulo, os quais ficarão sob sua responsabilidade, nos termos do CONTRATO e ANEXOS.
- 4.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá ter iniciado a comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS previstos no PLANO DE JOGO INICIAL, incluindo o pleno funcionamento da PLATAFORMA VIRTUAL e da PLATAFORMA DE GESTÃO, em até 90 (noventa)

dias a contar da assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO.

5. GESTÃO



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- 5.1. A CONCESSIONÁRIA poderá comercializar os PRODUTOS LOTÉRICOS de forma (i) virtual, (ii) física eletrônica, ou (iii) física não eletrônica, que poderão ser escolhidas pelo APOSTADOR no momento da comercialização.

A) INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

a. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL

- 5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter uma PLATAFORMA VIRTUAL que possibilite que o VISITANTE se informe acerca de PRODUTOS LOTÉRICOS, obtenha créditos para a aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS, acompanhe SORTEIOS, verifique e resgate PRÊMIOS, dentre outros serviços.

- 5.2.1. A PLATAFORMA VIRTUAL da CONCESSIONÁRIA deverá prezar pelos seguintes itens:

- I. Disponibilidade para acesso diuturno de VISITANTES por 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO, observadas as disposições do ANEXO 4;
- II. Vedação de acesso e aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS por crianças e adolescentes, ou do registro de APOSTAS em nome destes;
- III. Capacidade de fácil acesso e usabilidade pelos VISITANTES.
- IV. O VISITANTE, após a realização de cadastro na PLATAFORMA VIRTUAL, deverá ter acesso rápido à sua conta, aos PRODUTOS LOTÉRICOS disponíveis ou à funcionalidade que procura;
- V. Disponibilização de informação acessível para que os VISITANTES possam tomar as suas decisões, com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO disponibilizado, de forma devidamente informada e esclarecida, incluindo o percentual da ARRECADAÇÃO destinado ao PAYOUT;
- VI. Acesso à PLATAFORMA VIRTUAL via celular (smartphone) ou tablet por meio de aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais, viabilizando cadastro de fácil acesso, bem como acesso ágil aos PRODUTOS LOTÉRICOS e demais funcionalidades aplicáveis, assegurando que as mesmas funcionalidades estejam disponíveis, quanto tecnicamente viável, nos diferentes canais eletrônicos da PLATAFORMA VIRTUAL;
- VII. Apresentação de design responsivo para os VISITANTES;
- VIII. Disponibilização de formas variadas de contato e interação (via canais telefônico, PLATAFORMA VIRTUAL, e-mail, redes sociais) com seu Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e sua Ouvidoria, disciplinados no item 7.6 e seguintes deste ANEXO;
- IX. Cumprimento com as diretrizes e a metodologia do W3C – World Wide Web Consortium e atender ao ASES – Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Websites, assegurando que qualquer pessoa com algum tipo de deficiência possa aceder, compreender e interagir com as várias funcionalidades disponibilizadas;
- X. Preocupação com oferta de acessibilidade e inclusão dos VISITANTES; e



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- XI. Disponibilização de várias funcionalidades de acessibilidade, tais como: a) adicionar texto alt a todas as imagens (texto alternativo traduz e substitui a imagem); b) transcrições para áudio (transcrição de texto para áudio); c) atribuir nomes únicos e descritivos aos links (links devem ser sempre sublinhados e facilmente Identificados); d) escolher cores cuidadosamente (cores com elevado contraste e que usem também outro tipo de indicador para assinalar informação relevante); e) utilizar formulários acessíveis (essencial que os formulários para entrar em contato, registro, aposta, resgate e jogo responsável estejam acessíveis a todos os seus VISITANTES).

b. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA

- 5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá, em até 90 (noventa) dias a contar da assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, instalar uma estrutura mínima para venda física de PRODUTOS LOTÉRICOS, a qual consistirá no mínimo em um PONTO DE VENDA DEDICADO no município de São Paulo.
- 5.3.1. A venda física pela CONCESSIONÁRIA poderá ocorrer para PRODUTOS LOTÉRICOS em forma eletrônica ou não eletrônica, nos termos do item 5.1 deste ANEXO.

