

CONSULTA PÚBLICA N° 001/2025/SGM-SEDP

PROCESSO SEI N° 6011.2025/0002462-1

CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DIRETRIZES	3
1. DIRETRIZES GERAIS.....	3
2. PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	6
CAPÍTULO II – FASE PRÉ-OPERACIONAL	7
3. DEFINIÇÃO.....	7
4. PLANOS DA CONCESSIONÁRIA	8
5. PLANOS DE JOGO	8
6. PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL	10
7. PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	10
8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO	12
9. CERTIFICAÇÕES.....	13
10. INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA	13
11. PONTOS DE VENDA.....	14
12. TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO.....	15
CAPÍTULO III – FASE DE OPERAÇÃO.....	16
13. DEFINIÇÃO	16
14. DIRETRIZES PARA O SISTEMA DE GESTÃO	17
15. DIRETRIZES PARA REALIZAÇÃO DE JOGOS	23
16. DIRETRIZES PARA PAGAMENTO DE PRÊMIOS	24
17. EXPLORAÇÃO COMERCIAL PERMITIDA	26
18. EXPLORAÇÃO COMERCIAL VEDADA.....	26
19. RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL.....	27
20. DESMOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO	28

CAPÍTULO I – DIRETRIZES

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. O presente documento define as diretrizes e os ENCARGOS de implantação e operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, bem como disciplina os requisitos mínimos e específicos das atividades atinentes ao OBJETO a serem cumpridas pela CONCESSIONÁRIA.

1.1.1. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação à SP REGULA.

1.2. Na execução do OBJETO, a CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade, a participação e a inclusão social, respeitando minorias e grupos sociais vulneráveis.

1.3. As atividades do OBJETO deverão estar em conformidade com todas as normas técnicas e disposições legais aplicáveis, compreendidas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto de forma diferente.

1.4. A SP REGULA poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos requisitos estabelecidos neste documento, exigir formalmente que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis nos termos do CONTRATO.

1.5. Será de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a obtenção de toda e qualquer certificação, licença, autorização, alvará e aprovação necessária para o regular desenvolvimento do OBJETO.

1.5.1. O disposto no subitem anterior inclui, mas não se restringe:

- a) ao licenciamento edilício e ambiental, quando aplicável;
- b) às autorizações pertinentes dos órgãos de fiscalização e controle competentes, a exemplo do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo e da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA) da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo;
- c) às certificações obrigatórias necessárias à operação da CONCESSIONÁRIA e à implantação do DATA CENTER; e
- d) demais licenças e permissões necessárias à execução do OBJETO.

1.6. É de integral responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a observância dos ENCARGOS constantes no presente instrumento, independentemente se a execução deles se dê diretamente ou por meio de subcontratação.

1.7. A CONCESSIONÁRIA, seus empregados ou prepostos, suas subcontratadas, e os empregados e prepostos destas não poderão adotar posturas discriminatórias de qualquer natureza.

1.8. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar informações por meio de relatórios periódicos à SP REGULA para conferência e auditoria, de forma a garantir a transparência da gestão da CONCESSÃO e o cumprimento do CONTRATO, conforme o item 19.

1.9. A CONCESSIONÁRIA somente poderá explorar MODALIDADES LOTÉRICAS autorizadas no CONTRATO.

1.9.1. Cada PRODUTO LOTÉRICO deve ser estruturado e operado para corresponder a apenas uma MODALIDADE LOTÉRICA, não sendo permitida a sobreposição de MODALIDADES LOTÉRICAS.

1.10. A CONCESSIONÁRIA deverá obrigatoriamente hospedar o SISTEMA DE GESTÃO e todas as bases de dados e serviços ligados diretamente à exploração do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO em um DATA CENTER com as devidas certificações indicadas no APÊNDICE I – CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS.

1.10.1. O DATA CENTER deverá garantir a disponibilidade, armazenamento, proteção e redundância dos dados em local seguro, e deverá possuir instalações de backup com a mesma configuração da estrutura principal localizado dentro dos limites da ÁREA DE CONCESSÃO.

1.11. É facultada à CONCESSIONÁRIA a subcontratação de serviço especializado para o DATA CENTER, desde que sejam respeitadas as disposições deste ANEXO.

1.12. A CONCESSIONÁRIA deverá, no exercício de suas atividades, atender ao regramento do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal nº 8.069/1990) e às diretrizes do Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (CONAR), bem como as demais normas gerais e setoriais aplicáveis.

1.13. Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida de acordo com as definições da NBR 9050.

1.14. A CONCESSÃO é subdividida em fases, de acordo com as disposições detalhadas neste ANEXO, que deverão ser observadas pela CONCESSIONÁRIA.

1.15. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à SP REGULA e, quando for o caso, ao PODER CONCEDENTE, todos os projetos, planos e relatórios detalhados neste ANEXO conforme prazos estipulados. Deverá apresentar também, caso aplicável, estudos, análises e pareceres complementares aos planos.

1.16. A elaboração e apresentação dos planos mencionados neste CADERNO DE ENCARGOS não eximirá a CONCESSIONÁRIA de apresentar os demais projetos, planos e relatórios previstos em outros ANEXOS da CONCESSÃO, bem como aqueles exigidos pelos demais órgãos competentes.

1.17. Os projetos e planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA à SP REGULA e demais órgãos competentes, serão de cumprimento obrigatório. Eventuais alterações, caso sejam necessárias

ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas à SP REGULA, com as devidas justificativas.

1.18. A SP REGULA ou o PODER CONCEDENTE poderão, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os projetos, planos e relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento.

1.19. A SP REGULA pode, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos relatórios, observadas as disposições presentes no CONTRATO.

1.20. Os projetos, planos e relatórios deverão ser apresentados separadamente ao PODER CONCEDENTE e à SP REGULA em meio digital, em formato editável, como .dwg e .doc., e em versão .pdf, ou em outra forma previamente acordada.

1.21. Todas as atividades da CONCESSIONÁRIA para consecução do OBJETO, que poderão envolver a implantação do Estúdio de Sorteio e Transmissão e dos PONTOS DE VENDA, deverão respeitar as diretrizes contidas na Lei Federal nº 6.938/1981 (Política Nacional do Meio Ambiente), as normas infralegais dos órgãos competentes em matéria de licenciamento ambiental e as disposições deste ANEXO.

1.22. Será de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a obtenção de eventuais licenças ambientais aplicáveis, devendo mantê-las e renová-las conforme o caso, durante todo o prazo de vigência da CONCESSÃO.

1.23. A CONCESSIONÁRIA se comprometerá a engajar seus melhores esforços para instalação do OBJETO sem a supressão ou remoção de exemplares arbóreos, sendo de sua responsabilidade a recuperação das condições ambientais prévias às interferências causadas nos locais de intervenção, especialmente preservando as espécies arbóreas e arbustivas presentes, observando a legislação aplicável.

1.24. Havendo justificativa técnica para a supressão ou remoção de exemplares arbóreos, a CONCESSIONÁRIA deverá obter e apresentar as autorizações necessárias para tais intervenções junto aos órgãos competentes, inclusive, quando cabível, a autorização do órgão municipal ambiental, nos termos do artigo 5º, § 1º, da Deliberação Normativa CONSEMA nº 01/2018.

1.25. As atividades desenvolvidas pela CONCESSIONÁRIA, seja na sede administrativa, no Estúdio de Sorteio e Transmissão e nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS, deverão observar as disposições da Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), do Decreto Federal nº 7.404/2010, da Lei Municipal nº 10.847/2010, do Decreto Municipal nº 18.481/2013 e demais normas aplicáveis ao gerenciamento de resíduos sólidos.

1.26. Além das disposições previstas neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as diretrizes da SP REGULA, inclusive através de normas complementares editadas pela referida entidade, nos termos do art. 11 da Lei Municipal nº 18.172/2024 e da regulamentação aplicável.

2. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à SP REGULA o PROGRAMA DE INTEGRIDADE em até 6 (seis) meses contados da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, que versará sobre mecanismos e procedimentos de integridade, auditoria e aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta (compliance), e deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos, previstos no Decreto Federal nº 11.129/2022, bem como outras normas que venham complementá-los ou substituí-los:

- a) comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os conselhos, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao programa, bem como pela destinação de recursos adequados;
- b) padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente do cargo ou da função exercida;
- c) padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, na contratação terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
- d) padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, na contratação e conforme o caso, supervisão de pessoas expostas politicamente e de seus familiares, colaboradores e pessoas jurídicas de que participem;
- e) padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, na realização e supervisão de patrocínios e doações.
- f) padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, nos processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas
- g) treinamentos e ações de comunicação periódicos sobre o PROGRAMA DE INTEGRIDADE;
- h) gestão adequada de riscos, incluindo sua análise e reavaliação periódica, para a realização de adaptações necessárias ao PROGRAMA DE INTEGRIDADE e a alocação eficiente de recursos;
- i) registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;
- j) controles internos que assegurem a pronta elaboração e a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;
- k) procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;
- l) independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do PROGRAMA DE INTEGRIDADE e pela fiscalização de seu cumprimento;

- m) canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e mecanismos destinados ao tratamento das denúncias e à proteção de denunciantes de boa-fé;
- n) medidas disciplinares em caso de violação do PROGRAMA DE INTEGRIDADE;
- o) procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados; e
- p) monitoramento contínuo do PROGRAMA DE INTEGRIDADE visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, na detecção e no combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

2.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar medidas de integridade adicionais às previstas no item anterior, levando em consideração os riscos de integridade relacionados às atividades desenvolvidas ou quando impostas por outros órgãos reguladores de suas atividades ou pela SP REGULA.

2.1.2. A efetividade do PROGRAMA DE INTEGRIDADE da CONCESSIONÁRIA será aferida por meio de auditoria realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2. O PROGRAMA DE INTEGRIDADE deverá ser disponibilizado em sítio eletrônico oficial da CONCESSIONÁRIA.

CAPÍTULO II – FASE PRÉ-OPERACIONAL

3. DEFINIÇÃO

3.1. A FASE PRÉ-OPERACIONAL consiste no primeiro estágio da CONCESSÃO, na qual a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter para aprovação os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, implantar a INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA e obter as CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS, condições necessárias para dar início à prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO.

3.1.1. O SISTEMA DE GESTÃO deverá ser submetido a TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO, nos termos do item 12.

3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE na FASE PRÉ-OPERACIONAL, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente do APÊNDICE ÚNICO do ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

3.2.1. A SP REGULA poderá contar com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE para avaliar os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, a partir do momento previsto para o início de sua atuação, nos termos do APÊNDICE ÚNICO do ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

3.3. Durante a FASE PRÉ-OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deverá comprovar a implantação da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA e obter a aprovação da SP REGULA.

3.4. Durante a FASE PRÉ-OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deverá comparecer às reuniões solicitadas pela SP REGULA ou pelo PODER CONCEDENTE para sanar dúvidas e/ou apresentar os avanços parciais de projeto, bem como poderá solicitar reuniões ao PODER CONCEDENTE e à SP REGULA para a mesma finalidade.

3.5. A SP REGULA emitirá a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO tão logo ateste a aprovação de todos os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, a obtenção das CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS, a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e a execução da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA pela CONCESSIONÁRIA e a aprovação do TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO.

3.6. A FASE PRÉ-OPERACIONAL será instaurada a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO e será concluída com a emissão da AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO pela SP REGULA, tendo duração máxima de 7 (sete) meses.

4. PLANOS DA CONCESSIONÁRIA

4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 60 (sessenta) dias contados da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, à SP REGULA e ao PODER CONCEDENTE, os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, que incluem obrigatoriamente os PLANOS DE JOGO, o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, o PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING e o PLANO DE IMPLANTAÇÃO.

4.2. A SP REGULA terá até 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir do recebimento de todos os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, para avaliá-los, acusando a sua aprovação ou informando as revisões necessárias, assegurada a participação do PODER CONCEDENTE na forma do item 4.2.1.

4.2.1. Na forma do CONTRATO, o PODER CONCEDENTE terá a prerrogativa de participar da análise dos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, podendo, se entender necessário, encaminhar eventuais propostas de revisão dos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA à SP REGULA em até 30 (trinta) dias de seu recebimento.

4.2.2. Em caso de revisão, a CONCESSIONÁRIA terá até 15 (quinze) dias para atender às solicitações listadas pela SP REGULA.

4.2.3. Diante da reapresentação dos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA revisados, a SP REGULA terá um prazo de 5 (cinco) dias para:

- a) emitir o termo de aprovação, no caso de conformidade; ou
- b) acionar os mecanismos de solução de conflitos presentes no CONTRATO, em caso de desconformidade de quaisquer PLANOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.3. Os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA poderão ser revistos em sede de revisão ordinária, nos termos do CONTRATO.

5. PLANOS DE JOGO

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os PLANOS DE JOGO, que deverão tratar do planejamento da exploração das MODALIDADES LOTÉRICAS, conforme aplicável, detalhando as

atividades a serem implantadas para cada PRODUTO LOTÉRICO que a CONCESSIONÁRIA for explorar.

5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá abordar como conteúdo mínimo obrigatório em cada PLANO DE JOGO:

- a) nome comercial do PRODUTO LOTÉRICO;
- b) descrição detalhada do PRODUTO LOTÉRICO;
- c) descrição do método de comercialização do PRODUTO LOTÉRICO, se em meio físico, virtual ou ambos;
- d) precificação do PRODUTO LOTÉRICO (faixas de valores de APOSTAS e PRÊMIOS, quantidade de PRÊMIOS por faixa, prazo de comercialização, estimativas de quantidade de vendas, prazo máximo para recebimento de PRÊMIOS);
- e) descrição dos métodos disponíveis para pagamento de PRÊMIOS, observando-se as diretrizes do item 16;
- f) manual de identidade visual do PRODUTO LOTÉRICO incluindo, mas não se limitando a logomarca, cores predominantes e conceito gráfico;
- g) regramento jurídico que respalda a comercialização do PRODUTO LOTÉRICO;
- h) MODALIDADE LOTÉRICA na qual o PRODUTO LOTÉRICO está enquadrado, não sendo permitida a sobreposição de modalidades;
- i) valor do PAYOUT a ser praticado, de acordo com limites mínimos estabelecidos no CONTRATO;
- j) estrutura de APOSTA, se aplicável;
- k) detalhes sobre a dinâmica do PRODUTO LOTÉRICO, com especificidades sobre como apostar;
- l) descrição da dinâmica e frequência a ser adotada nos sorteios, sempre que aplicável;
- m) detalhamento da estrutura de cada PRÊMIO;
- n) plano de negócios completo do ciclo de vida de cada PRODUTO LOTÉRICO, apresentando investimentos relacionados, custos de operação, projeções financeiras, análise de mercado e características tecnológicas e de segurança;
- o) planejamento completo de marketing para o lançamento, divulgação e manutenção do PRODUTO LOTÉRICO; e
- p) indicação de quais CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS serão obtidas para a operação do PRODUTO LOTÉRICO.

5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá obter ou apresentar, caso já possua, as certificações listadas no APÊNDICE I deste ANEXO, tendo em vista as diferentes MODALIDADES LOTÉRICAS que eventualmente forem exploradas.

5.4. Cada PRODUTO LOTÉRICO deverá contar com um vídeo explicativo, ou mídia similar, que apresente o racional da aposta e sorteio ao USUÁRIO.

5.5. Os PLANOS DE JOGO de cada PRODUTO LOTÉRICO deverão ser submetidos para aprovação da SP REGULA, e deverão seguir as diretrizes dos INDICADORES DE DESEMPENHO do ANEXO IV do CONTRATO.

5.6. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um novo PLANO DE JOGO a cada vez que desejar comercializar um novo PRODUTO LOTÉRICO ou alterar os parâmetros de algum PRODUTO LOTÉRICO já explorado, ficando sua comercialização dependente da aprovação do PLANO DE JOGO correspondente.

6. PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL

6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL com as regras mínimas sobre práticas responsáveis para comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, em ambiente físico ou virtual, estabelecendo as regras de avaliação das características de cada MODALIDADE LOTÉRICA e risco associado, práticas para combate à ludopatia e medidas de mitigação de risco.

6.2. O PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL da CONCESSIONÁRIA deverá abordar, minimamente os seguintes itens:

- a) modelo para cadastro gratuito e obrigatório dos USUÁRIOS no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS contendo a informações cadastrais: nome, CPF, endereço residencial, data de nascimento, e-mail, número de telefone e nome da genitora;
- b) proibição do cadastro e 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);
- c) dinâmica de capacitação e treinamento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, de quadro próprio ou terceirizados, com a finalidade de auxiliar os USUÁRIOS com relação ao JOGO RESPONSÁVEL;
- d) manuais virtuais explicativos e seções com perguntas e respostas frequentes disponíveis aos USUÁRIOS com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO ofertado; e
- e) definição de medidas de mitigação de risco para cada PRODUTO LOTÉRICO comercializado, garantindo o compromisso da CONCESSIONÁRIA com a investigação de ocorrências de infringimento ao JOGO RESPONSÁVEL.

6.3. O PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL da CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes da SP REGULA, inclusive através de normas complementares editadas pela referida entidade, nos termos do art. 11 da Lei Municipal nº 18.172/2024 e da regulamentação aplicável.

7. PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING, descrevendo as ações de comunicação mercadológica e as ações de marketing de divulgação da(s) sua(s) MARCA(S) e de seus PRODUTOS LOTÉRICOS.

7.2. O PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING deverá conter:

- a) características e elementos que constituem a identidade visual da MARCA;
- b) estratégia de marketing e de comunicação, contendo análise do perfil dos apostadores alvo e veículos de comunicação que serão utilizados nas campanhas;
- c) veiculação de proibição de APOSTAS a menores de idade;
- d) estratégia adotada para veiculação sistemática, no site e aplicativos dos PRODUTOS LOTÉRICOS, de informações sobre o risco de dependência, de desenvolvimento de transtornos de jogo patológico, instruções para acesso a mecanismos preventivos de dependência e histórico do USUÁRIO quanto a tempo e valores gastos
- e) diretrizes para operação dos canais de serviço de atendimento ao consumidor (SAC), Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação em consonância com o descrito no item 14.6 deste ANEXO.

7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar padrões de comunicação observando os princípios do JOGO RESPONSÁVEL, as normas definidas pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária – CONAR, inclusive quando houver subcontratação.

7.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer canais de comunicação para seus USUÁRIOS por meio de: canal telefônico 0800, número de WhatsApp, redes sociais, e-mail e formulário em endereço eletrônico.

7.3.2. Os registros dos atendimentos a reclamações de USUÁRIOS feitos pelos canais de comunicação deverão ser submetidos sempre que solicitado pelo PODER CONCEDENTE no âmbito de mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos no ANEXO IV do CONTRATO

7.3.3. Todos os canais de comunicação citados no item 14.2214.21 deverão ser integrados ao SISTEMA DE GESTÃO da CONCESSIONÁRIA, de forma que seus registros sejam auditáveis.

7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar comunicação explícita que proíba a realização de APOSTAS por menores de 18 (dezoito) anos, conforme Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8.069/1990 em todos os meios seus meios de comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS, incluindo sua circulação nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS e PONTOS DE VENDA CREDENCIADOS, caso existam.

7.5. É vedado à CONCESSIONÁRIA o uso de imagem de pessoas, personalidades e celebridades, com o direito de uso protegido pelo artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, de marcas, brasões de clubes, ou qualquer outro símbolo particular, institucional ou objeto resguardado por lei de propriedade industrial ou pela Lei Federal nº 9.615/1998, salvo em caso de prévia autorização expressa pela pessoa, física ou jurídica, ou instituição, sendo de responsabilidade integral da CONCESSIONÁRIA, arcar com as consequências legais do não cumprimento de tais leis.

7.6. Toda comunicação virtual ou física com os USUÁRIOS deverá estar em consonância com o PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, devendo seguir em todas as oportunidades os seguintes aspectos informativos:

- a) a inadequação dos fins da Loteria e dos Jogos de APOSTAS para complemento ou geração de renda com o objetivo de sanar problemas financeiros ou substituir formas de trabalho consolidadas;
- b) o consumo moderado de jogos, alertando que o USUÁRIO não deverá utilizar recursos que venham fazer falta na sua renda cotidiana em âmbito doméstico, pessoal e familiar; e
- c) as vedações e advertências previstas conforme as diretrizes da SP REGULA, inclusive através de normas complementares editadas pela referida entidade, nos termos do art. 11 da Lei Municipal nº 18.172/2024 e da regulamentação aplicável.

8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PLANO DE IMPLANTAÇÃO com o objetivo de apresentar a estratégia, prazos e marcos para a implantação, sempre que pertinente, da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA, descrita no item 10, dos PONTOS DE VENDA, descritos no item 11 e da viabilização da comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS.

8.2. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá conter como conteúdo mínimo obrigatório:

- c) projeto e localização prevista do Estúdio de Sorteio e Transmissão, no caso de exploração de LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO;
- d) proposta arquitetônica que respeite os parâmetros mínimos estabelecidos no APÊNDICE III deste ANEXO e localizações previstas dos PONTOS DE VENDA DEDICADOS, sempre que pertinente;
- e) cronograma físico-financeiro de implantação da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA e dos PONTOS DE VENDA DEDICADOS, sempre que pertinente;
- f) mapa de localização dos PONTOS DE VENDA CREDENCIADOS;
- g) Plano de Garantia da Territorialidade, com o regimento previsto e metodologia adotados para que a comercialização, em ambiente físico ou virtual dos PRODUTOS LOTÉRICOS e a realização de SORTEIOS físicos sejam realizados estritamente dentro dos limites da ÁREA DE CONCESSÃO; e
- h) Manual de Procedimentos Operacionais Padrão para operacionalização dos sorteios contendo procedimentos de aferição e certificação dos equipamentos e sistemas informacionais necessários;

8.3. Caso a CONCESSIONÁRIA explore PONTOS DE VENDA, deverá observar as diretrizes de referência apresentadas no item 11 e no APÊNDICE III desse Anexo.

8.4. Caso a CONCESSIONÁRIA opte por implantar DATA CENTER próprio, mas não obtenha as respectivas CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS antes do início da FASE DE OPERAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá subcontratar serviço certificado até que as obtenha.

8.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar no PLANO DE IMPLANTAÇÃO cronograma referente à transição do DATA CENTER subcontratado para o DATACENTER próprio, com o

estabelecimento de novos prazos para obtenção das CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIA, sem prejuízo do prazo para início da prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO.

8.5. O Plano de Garantia da Territorialidade deverá demonstrar os mecanismos para garantia da limitação do funcionamento de todo e qualquer equipamento eletrônico utilizado para comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS e realização de APOSTAS ao limite da ÁREA DA CONCESSÃO.

9. CERTIFICAÇÕES

9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá obter e manter vigentes, às suas expensas, as CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS elencadas no APÊNDICE II deste ANEXO, respeitando os prazos indicados, considerando as MODALIDADES LOTÉRICAS apresentadas nos PLANOS DE JOGO e a exploração ou não de PONTOS DE VENDA.

9.2. As certificações GLI, diretamente associadas aos PLANOS DE JOGO e, portanto, aos PRODUTOS LOTÉRICOS, deverão ser obtidas como requisito para o início da FASE DE OPERAÇÃO.

9.3. Para as certificações ISO e WLA, a SP REGULA poderá decidir pela prorrogação dos prazos indicados caso a CONCESSIONÁRIA demonstre, de forma justificada, que emvidou os melhores esforços para sua obtenção e que houve atrasos por parte da entidade certificadora.

9.4. A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar perante a SP REGULA a obtenção das CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS.

10. INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, em até 6 (seis) meses contados a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, a seguinte INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA:

- a) SISTEMA DE GESTÃO, observados os módulos e requisitos mínimos previstos neste ANEXO, em especial no item 14;
- b) DATA CENTER, o qual deverá ter capacidade de hospedar e manter o SISTEMA DE GESTÃO e todas as informações coletadas e armazenadas; e
- c) Estúdios de Sorteio e Transmissão, no caso de exploração de LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO.