c. RELATIVOS AO GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

- 5.4. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter uma PLATAFORMA DE GESTÃO, nos termos dos itens 7.1 a 7.5 deste ANEXO, a ser licenciada na modalidade de “Software como Serviço” (SaaS), com o objetivo de gerenciar a operação e a performance financeira da CONCESSIONÁRIA, bem como permitir a aferição da qualidade e do desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio de monitoramento em tempo real das OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e OPERAÇÕES CANCELADAS, em meio físico ou virtual, pela análise multidimensional dos dados gerados, compilados e disponíveis.
- 5.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir acesso à PLATAFORMA DE GESTÃO somente por representantes do PODER CONCEDENTE, do VERIFICADOR INDEPENDENTE e da CONCESSIONÁRIA, que tenham sido cadastrados e previamente autorizados.

B) ENCARGOS

a. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL

- 5.5. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar as Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo Web (WCAG), ou diretrizes equivalentes mais recentes que se tornem vigentes ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, como recurso para definir a melhor forma de assegurar níveis standard de acessibilidade da PLATAFORMA VIRTUAL.
- 5.5.1. Com base nas Diretrizes WCAG, o aplicativo móvel deverá:
- I. Evitar intervalos de tempo demasiado curtos para vídeo ou áudio;
 - II. Assegurar a compatibilidade do texto com vídeo ou imagens;
 - III. Assegurar a continuidade da leitura da informação entre os modos de visualização horizontal e vertical;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- IV. Tornar a informação apresentável para pessoas com daltonismo;
- V. Definir informação sem recurso a flashes de luz que possam induzir distúrbios;
- VI. Incluir elementos auxiliares de navegação para encontrar conteúdo e informação; e
- VII. Incluir opções de ajuste de tamanho de texto, cor e brilho.

b. RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA

- 5.6. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE aos PDVs DEDICADOS e aos PDVs NÃO DEDICADOS para fins de fiscalização, sob pena de aplicação da penalidade prevista na Tabela de Infrações do ANEXO 5.
- 5.7. Para a venda física de PRODUTOS LOTÉRICOS, a CONCESSIONÁRIA será responsável por estabelecer contratos com os PDVs NÃO DEDICADOS, conforme aplicável.
 - 5.7.1. Caso considere necessário construir PONTOS DE VENDA FÍSICOS, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias perante os respectivos órgãos e entidades da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA nos âmbitos federal, estadual e municipal.
- 5.8. A CONCESSIONÁRIA deverá empenhar-se em contar, na rede cadastrada de PONTOS DE VENDA FÍSICOS, com infraestrutura adequada ao acesso de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

c. COMUNS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL E FÍSICA

- 5.9. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer integração de mecanismos de pagamento diversificados e ajustados aos vários APOSTADORES para que possam recorrer ao meio de pagamento do PRODUTO LOTÉRICO que considerem mais conveniente.
- 5.10. Para fins de comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, a CONCESSIONÁRIA deverá identificar expressamente sua marca e a marca de cada um dos PRODUTOS LOTÉRICOS disponibilizados.
- 5.11. Com relação à estrutura física e virtual da CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deverá arcar com todos os custos e despesas necessários à sua implantação e operação, tais como:
 - I. Salários dos profissionais contratados pela CONCESSIONÁRIA;
 - II. Despesas com serviços terceirizados contratados pela CONCESSIONÁRIA;
 - III. Impostos diretos e indiretos incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
 - IV. Despesas relativas ao consumo de energia elétrica incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
 - V. Despesas relativas ao consumo ou tratamento de água e esgoto e demais utilidades públicas incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
 - VI. Despesas relativas à telefonia fixa e móvel contratados pela CONCESSIONÁRIA;
 - VII. Despesas relativas à construção de PONTOS DE VENDA FÍSICOS e à



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

aquisição de materiais de manutenção e reposição adquiridos pela CONCESSIONÁRIA;

VIII. Despesas relativas à aquisição de material de limpeza adquiridos pela CONCESSIONÁRIA; e

IX. Outras despesas incorridas na aquisição de materiais ou serviços contratados pela CONCESSIONÁRIA.

d. RELATIVOS AO GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

5.12. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE à PLATAFORMA DE GESTÃO, para fins de fiscalização, sob pena de aplicação da penalidade prevista na Tabela de Infrações do ANEXO 5.

e. RELATIVOS AO PAGAMENTO DE PRÊMIOS

5.13. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar, diretamente ou por meio de terceiros, o pagamento de PRÊMIOS aos APOSTADORES GANHADORES, conforme as regras deste ANEXO, do CONTRATO, ANEXOS e as regras específicas estabelecidas em cada PLANO DE JOGO.