10.2. A CONCESSIONÁRIA deverá informar à SP REGULA a conclusão da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA e enviar todo o material necessário para comprovação da execução, tais como alvarás, licenças, aprovações, contratos, relatórios fotográficos, dentre outros.

10.3. A SP REGULA e o PODER CONCEDENTE poderão realizar vistorias para acompanhar a execução da INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA, devendo as vistorias contarem com ao menos um representante da SP REGULA e um da CONCESSIONÁRIA, e serem agendadas com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

10.3.1. As vistorias tratadas no item anterior poderão contar com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

10.4. A CONCESSIONÁRIA deverá atender e arcar com as necessidades de infraestrutura básica nos locais de instalação dos equipamentos, tais como sistemas elétricos, hidráulicos e de comunicação, atendendo aos princípios de ergonomia e acessibilidade dos USUÁRIOS, inclusive aos portadores de deficiência ou mobilidade reduzida conforme disposto na ABNT NBR 9050 e áreas mínimas para trabalhadores em escritórios conforme a ABNT NBR 5665.

10.5. Caso a CONCESSIONÁRIA explore LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO, deverá implantar o Estúdio de Sorteio e Transmissão com espaço destinado ao público e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo disposições do item 15.

10.5.1. O Estúdio de Sorteio e Transmissão poderá ser implantado no mesmo imóvel da Sede Administrativa, desde que respeitadas as diretrizes dispostas neste ANEXO.

10.5.2. O Estúdio de Sorteio e Transmissão e a sede administrativa da CONCESSIONÁRIA deverão estar localizados nos limites territoriais da ÁREA DE CONCESSÃO.

10.5.3. Para o público geral, recomenda-se espaço para comportar um mínimo de 10 (dez) pessoas sentadas conforme protocolos de segurança, além do espaço destinado aos 3 (três) auditores, nas mesmas condições. O espaço deverá propiciar ampla visão à sala de sorteios.

11. PONTOS DE VENDA

11.1. É facultado à CONCESSIONÁRIA escolher quais MODALIDADE LOTÉRICAS serão exploradas em PONTOS DE VENDA.

11.2. Os PONTOS DE VENDA deverão estar localizados nos limites territoriais da ÁREA DE CONCESSÃO.

11.3. Os PONTOS DE VENDA deverão ser implantados em locais de livre circulação e de fácil acesso.

11.4. Na implantação de PONTOS DE VENDA, a CONCESSIONÁRIA deverá observar o APÊNDICE III deste ANEXO, que estabelece duas tipologias:

- a) PONTO DE VENDA DEDICADO; e
- b) PONTO DE VENDA CREDENCIADO.

11.5. Os PONTOS DE VENDA DEDICADOS não poderão estar localizados a menos de 300 m (trezentos metros) de distância de creches e escolas do ensino básico, fundamental e médio, mesmo no caso em que a implantação das creches e escolas seja posterior à dos PONTOS DE VENDA DEDICADOS, que deverão ser realocados ou suspensos.

11.5.1. No caso do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à SP REGULA o planejamento para alteração de endereço do PONTO DE VENDA DEDICADO afetado, seguindo padrão de aprovação estabelecido neste ANEXO, e arcar com todos os custos envolvidos na

realocação do PONTO DE VENDA DEDICADO, sem direito a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

11.6. Os PONTOS DE VENDA devem contar com estrutura e pessoal capacitado para orientar os USUÁRIOS quanto ao SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS e a aspectos de JOGO RESPONSÁVEL e registrar suas sugestões e reclamações.

11.7. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que os trabalhadores dos PONTOS DE VENDA respeitem a identidade de gênero das travestis, mulheres e homens transexuais, sendo vedado negar-lhes o acesso ao PONTO DE VENDA ou utilização do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, e tratem-nos pelos nomes por eles indicados, que constarão dos atos escritos, nos termos do Decreto Municipal nº 58.228/2018, estando sujeita às sanções cabíveis em caso de descumprimento.

11.8. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e mobiliários utilizados para a realização de APOSTAS em PONTOS DE VENDA, sendo sua responsabilidade as respectivas manutenções preventiva, corretiva e evolutiva.

11.9. Todos os PONTOS DE VENDA DEDICADOS deverão seguir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT, no que diz respeito à acessibilidade (NBR 9050) e requisitos de salubridade e ergonomia (NBR 5665 e NR 15), sem prejuízo das demais normas técnicas eventualmente aplicáveis.

11.10. Não será permitido estabelecer PONTOS DE VENDA CREDENCIADOS ou realizar a venda de PRODUTOS LOTÉRICOS em farmácias e drogarias, nos termos da Resolução Nº 44/2009 da ANVISA ou norma que lhe vier a substituir.

11.11. Os PONTOS DE VENDA CREDENCIADOS não poderão ser equipados com VLTs.

11.12. Ao longo da CONCESSÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá fiscalizar os PONTOS DE VENDA, em periodicidade e metodologia (por amostragem ou não) a ser acordada com o PODER CONCEDENTE nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS, e informar à SP REGULA eventuais desconformidades com as diretrizes estabelecidas.

11.12.1. Nos casos de PONTOS DE VENDA DEDICADOS em desacordo com o disposto, a SP REGULA deverá notificar a CONCESSIONÁRIA para que corrija as irregularidades em prazo estipulado caso a caso, podendo voltar a operar somente após comprovação da correção para SP REGULA, com ateste do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

11.12.2. Nos casos de PONTOS DE VENDA CREDENCIADOS em desacordo com o disposto, a SP REGULA deverá suspender o credenciamento.

12. TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO

12.1. O TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO consiste na formalização de um teste da capacidade operacional do SISTEMA DE GESTÃO e de sua adequada integração funcional com todos os módulos previstos no item 14.2, de modo a verificar sua viabilidade desde o momento do cadastramento de USUÁRIOS até o pagamento de PRÊMIOS.

12.2. A data, o horário e o local para a realização do TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO deverão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA à SP REGULA e ao PODER CONCEDENTE com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data prevista da sua realização.

12.2.1. A realização do TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO deverá contar com a presença de, no mínimo, 1 (um) representante da CONCESSIONÁRIA, da SP REGULA e do VERIFICADOR INDEPENDENTE, se já iniciada a sua atuação, nos termos do APÊNDICE ÚNICO do ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, facultada a participação do PODER CONCEDENTE, a seu critério.

12.3. O TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO deverá ser realizado sem nenhuma forma de obstrução física ou coerção que prejudique a plena capacidade avaliativa dos agentes fiscalizadores.

12.4. A SP REGULA terá até 5 (cinco) dias, contados da realização do TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO, para aprovar ou indicar as revisões necessárias ao SISTEMA DE GESTÃO, conforme as diretrizes previstas neste ANEXO.

12.5. Caso a SP REGULA indique a necessidade de revisão do SISTEMA DE GESTÃO, a CONCESSIONÁRIA terá até 15 (quinze) dias para atender às solicitações listadas pela SP REGULA e agendar novo TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO.

12.6. Diante do novo TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO, a SP REGULA terá um prazo de 5 (cinco) dias para:

- a) emitir o termo de aprovação, no caso de conformidade; ou
- b) acionar os mecanismos de solução de conflitos presentes no CONTRATO, em caso de desconformidade.

12.7. Em comum acordo entre a CONCESSIONÁRIA e a SP REGULA, poderão ser feitos testes parciais para apresentação do funcionamento do SISTEMA DE GESTÃO de forma a dar maior eficiência no processo de preparo para o TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO, sem prejuízo do cumprimento de todas as exigências referidas no Item 13.1 no dia da realização do TESTE DO SISTEMA DE GESTÃO.

CAPÍTULO III – FASE DE OPERAÇÃO

13. DEFINIÇÃO

13.1. A FASE DE OPERAÇÃO consiste no segundo estágio da CONCESSÃO, no qual a CONCESSIONÁRIA deverá executar a operação, a gestão e a manutenção do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO segundo os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA aprovados e as diretrizes e ENCARGOS deste ANEXO.

13.2. A FASE DE OPERAÇÃO será instituída a partir da emissão da AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO, que encerra a FASE PRÉ-OPERACIONAL, e finalizada ao término da CONCESSÃO, após a expedição do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, tendo prazo máximo de 20 (vinte) anos.

13.3. A operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO está restrita à ÁREA DE CONCESSÃO, de acordo com os itens 8.5 e 14.19.

13.4. Durante a FASE DE OPERAÇÃO a CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e comunicar ao PODER CONCEDENTE, à SP REGULA, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e aos USUÁRIOS as MANUTENÇÕES PROGRAMADAS.

13.4.1. AS MANUTENÇÕES PROGRAMADAS deverão ter periodicidade mínima semestral.

13.4.2. O período em que o SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS estiver indisponível em razão de uma MANUTENÇÃO PROGRAMADA não será contabilizado para o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

14. DIRETRIZES PARA O SISTEMA DE GESTÃO

14.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter o SISTEMA DE GESTÃO com o objetivo de gerenciar a operação e a performance financeira do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, bem como aferir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio de monitoramento em tempo real e análise multidimensional dos dados gerados, compilados e disponíveis.

14.2. O SISTEMA DE GESTÃO deverá ser instrumentalizado por meio de uma plataforma tecnológica a ser licenciada na modalidade de software como serviço (SaaS), com a estrutura necessária à viabilização da operação, composta, no mínimo, pelos seguintes módulos:

- a) Módulo de Gestão Operacional e Financeira;
- b) Módulo de Gerenciamento de USUÁRIOS;
- c) Módulo de Gerenciamento de PRODUTOS LOTÉRICOS e PLANOS DE JOGO;
- d) Módulo de Aferição de Desempenho;
- e) Módulo de Gestão dos PONTOS DE VENDA, se houver;
- f) Módulo de compartilhamento das informações com o PODER CONCEDENTE, SP REGULA e VERIFICADOR INDEPENDENTE, compondo o SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO; e
- g) Módulo referente à interface da plataforma tecnológica com o USUÁRIO, correspondente ao SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS.

14.3. Os dados pessoais serão eliminados do SISTEMA DE GESTÃO mediante requisição do USUÁRIO, titular dos respectivos dados pessoais e/ou quando estes não forem mais necessários para os tratamentos de dados pessoais sob o presente termo, salvo se houver qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção.

14.4. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos APOSTADORES e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018), nos termos do CONTRATO, não sendo oponível sigilo de quaisquer dados perante as atividades de fiscalização da SP REGULA, do PODER CONCEDENTE e do VERIFICADOR INDEPENDENTE ressalvadas exclusivamente as situações em que tal sigilo decorrer de intransponível imposição legal.

14.5. O Módulo de Gestão Operacional e Financeira, responsável pela integração, gestão e monitoramento das atividades lotéricas, inclusive em meio físico, se houver, deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) registrar e certificar a autenticidade de todas as operações e transações realizadas no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS;
- b) gerenciar e registrar o pagamento e resgate dos PRÊMIOS, segundo diretrizes estabelecidas no item 16;
- c) gerenciar os pagamentos de OUTORGA VARIÁVEL ao PODER CONCEDENTE e de ÔNUS DE FISCALIZAÇÃO à SP REGULA;
- d) gerenciar a transmissão de sorteios realizados no Estúdio de Sorteios e Transmissão através do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, em tempo real e nas datas e horários previamente estabelecidos, sempre que cabível; e
- e) gerenciar e disponibilizar o calendário de sorteios dos PRODUTOS LOTÉRICOS, bem como manter lista atualizada dos resultados de sorteios anteriores.

14.6. O Módulo de Gerenciamento de USUÁRIOS, referente aos dados cadastrais, às transações realizadas e às funcionalidades de proteção ao APOSTADOR, incluindo atendimento, deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) gerenciar o cadastro de todos os USUÁRIOS, devendo exigir no ato de cadastramento uma conta bancária vinculada ao CPF cadastrado para a realização do pagamento de PRÊMIOS;
- b) gerenciar as funcionalidades de JOGO RESPONSÁVEL e proteção ao USUÁRIO, a exemplo de limitação de APOSTA por período, limitação de tempo de acesso ao SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, limitação de perdas e suspensão, exclusão ou autoexclusão de APOSTADORES;
- c) gerenciar os canais de atendimento, garantindo pleno funcionamento pelos períodos determinados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, segundo as diretrizes estabelecidas neste ANEXO, exceto em períodos de MANUTENÇÃO PROGRAMADA;
- d) produzir relatórios mensais à SP REGULA, a serem disponibilizados através do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO, para controle das reclamações registradas com as informações da efetividade dos atendimentos prestados;
- e) manter registro das reclamações e sugestões dos USUÁRIOS e do encaminhamento para tratamento pela área responsável, gerando relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados; e
- f) armazenar todas as operações realizadas, não realizadas e canceladas, em meio virtual e físico, quando cabível, pelos USUÁRIOS e todas as transações realizadas pelos USUÁRIOS.

14.7. O Módulo de Gerenciamento de PRODUTOS LOTÉRICOS e PLANOS DE JOGO, referente ao registro e controle da comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) gerenciar o cadastro e exclusão de PRODUTOS LOTÉRICOS de todas as MODALIDADES LOTÉRICAS exploradas;
- b) gerenciar o cadastro da rede de distribuição e comercialização por meio de PONTOS DE VENDA, se houver; e
- c) gerenciar o inventário de estoque físico e virtual das séries de MODALIDADES LOTÉRICAS ofertadas, quando pertinente.

14.8. O Módulo de Aferição de Desempenho deverá possibilitar a aferição de todas as informações necessárias, o cálculo, armazenamento, disponibilização, apresentação em relatórios e demais funções atinentes, dos INDICADORES DE DESEMPENHO detalhados no ANEXO IV do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

14.9. O Módulo de Gestão dos PONTOS DE VENDA deverá incluir o monitoramento da rede em tempo real, com recursos de geolocalização que permitam a visualização, no mínimo, das seguintes informações sobre cada PONTO DE VENDA ou conjunto de PONTOS DE VENDA agrupados por região:

- a) proporção de habitantes, estabelecida metodologia para definição de área de influência de cada PONTO DE VENDA pela CONCESSIONÁRIA;
- b) situação, ou seja, se ativos ou inativos;
- c) registro de APOSTAS e PRÊMIOS, com dados cadastrais dos USUÁRIOS; e
- d) volume de APOSTAS e PRÊMIOS.

14.10. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar à SP REGULA, ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso às informações gerenciais e operacionais referentes ao SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, por meio do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO, garantindo:

- a) integração total, online e em tempo real, com os demais módulos do SISTEMA DE GESTÃO e livre acesso pela SP REGULA, pelo PODER CONCEDENTE e pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- b) fornecimento de todos os serviços técnicos relacionados, incluindo, mas não se limitando à manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO;
- c) disponibilidade de suporte técnico à SP REGULA, ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, pelo período mínimo de 8 (oito) horas por dia em 5 (cinco) dias da semana; e
- d) treinamento para capacitação dos técnicos operacionais, dos gestores do CONTRATO, dos responsáveis pela fiscalização e do VERIFICADOR INDEPENDENTE na utilização de todas as funcionalidades do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO.

14.11. O SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO deverá incluir interface para apresentação de informações estratégicas no ato de tomada de decisão e de eventuais redirecionamentos das estratégias da CONCESSIONÁRIA, preferencialmente em formato de painel (*dashboard*) e que permita a exportação, no mínimo, para relatórios em formato .pdf e .xlsx, incluindo, mas não se limitando a:

- a) informações estratégicas dos USUÁRIOS, como perfil das APOSTAS, PRÊMIOS apurados, PRÊMIOS resgatados, quantidade e volume financeiro de vendas, quantidade e volume financeiro de PRÊMIOS;
- b) lista das pessoas, com dados completos constantes no cadastro do USUÁRIOS, inclusive os que se declararam autoexcluídas da possibilidade de apostar no aplicativo, site ou PONTOS DE VENDA, guardando o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).
- c) informações estratégicas de MODALIDADES LOTÉRICAS e PRODUTOS LOTÉRICOS: composição de participação das MODALIDADES LOTÉRICAS e PRODUTOS LOTÉRICOS, PAYOUT médio, quantidade e volume financeiro de PRÊMIOS pagos; e
- d) informações estratégicas do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, como contabilização de repasses ao poder público municipal por período.