5.14. Sempre que possível, e desde que em conformidade com a regras deste ANEXO, do CONTRATO e da legislação aplicável, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar diferentes métodos de pagamento de PRÊMIOS para escolha pelo APOSTADOR GANHADOR daquele que melhor lhe convier.

5.14.1. Dentre os métodos de pagamento a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA aos APOSTADORES GANHADORES, para sua escolha, deverá constar a disponibilização de moeda corrente em PDVs para valores inferiores ao limite estabelecido no item 5.15.3 deste ANEXO.

5.15. O pagamento de PRÊMIOS poderá ser realizado (i) em PDVs ou (ii) eletronicamente.

5.15.1. No caso de APOSTA VIRTUAL, o APOSTADOR GANHADOR receberá o PRÊMIO como crédito em sua CARTEIRA DIGITAL da PLATAFORMA VIRTUAL imediatamente após a realização do SORTEIO, ou evento que origine o direito ao recebimento do PRÊMIO, e poderá eleger, enquanto houver créditos em sua CARTEIRA DIGITAL, o meio de pagamento virtual de sua escolha para conversão dos créditos de sua CARTEIRA DIGITAL.

5.15.1.1. A partir da solicitação pelo APOSTADOR GANHADOR de conversão de créditos de sua CARTEIRA DIGITAL em meio de pagamento virtual de sua escolha, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o pagamento em até 48 (quarenta e oito) horas.

5.15.1.2. Caso opte pela transferência eletrônica, o APOSTADOR GANHADOR deverá indicar uma conta bancária vinculada a seu CPF na qual o valor do PRÊMIO será, a seu critério, total ou parcialmente convertido.

5.15.2. No caso de APOSTA FÍSICA, o APOSTADOR GANHADOR elegerá o meio de pagamento quando da reclamação do PRÊMIO.

5.15.3. Deverá ser assegurado ao APOSTADOR GANHADOR que tiver direito a receber PRÊMIO em valor menor ou igual a um salário-mínimo vigente no ano calendário no Estado de São Paulo o direito de retirar o PRÊMIO em moeda corrente em um



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

PDV DEDICADO ou em um PDV NÃO DEDICADO.