14.11.1. As informações estratégicas do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO deverão ser estratificadas pelo menos por dia, mês, ano e por períodos personalizados.

14.12. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir acesso ao SISTEMA DE GESTÃO somente por representantes da SP REGULA, do PODER CONCEDENTE e do VERIFICADOR INDEPENDENTE e da própria CONCESSIONÁRIA que tenham sido previamente habilitados, sendo vedada a disponibilização dos dados coletados e processados para quaisquer outros entes.

14.13. O banco de dados da CONCESSIONÁRIA contendo todos os dados gerados por todos os módulos integrantes do SISTEMA DE GESTÃO, associado a cada aposta em seu menor nível de desagregação, deverá ser auditado pela SP REGULA com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 30 (trinta) dias corridos após a finalização do exercício social.

14.14. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a coleta dos dados e o monitoramento das atividades dos USUÁRIOS através do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, garantindo proteção aos dados segundo a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) e a integridade das informações decorrentes dos processos da CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO.

14.15. O SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS deve conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) interface de fácil acesso e usabilidade pelos USUÁRIOS, sujeita a modificações com base em eventuais reclamações que apresentem recorrência;
- b) disponibilidade de acesso para os USUÁRIOS durante 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana, exceto durante o período de MANUTENÇÃO PROGRAMADA, que deverá ser informado previamente segundo as disposições deste ANEXO;

- c) disponibilização contínua e de fácil acesso pelo USUÁRIO de todas as informações e riscos referentes a cada um dos PRODUTOS LOTÉRICOS, incluindo o percentual da arrecadação destinado ao PAYOUT;
- d) vedação de cadastro, acesso e aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS por crianças e adolescentes, ou do registro de APOSTAS em nome destes;
- e) disponibilização contínua e de fácil acesso pelo USUÁRIO às ferramentas previstas no PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL, em conformidade com as disposições deste ANEXO, em especial dos itens 6 e 14.16;
- f) agilidade de navegação para o USUÁRIO ao acessar sua conta, facilidade para o USUÁRIO se informar acerca dos PRODUTOS LOTÉRICOS, realizar depósitos, acompanhar os SORTEIOS, verificar e resgatar PRÊMIOS, dentre outras funções;
- g) disponibilização contínua e de fácil acesso ao USUÁRIO do histórico completo atualizado das operações realizadas, não realizadas e canceladas em sua conta, além do histórico de transações;
- h) possibilidade de acesso via dispositivos móveis por meio de aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais do mercado, ou por meio de acesso à internet, assegurando que as mesmas funcionalidades estejam disponíveis nos diferentes canais eletrônicos do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS; e
- i) disponibilização contínua e de fácil acesso ao USUÁRIO de formas variadas de contato e interação com o Sistema de Atendimento ao Cliente e sua Ouvidoria, incluindo, mas não se limitando a canais telefônicos, e-mail, redes sociais e espaço dedicado no próprio SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS.

14.15.1. Os períodos destinados à MANUTENÇÃO PROGRAMADA deverão ser informados à SP REGULA, ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE com 60 (sessenta) dias de antecedência, bem como deverão ser comunicados aos USUÁRIOS através de avisos no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS e nos canais de comunicação.

14.16. O SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS deverá contar com funcionalidades com o objetivo de promover o JOGO RESPONSÁVEL entre os USUÁRIOS e mitigar tendências à ludopatia, incluindo, mas não se limitando a:

- a) função disponível ao USUÁRIO para personalizar seu limite diário de APOSTAS, com restrição de uso a uma única vez a cada mês e, no caso de elevação do limite, efeito somente após 24 (vinte e quatro) horas da solicitação; e
- b) melhores práticas de interface dos PRODUTOS LOTÉRICOS e de intervalo entre os SORTEIOS observando as disposições do PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL.

14.17. O SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS deverá garantir acessibilidade e inclusão a todos os USUÁRIOS em todas as vias de acesso, incluindo as Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo Web (*Web Content Accessibility Guidelines – WCAG*), ou as que vierem a substituí-las, além de:

- a) habilitação de texto alternativo para todas as imagens;
- b) transcrição de texto para áudio;

- c) atribuição de nomes únicos e descritivos aos links, bem como indicação consolidada de fácil identificação por meio de texto sublinhado;
- d) escolha das cores no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS de modo a priorizar contraste elevado e, adicionalmente, outro tipo de indicador para assinalar informação relevante; e
- e) utilização de formulários acessíveis para todas as interações entre o USUÁRIO e o SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS.

14.17.1. Com base nas Diretrizes WCAG, o aplicativo móvel deverá evitar intervalos demasiado curtos de tempo para vídeo ou áudio, assegurar a compatibilidade do texto com vídeo ou imagens, assegurar a visibilidade confortável da informação entre os modos horizontal e vertical, tornar as informações acessíveis para pessoas com daltonismo, não utilizar flashes de luz que possam induzir distúrbios, incluir elementos auxiliares de navegação para encontrar conteúdo e informação e incluir opções de ajuste de tamanho de texto, cor e brilho.

14.18. O cadastro no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS deverá ser gratuito e condicionado ao aceite, pelo USUÁRIO, dos termos, que serão elaborados CONCESSIONÁRIA e apresentados à SP REGULA.

14.19. Para cumprimento da restrição de operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO aos limites territoriais da ÁREA DA CONCESSÃO, é obrigatória a permissão do USUÁRIO para o compartilhamento de dados de geolocalização durante todo o tempo de uso e para todas as funcionalidades do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS no ato de cadastro.

14.20. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir que os USUÁRIOS adquiram créditos no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS para aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS, garantindo que todas as transações sejam registradas pelo SISTEMA DE GESTÃO e disponibilizadas através do SISTEMA DE CONTROLE COMPARTILHADO para a SP REGULA, o PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

14.20.1. O USUÁRIO poderá, opcionalmente, adquirir PRODUTOS LOTÉRICOS através de compra direta com o meio de pagamento à sua escolha, observadas as diretrizes da SP REGULA, inclusive através de normas complementares editadas pela referida entidade, nos termos do art. 11 da Lei Municipal nº 18.172/2024 e da regulamentação aplicável.

14.21. A CONCESSIONÁRIA deverá criar e manter um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC), operado de maneira própria ou através de subcontratação, destinado à abertura de chamados de suporte técnico pelo USUÁRIO, ao esclarecimento de dúvidas e a reclamações, que ofereça, no mínimo, atendimento telefônico gratuito, canal de comunicação ao vivo no site oficial e no aplicativo.

14.22. Os canais de comunicação do SAC e da ouvidoria deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana, exceto durante período de MANUTENÇÃO PROGRAMADA.

14.23. A CONCESSIONÁRIA deverá apurar a procedência dos chamados abertos pelos USUÁRIOS, responder de maneira fundamentada e, sempre que necessário, apresentar solução compatível, observando o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

14.24. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir mensalmente, ou sempre que solicitada pela SP REGULA, relatório quantitativo sobre as demandas de atendimentos do SAC e da ouvidoria, apresentando os efeitos diretos no tratamento dos pedidos dos USUÁRIOS.

14.25. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar mecanismos para aferição e avaliação periódica do nível de satisfação do USUÁRIO, que estejam disponíveis diretamente em todos os meios de acesso ao SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS que se vinculem ao SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

14.26. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer estruturas redundantes de acesso, com separação física e lógica de serviços, *gateways* redundantes de conexão à internet e velocidades compatíveis com o tráfego das informações para que não haja limitação de acesso ao sistema e sincronismo dos dispositivos e equipamentos com o SISTEMA DE GESTÃO.