- 5.16. Todos os pagamentos de PRÊMIOS deverão ser efetivados pela CONCESSIONÁRIA, direta ou indiretamente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após apresentação do bilhete premiado ou da devida reclamação do PRÊMIO, observados os termos do REGULAMENTO DA CONCESSÃO.
- 5.16.1. Na hipótese de pagamento de PRÊMIO em bens, o requisito previsto no item 5.16 será considerado cumprido com a tradição do bem, independentemente do prazo necessário para eventual transferência de titularidade do bem ao APOSTADOR GANHADOR.
- 5.17. Nas hipóteses autorizadas, caso o APOSTADOR GANHADOR opte pela disponibilização de moeda corrente como forma de pagamento do PRÊMIO:
- 5.17.1. O PRÊMIO de valor menor ou igual à faixa de isenção do imposto sobre a renda poderá ser recebido nos PONTOS DE VENDA FÍSICOS, em agências bancárias, estabelecimentos credenciados, transferência a carteiras digitais, geração de QR Code, ou outras formas de recebimento eletrônico de valores em dinheiro, mediante a apresentação de cartões ou bilhetes premiados, à escolha do APOSTADOR GANHADOR.
- 5.17.2. O pagamento do PRÊMIO de valor superior à faixa de isenção do imposto sobre a renda deverá ser realizado na sede da CONCESSIONÁRIA, em agências bancárias, ou em outros estabelecimentos credenciados, mediante a apresentação de comprovante de identidade original com CPF e recibo de APOSTA original e premiado. A forma de pagamento de PRÊMIOS superiores à faixa de isenção do imposto sobre a renda deverá observar, dentre outros critérios a serem estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE, as exigências de conformidade em relação à identificação do APOSTADOR GANHADOR, ao imposto sobre a renda retido no pagamento do PRÊMIO, ao tratamento de Pessoas Politicamente Expostas (PPE) e aos mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro, em especial diante do disposto na Lei Federal nº 9.613/1998.
- 5.17.3. Se as providências necessárias para atendimento dos requisitos legais previstos no item 5.17.2 gerarem atraso no pagamento do PRÊMIO, não haverá responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, desde que comprove que adotou todas as medidas de sua alçada para pagamento do PRÊMIO no prazo previsto no item 5.16, e que a inobservância do prazo se deu exclusivamente em razão do cumprimento da legislação de regência.
- 5.18. No caso de APOSTAS realizadas em meio físico, o APOSTADOR GANHADOR terá o direito de reclamar seu PRÊMIO no prazo de até 90 (noventa) dias, contados na seguinte conformidade:
- I. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA de LOTERIA PASSIVA, de bilhete previamente numerado, e de LOTERIA DE PROGNÓSTICOS NUMÉRICOS, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO;
 - II. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA de LOTERIA INSTANTÂNEA, a partir da data de divulgação, mediante publicação, de comunicado informando a data de encerramento de cada SÉRIE do PRODUTO LOTÉRICO emitida;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- III. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA de LOTERIA DE PROGNÓSTICO
ESPECÍFICO, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO;
 - IV. no caso de MODALIDADE LOTÉRICA de LOTERIA DE PROGNÓSTICO
ESPORTIVO, a partir da data da primeira divulgação do resultado do último evento objeto de cada APOSTA realizada; e
 - V. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA de APOSTAS DE QUOTA FIXA, a partir da data da primeira divulgação do resultado do último evento objeto de cada APOSTA realizada.
- 5.18.1. Os valores de PRÊMIOS não reclamados no prazo estipulado no item 5.18 serão transferidos ao PODER CONCEDENTE no pagamento subsequente da OUTORGA VARIÁVEL.
- 5.19. Nas APOSTAS realizadas em meio virtual, os PRÊMIOS devidos aos APOSTADORES GANHADORES serão convertidos em créditos na PLATAFORMA VIRTUAL, independentemente de reclamação de seu pagamento, podendo ser convertidos em dinheiro na forma indicada no item 5.15, não se sujeitando a qualquer prazo para a conversão dos créditos em dinheiro.
- 5.20. O PODER CONCEDENTE poderá definir, ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, formas alternativas para pagamentos de PRÊMIOS, considerando as práticas comerciais da CONCESSIONÁRIA e o interesse público na ARRECADAÇÃO.

f. RELATIVOS À REALIZAÇÃO DE SORTEIOS

- 5.21. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir:
- I. a realização de extrações e SORTEIOS de forma segura, confiável e de acordo com as certificações exigidas no CONTRATO;
 - II. o acompanhamento dos SORTEIOS pelos APOSTADORES e VISITANTES via transmissão pública, amplamente divulgada ao público, ou presencialmente; e
 - III. a divulgação prévia do local e horário dos SORTEIOS.

6. RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO

- 6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, em até 90 (noventa) dias posteriores a cada aniversário do CONTRATO, contado a partir da assinatura do TERMO DE OUTORGA DA CONCESSÃO, o RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO consolidando as atividades e os encargos desenvolvidos durante o período compreendido entre o último aniversário do CONTRATO e o antecedente.
- 6.2. Os RELATÓRIOS ANUAIS DA CONCESSÃO, bem como os relatórios do VERIFICADOR INDEPENDENTE quando concluídos para apuração da OUTORGA VARIÁVEL, deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA para acesso público, com meios de comunicação eficazes e de fácil acesso e compreensão para a sociedade civil.
- 6.3. O RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO deverá abordar o contexto da operação,



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

tanto no curto, como nos médio e longo prazos, bem como os impactos e resultados esperados, prover informações às partes interessadas, divulgar informações relevantes dos programas e atividades desenvolvidas, bem como dos resultados objetivos, ser conciso e confiável, e ser apresentado em bases coerentes a longo do tempo e que demonstrem a evolução ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO.