14.27. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a completa integração entre os sistemas de informação de cada PRODUTO LOTÉRICO e deles com os canais de comercialização, meios de pagamento, canais de atendimento ao USUÁRIO, ouvidoria, dentre outros, a fim de permitir a gestão unificada de toda a operação.

15. DIRETRIZES PARA REALIZAÇÃO DE JOGOS

15.1. Todos os procedimentos e equipamentos relativos à realização de jogos devem estar de acordo com os PLANOS DE JOGO e seguir as normas estabelecidas para o setor lotérico e os requisitos referentes às CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS.

15.2. Se a CONCESSIONÁRIA optar por incluir em seu portfólio PRODUTOS LOTÉRICOS das MODALIDADES LOTÉRICAS que requerem a realização de sorteios para a determinação dos USUÁRIOS GANHADORES, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir:

- a) a realização de extrações e SORTEIOS de forma segura e confiável;
- b) o acesso dos USUÁRIOS aos procedimentos referentes aos SORTEIOS para acompanhamento, via transmissão pública ou presencialmente, no Estúdio de Sorteio e Transmissão, sempre que aplicável; e
- c) a divulgação ampla e prévia do local e horário dos SORTEIOS.

15.2.1. As obrigações da CONCESSIONÁRIA a esse respeito se estendem às duas categorias de sorteio, a saber:

- i) sorteio mecânico, ou seja, realizados por meio de equipamentos específicos no Estúdio de Sorteio e Transmissão; e
- j) sorteio randômico, que utiliza como método a geração de números de forma digital (RNG).

15.3. Todos os sorteios realizados no Estúdio de Sorteio e Transmissão deverão ser acompanhados por auditores independentes devidamente cadastrados e autorizados pela SP REGULA.

15.3.1. Recomenda-se a adoção de pelo menos 3 (três) auditores, sendo 1 (um) membro do público presente, 1 (um) membro da SP REGULA e 1 (um) membro de órgão de controle externo.

15.4. Os equipamentos a serem utilizados na realização dos SORTEIOS deverão ser certificados por entidade certificadora, nos termos do APÊNDICE I – CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS.

15.5. Os SORTEIOS deverão ser filmados por câmeras que permitam total transparência e segurança no processo, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

15.5.1. As filmagens dos SORTEIOS deverão ser transmitidas on-line em site e aplicativos próprios da CONCESSIONÁRIA, e se possível, em suas redes sociais.

15.5.2. As filmagens dos SORTEIOS deverão ser armazenadas, estando disponíveis para verificação da SP REGULA, por pelo menos 30 (trinta) dias.

15.6. A CONCESSIONÁRIA deverá divulgar tempestivamente os resultados dos SORTEIOS e eventos relacionados a seus PRODUTOS LOTÉRICOS no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS e em mais de um canal de comunicação.

15.7. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a integração de mecanismos de pagamento para que os USUÁRIOS possam recorrer àquele que considerem mais conveniente, considerando os meios de pagamento operados por instituições financeiras ou instituições de pagamento cujo funcionamento é autorizado pelo Banco Central do Brasil.

16. DIRETRIZES PARA PAGAMENTO DE PRÊMIOS

16.1. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar, por meio de empresa qualificada como banco, instituição financeira ou instituição de pagamento, aderidos ao PIX, devidamente autorizada pelo Banco Central do Brasil, e com a anuência da SP REGULA conforme previsto pelo CONTRATO, o pagamento de PRÊMIOS aos USUÁRIOS GANHADORES, conforme as regras estabelecidas em cada PLANO DE JOGO.

16.2. O pagamento de PRÊMIOS deverá ser realizado pela CONCESSIONÁRIA exclusivamente via transferência bancária através de conta bancária vinculada ao CPF do USUÁRIO VENCEDOR, inclusive na hipótese de APOSTA FÍSICA, sendo vedado o pagamento em espécie.

16.3. O USUÁRIO GANHADOR deverá receber o PRÊMIO como crédito em sua carteira digital do SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS imediatamente após a realização do sorteio ou evento que origine o direito ao recebimento do PRÊMIO sempre que cabível, e poderá eleger, enquanto houver créditos em sua carteira digital, o meio de pagamento virtual de sua escolha para conversão desses créditos.

16.4. A partir da solicitação pelo USUÁRIO da conversão de créditos de sua carteira digital em meio de pagamento virtual de sua escolha, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o pagamento em até 2 (dois) dias úteis.

16.4.1. A CONCESSIONÁRIA somente poderá realizar a conversão de créditos da carteira digital dos USUÁRIOS em decorrência do pagamento de PRÊMIOS.

16.4.2. Nos PONTOS DE VENDA, os USUÁRIOS GANHADORES poderão solicitar que os créditos sejam convertidos diretamente para a conta bancária cadastrada no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, adquiridos tanto em meio físico quanto virtual, sem que haja qualquer prazo, a partir da definição do PRÊMIO, para a solicitação de conversão.

16.5. Quando o PRODUTO LOTÉRICO exigir reclamação do PRÊMIO nos termos dos PLANOS DE JOGO, os USUÁRIOS GANHADORES terão o direito de reclamar seus respectivos PRÊMIOS no prazo de até 90 (noventa) dias de acordo com a MODALIDADE LOTÉRICA:

- a) em LOTERIA DE PROGNÓSTICO NUMÉRICO ou PROGNÓSTICO ESPECÍFICO ou PASSIVA, a partir da data da respectiva extração ou sorteio;
- b) em LOTERIA INSTANTÂNEA, a partir da data de publicação no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS de comunicado informando a data de encerramento de cada série do PRODUTO LOTÉRICO em questão; e
- c) em LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPORTIVO, a partir da data da primeira divulgação do resultado do último evento objeto de cada APOSTA efetuada.

16.5.1. Para APOSTAS DE QUOTA FIXA, deve ser respeitado o disposto no *caput* do art. 32 da Lei Federal nº 14.790/2023 e no art. 6º da Lei Municipal nº 18.172/2024 e a regulamentação aplicável.

16.5.2. No ato de reclamação do PRÊMIO, o USUÁRIO poderá solicitar, opcionalmente, a conversão direta do valor correspondente em créditos para a conta bancária cadastrada no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, sem que isso interfira nos prazos máximos de pagamento da CONCESSIONÁRIA, estipulados no item 16.4 ou na obrigatoriedade de registro da operação pelo SISTEMA DE GESTÃO, nos termos dispostos no item 14.

16.5.3. Os PRÊMIOS não reclamados no prazo estipulado deverão ser revertidos ao PODER CONCEDENTE e pagos junto à OUTORGA VARIÁVEL do mês subsequente, observado o art. 6º da Lei Municipal nº 18.172/2024 e a regulamentação aplicável.

16.6. 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 ou pela SP REGULA, as exigências de conformidade em relação à identificação do USUÁRIO 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.

16.7. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela retenção do Imposto de Renda na Fonte (IRF) e o respectivo recolhimento à Receita Federal do Brasil e informar ao USUÁRIO o valor do PRÊMIO líquido após incidência de impostos.

16.7.1. No caso de atraso no pagamento de PRÊMIOS decorrente exclusivamente do cumprimento dos trâmites legais relacionados a tributação, não haverá penalização da CONCESSIONÁRIA, desde que esta apresente, em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da realização do sorteio ou evento que origine o direito ao recebimento do PRÊMIO, comprovação de que adotou as medidas necessárias para cumprimento do prazo estabelecido.

17. EXPLORAÇÃO COMERCIAL PERMITIDA

17.1. É de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a exploração comercial do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

17.2. A CONCESSIONÁRIA poderá iniciar a exploração comercial a partir da emissão da AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO, respeitados os parâmetros técnicos definidos neste ANEXO, em especial nos itens 17 e 18.

17.3. É permitido à CONCESSIONÁRIA a exploração de fontes de RECEITAS ACESSÓRIAS, nos termos do CONTRATO.

17.3.1. Todo e qualquer elemento instalado em função da exploração de RECEITAS ACESSÓRIAS deve considerar o pleno funcionamento das atividades dos PONTOS DE VENDA, de maneira a, em hipótese alguma, configurar-se como obstáculo físico ou visual, além de estar de acordo com as normas de acessibilidade.