6.4. O RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO deverá conter as seguintes informações relativas às atividades operacionais da CONCESSIONÁRIA:

- I. Estatísticas mensais de comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS disponibilizados, contendo os números de visitação à PLATAFORMA VIRTUAL;
- II. Detalhamento das estatísticas mensais de comercialização por PRODUTOS LOTÉRICOS, com os números estimados verificados no período;
- III. Detalhamento dos pagamentos de PRÊMIOS por APOSTADOR, sem sua identificação, e por PRODUTO LOTÉRICO;
- IV. Faturamento trimestral da SPE, discriminado por origem e tipo de receita;
- V. Registros mensais feitos pelos VISITANTES e avaliação descritiva das categorias de manifestações realizadas por meio do Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria, indicando o número de reclamações, sugestões, elogios e outros comentários apontados pelo público; e
- VI. Todas as informações necessárias para cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, de acordo com o ANEXO 4.

7. RECURSOS SISTÊMICOS DA CONCESSÃO

A) PLATAFORMA DE GESTÃO

7.1. São requisitos não funcionais mínimos para a PLATAFORMA DE GESTÃO:

- I. Ser disponibilizada online em URL hospedada em rede pública – internet, sem que haja a necessidade de instalação de nenhum arquivo executável em suas estações operacionais, sendo vedado o uso de arquivos executáveis para acessar o sistema de gestão, ou parte dele, com exceção de aplicativo para smartphones, que necessitam de instalação de uma seção executável ou módulos de segurança/plug-ins para navegadores WEB;
- II. Ser multiusuários;
- III. Ser hospedada em datacenter, em qualquer localização, inclusive por meio de nuvem, observadas as disposições do item 7.3;
- IV. Disponibilizar backup ou espelhamento do site primário, desde que as especificações tecnológicas atendam minimamente aos requisitos não funcionais estabelecidos neste ANEXO;
- V. Garantir os princípios básicos da segurança da informação, incluindo confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- VI. Ser compatível com os principais navegadores de dispositivos móveis e dispositivos desktop do mercado nas últimas versões disponibilizadas no mercado;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- VII. Possuir sistema de *backoffice* e *compliance* que permita controlar, autorizar e auditar o acesso e uso de programas, dados, usuários e operadores do sistema; e
- VIII. Fornecer estruturas redundantes de acesso aos serviços, com separação física e lógica de serviços, além de *gateways* redundantes de conexão à Internet, devendo fornecer velocidades compatíveis com o tráfego das informações para que não haja limitação de acesso ao sistema e sincronismo dos dispositivos e da base local com a nuvem.
- 7.1.1. Tendo em vista a adoção da modalidade Software como Serviços – SaaS, caberá à CONCESSIONÁRIA a manutenção do perfeito funcionamento da solução por meio de manutenções corretivas e adaptativas.
- 7.2. A PLATAFORMA DE GESTÃO deverá atender minimamente os requisitos funcionais apresentados a seguir:
- 7.2.1. Módulo de Gestão: módulo responsável pela integração, gestão e monitoramento das atividades lotéricas virtual e física, composto das seguintes funcionalidades:
- 7.2.2. Armazenar todas as OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e OPERAÇÕES CANCELADAS, em meio virtual e físico;
- I. Gerenciar modelos de jogos responsáveis com funcionalidades de proteção ao APOSTADOR, limitação de depósito, limitação de tempo de acesso às APOSTAS e limitação de perdas;
 - II. Gerenciar o cadastro de suspensão e exclusão de APOSTADORES;
 - III. Gerenciar o cadastro de MODALIDADES LOTÉRICAS;
 - IV. Gerenciar o cadastro de PRODUTOS LOTÉRICOS;
 - V. Gerenciar o cadastro da rede de distribuição e comercialização;
 - VI. Gerenciar canal de venda;
 - VII. Registrar cada APOSTA, certificando-a como autêntica;
 - VIII. Manter o registro de PRÊMIOS apurados resgatados, não resgatados e prescritos;
 - IX. Gerenciar a conversão de PRÊMIOS em créditos na CARTEIRA DIGITAL;
 - X. Gerenciar o resgate de PRÊMIOS;
 - XI. Na modalidade lotérica LOTERIA INSTÂNTANEA, gerenciar o inventário de estoque físico e virtual das SÉRIES ofertadas;
 - XII. Gerenciar o repasse financeiro da ARRECADAÇÃO do Estado de São Paulo;
 - XIII. Gerenciar os SORTEIOS ao vivo;
 - XIV. Gerenciar o calendário de SORTEIOS; e
 - XV. Listar resultados dos SORTEIOS.
- 7.2.3. Módulo de informações: módulo responsável pelo monitoramento e fiscalização das informações financeiras, estratégicas, operacionais, dentre outras.