17.3.2. Todo e qualquer elemento visual relacionado às RECEITAS ACESSÓRIAS presentes no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, e em qualquer canal de comunicação da CONCESSIONÁRIA, deverá ser facilmente distinguível dos PRODUTOS LOTÉRICOS pelo USUÁRIO.

17.3.3. É vedada a exigência, pela CONCESSIONÁRIA, da aquisição de quaisquer produtos ou serviços complementares geradores de RECEITAS ACESSÓRIAS, nem realizar cadastros adicionais, como condição para a aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS, observados os termos da Lei Federal nº 8.078/1990.

17.4. O PODER CONCEDENTE e a SP REGULA poderão demandar o encerramento da exploração comercial que desrespeite as diretrizes dispostas neste ANEXO, ou de qualquer outro documento componente do CONTRATO.

18. EXPLORAÇÃO COMERCIAL VEDADA

18.1. Sem prejuízo das demais vedações estabelecidas neste ANEXO, no CONTRATO, e nos demais ANEXOS do CONTRATO, fica vedada a exploração comercial nas seguintes situações:

- a) comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS sem a prévia aprovação do respectivo PLANO DE JOGO;
- b) comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS em PONTOS DE VENDA em desacordo com o disposto neste ANEXO e no CONTRATO;
- c) comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS e realização de APOSTAS pelos USUÁRIOS fora dos limites territoriais da ÁREA DE CONCESSÃO;
- d) cobrança para o cadastro de USUÁRIOS;
- e) quaisquer outras formas e exploração comercial que contrariem a legislação atinente e as disposições do CONTRATO.

18.2. A CONCESSIONÁRIA deverá cooperar com órgãos e entidades federais, estaduais ou municipais para impedir a utilização de recursos advindos de programas sociais na realização de APOSTAS.

19. RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL

19.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL à SP REGULA e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, com vistas a uma ampla comunicação de toda a operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO no período, nos termos deste ANEXO e do CONTRATO.

19.2. O RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL deverá ser entregue em até 120 (cento e vinte) dias contados do encerramento de cada ano calendário, contado a partir da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO.

19.3. O RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL deverá abordar o contexto da operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, prover informações relevantes acerca das atividades desenvolvidas e os respectivos resultados objetivos esperados.

19.4. O RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL deverá ser conciso, confiável e apresentado em bases coerentes para futura compatibilização e avaliação da evolução no decorrer da CONCESSÃO.

19.5. O conteúdo mínimo do RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL é:

- a) sumário executivo;
- b) números de visitação e operações no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS;
- c) estatísticas mensais de comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, com detalhamento quantitativo da participação de cada um no total;
- d) detalhamento dos pagamentos de PRÊMIOS por USUÁRIO, sem sua identificação, por PRODUTO LOTÉRICO;
- e) faturamento trimestral da SPE, discriminado por origem e tipo de receita, incluindo eventuais RECEITAS ACESSÓRIAS;
- f) dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre PRODUTOS LOTÉRICOS, operação (diferenciando a estrutura virtual e física de comercialização, se houver), manutenção, segurança e JOGO RESPONSÁVEL, e comunicação e marketing;
- g) dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível, destacando o Balanço Patrimonial e o Demonstrativo do Resultado de Exercício do Fluxo de Caixa do período para a SPE;
- h) registros mensais feitos pelos USUÁRIOS 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;

- i) histórico dos períodos de MANUTENÇÃO PROGRAMADA e demais manutenções realizadas pela CONCESSIONÁRIA em todos os equipamentos utilizados na operação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, indicando o número de manutenções preventivas, corretivas e evolutivas efetuadas;
- j) resultado da análise de conformidade da prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO comparativamente aos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA pactuados com o PODER CONCEDENTE;
- k) relação dos PONTOS DE VENDA, incluindo localização, faturamento, entre outras informações relevantes, bem como o balanço patrimonial relativo aos PONTOS DE VENDA e as datas de eventuais implantações e remoções no período;
- l) resumo das ações e campanhas executadas, em especial envolvendo parâmetros de JOGO RESPONSÁVEL, e das previstas para o ano seguinte; e todas as informações necessárias para cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, de acordo com o ANEXO VI do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

19.6. O RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias de capital aberto, nos termos do CONTRATO.

19.7. A SP REGULA poderá, a seu critério, conduzir inspeções próprias a fim de realizar uma análise de conformidade entre o RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL apresentado e a situação real do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO.

19.8. Todos os RELATÓRIOS ANUAIS GERENCIAIS, bem como os relatórios do VERIFICADOR INDEPENDENTE quando concluídos para fiscalização, avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e/ou apuração da OUTORGA VARIÁVEL e ÔNUS DE FISCALIZAÇÃO, deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA para acesso público à medida que forem entregues, com meios de comunicação eficazes e de fácil acesso e compreensão para a sociedade civil.

20. DESMOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO

20.1. No prazo de 12 (doze) meses antes do término do PRAZO DA CONCESSÃO, ou, imediatamente, no caso de extinção antecipada do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação da SP REGULA o PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO, que deverá prever o procedimento pelo qual será realizada a desmobilização sem que ocorra qualquer interrupção na execução do objeto da CONCESSÃO.

20.2. A CONCESSIONÁRIA deverá planejar e executar as estratégias, soluções e atividades necessárias para a desmobilização de sua estrutura ao final da CONCESSÃO.

20.3. A CONCESSIONÁRIA deverá envidar esforços para promover comunicação plena com o PODER CONCEDENTE e com a SP REGULA, a fim de mapear potenciais dificuldades relacionadas à desmobilização.

20.4. A SP REGULA terá até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento do PLANOS DE DESMOBILIZAÇÃO, para avaliá-lo, acusando a sua aprovação ou informando as revisões necessárias.

20.4.1. Em caso de revisão, a CONCESSIONÁRIA terá até 15 (quinze) dias para atender às solicitações listadas pela SP REGULA.

20.4.2. Diante da reapresentação do PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO revisado, SP REGULA terá um prazo de 5 (cinco) dias para:

- a) emitir o termo de aprovação, no caso de conformidade; ou
- b) acionar os mecanismos de solução de conflitos presentes no CONTRATO, em caso de desconformidade.

20.5. Deverão estar previstos no PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO, no mínimo:

- a) a forma e os prazos de desmobilização de eventuais PONTOS DE VENDA mantidos pela CONCESSIONÁRIA;
- b) o planejamento da CONCESSIONÁRIA para realizar o pagamento de eventuais PRÊMIOS pendentes de recebimento por USUÁRIOS GANHADORES;
- c) a forma e os prazos para o treinamento do pessoal indicado pelo PODER CONCEDENTE ou por eventual SUCESSORA que ficará encarregado da continuidade da prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, bem como de repasse da documentação técnica e administrativa e das orientações operacionais relativas à CONCESSÃO; e
- d) o histórico resumido de investimentos e manutenções realizados nos equipamentos e mobiliários a fim de garantir que estarão em plenas condições de uso e desempenho até o fim da operação.

20.6. A auditoria de que trata o item 14.13 deverá ser realizada ao fim da operação, devendo a CONCESSIONÁRIA manter o SISTEMA DE GESTÃO integralmente ativo até que a vistoria seja realizada.

20.6.1. A CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE e a SP REGULA, em comum acordo, agendarão a auditoria referida no item anterior.

20.7. Nos termos da CLÁUSULA 44ª – BENS VINCULADOS À CONCESSÃO do CONTRATO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias anteriores à entrega do PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO, o PODER CONCEDENTE detém a faculdade de solicitar formalmente à CONCESSIONÁRIA a assunção ou reprodução de bens ou informações relacionados ao OBJETO com o objetivo de manutenção da prestação do SERVIÇO PÚBLICO LOTÉRICO, incluindo o SISTEMA DE GESTÃO.

20.8. A transição da CONCESSÃO ao PODER CONCEDENTE ou à SUCESSORA deverá observar as disposições previstas no CAPÍTULO XVI – DESMOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO do CONTRATO.

20.9. Após realização da vistoria referida no item 20.6 e saneamento de todas as obrigações contratuais, a SP REGULA emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.