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- 7.2.3.1. As seguintes informações financeiras/operacionais deverão estar disponíveis:
- I. Volume financeiro de vendas;
 - II. Volume financeiro de APOSTAS;
 - III. Volume financeiro de PRÊMIOS;
 - IV. Volume financeiro da RECEITA OPERACIONAL BRUTA;
 - V. Volume financeiro de resgate de PRÊMIOS;
 - VI. Volume financeiro de conversão de PRÊMIOS em créditos (PRÊMIOS creditados na CARTEIRA DIGITAL do APOSTADOR que serão convertidos em créditos para serem resgatados ou utilizados em novas APOSTAS);
 - VII. Volume financeiro de PRÊMIOS prescritos;
 - VIII. Volume financeiro da OUTORGA VARIÁVEL;
 - IX. Quantidade de transações, segregadas por (a) venda de créditos, (b) SORTEIOS, (c) PRÊMIOS, (d) resgates de PRÊMIOS em meio físico, e (e) depósitos de PRÊMIOS na CARTEIRA DIGITAL.
- 7.2.3.1.1. As informações do item 7.2.2.1 deste ANEXO deverão ser estratificadas pelo menos por dia, mês, ano e períodos personalizados e serem ordenadas pelos campos apresentados.
- 7.2.3.1.2. Deverá ser possível a geração de relatórios dinâmicos, os quais serão gerados em gráficos ou tabelas, permitindo exportação para PDF.
- 7.2.3.2. As seguintes informações estratégicas deverão estar disponíveis:
- I. Quantidade de PONTOS DE VENDA FÍSICOS, segregados por tipo de PONTO DE VENDA FÍSICO;
 - II. Perfil dos APOSTADORES (observados os limites legais da Lei Geral de Proteção de Dados);
 - III. Cobertura da rede de distribuição e comercialização (geolocalização);
 - IV. Ticket médio por: (a) APOSTADOR, (b) MODALIDADE LOTÉRICA, (c) PRODUTO LOTÉRICO, e (d) PONTO DE VENDA FÍSICO.
 - V. Nível de participação das MODALIDADES LOTÉRICAS e dos PRODUTOS LOTÉRICOS; e
 - VI. Desempenho dos PLANOS DE JOGO.
- 7.2.4. Módulo de geolocalização da rede de distribuição e comercialização: módulo para permitir o monitoramento em tempo real da rede de distribuição e comercialização, destacando-se as seguintes funcionalidades:
- I. Permitir a visualização da densidade demográfica das áreas atendidas pelos PONTOS DE VENDA FÍSICOS;
 - II. Permitir a visualização dos PONTOS DE VENDA FÍSICOS e suas respectivas informações, destacando:



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- a. Ativos e inativos;
 - b. Volume de vendas;
 - c. Volume de APOSTAS;
 - d. Volume de PRÊMIOS; e
 - e. Dados de cadastro.
- 7.2.4.1. O módulo de geolocalização deverá possuir minimamente os seguintes filtros:
- I. PONTO DE VENDA FÍSICO;
 - II. Município; e
 - III. APOSTADORES.
- 7.3. Nos termos do item 7.1, inciso III, deste ANEXO a PLATAFORMA DE GESTÃO deverá ser hospedada em datacenter.
- 7.3.1. O datacenter de backup deverá ter a mesma configuração do principal e ser localizado a uma distância segura para evitar que desastres naturais, ou algo do gênero, afetem as duas instalações simultaneamente.
- 7.3.2. A critério do PODER CONCEDENTE, um backup adicional poderá ser realizado na sua infraestrutura própria, às expensas da CONCESSIONÁRIA.
- 7.3.3. Conforme aplicável, o datacenter deverá ser objeto das certificações previstas no CONTRATO.
- 7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer treinamento técnico para capacitar os técnicos operacionais, os gestores do CONTRATO, os responsáveis pela fiscalização e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, na utilização da PLATAFORMA DE GESTÃO.
- 7.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção e solução de problemas técnicos da PLATAFORMA DE GESTÃO, assim como prestação de esclarecimentos sobre o seu funcionamento a pedido do PODER CONCEDENTE.
- 7.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar suporte técnico remoto ao PODER CONCEDENTE, na modalidade 8 x 5 (8 horas por dia nos 5 dias da semana, exceto feriados), a ser executado por profissionais com capacitação adequada, em horários a serem acordados com o PODER CONCEDENTE.
- 7.5.2. Deverá ser realizado o registro de reclamações e sugestões de usuários e gestores do CONTRATO, encaminhando-as para tratamento pela área responsável da CONCESSIONÁRIA.
- 7.5.3. Deverão ser gerados relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados.
- B) SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) E OUVIDORIA**
- 7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá criar um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) com atendimento telefônico gratuito (i.e., 0800), live chat e disponibilização de formulário para preenchimento pelo interessado, observados os prazos descritos no ANEXO 4, objetivando a:
- I. Abertura de chamados de suporte técnico pelos VISITANTES;



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

- II. Esclarecimento de dúvidas de VISITANTES em geral, com atendimento imediato; e
 - III. Atendimento a APOSTADORES GANHADORES cujos PRÊMIOS não tenham sido pagos ainda, observando as disposições relativas ao pagamento de PRÊMIOS a APOSTADORES GANHADORES disposto nos itens 5.13 a 5.19.
- 7.7. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer infraestrutura de atendimento para coleta de queixas e reclamações (Ouvidoria), por meio de atendimento telefônico gratuito (i.e., 0800), live chat e disponibilização de formulário para preenchimento pelo interessado, e deverá apurar e resolver reclamações e/ou queixas de VISITANTES, de forma fundamentada, observados os prazos determinados no ANEXO 4.
- 7.8. Os canais de comunicação do SAC e da Ouvidoria deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO
- 7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir, sempre que solicitada pelo PODER CONCEDENTE, relatório quantitativo sobre as demandas de atendimentos do SAC e da Ouvidoria.

C) SISTEMA DE INFORMAÇÃO DIDÁTICA SOBRE PRODUTOS LOTÉRICOS

- 7.10. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar informações em sua PLATAFORMA VIRTUAL, de forma didática e de fácil compreensão, acerca de cada PRODUTO LOTÉRICO ofertado aos VISITANTES e das funcionalidades da PLATAFORMA VIRTUAL.
- 7.10.1. Cada PRODUTO LOTÉRICO deverá contar com um vídeo explicativo, ou mídia similar, que explique ao VISITANTE o racional da APOSTA e SORTEIO.
- 7.11. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um sistema de cursos online disponibilizado na PLATAFORMA VIRTUAL para formação de APOSTADORES de APOSTAS DE QUOTA FIXA.

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE

- 8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá:
- I. Realizar pesquisa anual de satisfação dos VISITANTES, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá indicar os seguintes elementos mínimos dos VISITANTES: (i) gênero, (ii) idade, (iii) cidade de origem, (iv) faixa de renda, (v) escolaridade, (vi) motivação, (vii) avaliação da infraestrutura física ou virtual, e (viii) serviços;
 - II. Apresentar o Plano de Pesquisa para Avaliação da Satisfação do VISITANTE e a metodologia da pesquisa, como item integrante do PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, considerando critérios de amostra, parâmetros estatísticos, periodicidade e emissão de relatório;
 - III. Para a determinação do tamanho da amostra a ser entrevistada, considerar a população como o total de VISITANTES (i.e., cada CPF cadastrado na PLATAFORMA VIRTUAL) que tenha acessado a PLATAFORMA VIRTUAL no período dos últimos 12 meses, com nível de confiança de 95%



SECRETARIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DA LOTERIA DE SÃO PAULO
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL SOG 02/2022

e margem de erro de 5%; e

- IV. Realizar a pesquisa de forma online e, para tanto, disponibilizar um link para o acesso à pesquisa. O VISITANTE deverá utilizar o nome de usuário cadastrado para responder a pesquisa, e a CONCESSIONÁRIA deverá manter o sigilo do VISITANTE.