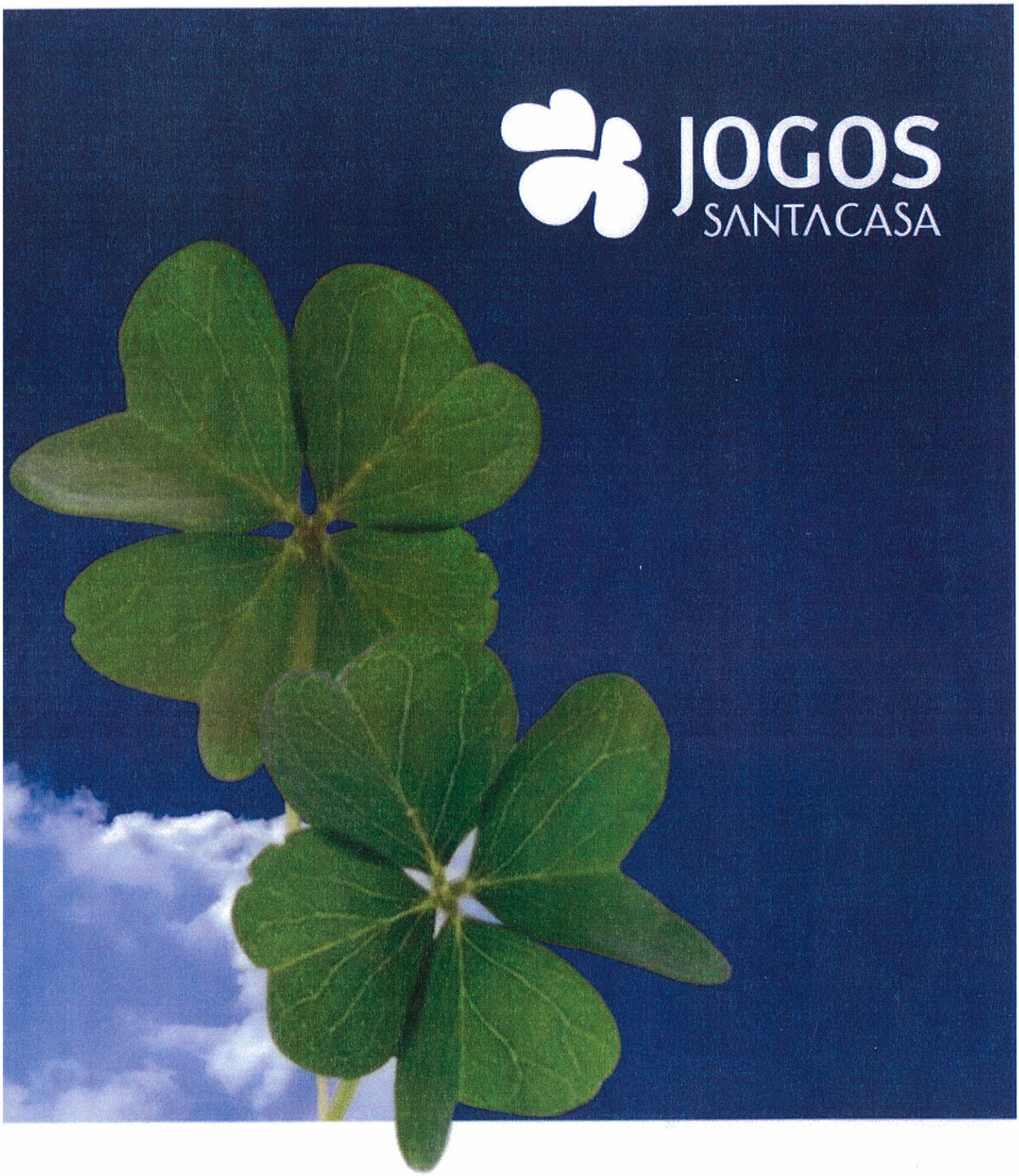


Relatório e Contas 2006

JOGOS SANTACASA
uma boa aposta

Índice

PARTE I - Relatório de Actividades

3 Nota da Direcção

5 Enquadramento Macro-económico

9 Estrutura Orgânica

11 Actividade Desenvolvida pelas Direcções

11 Direcção Técnica e Operações

16 Direcção Comercial e Marketing

18 Direcção Financeira e Administrativa

22 Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação

24 Gabinete Jurídico

26 Gabinete de Apoio e Relações Internacionais

28 Gabinete de Segurança e Qualidade

29 Recursos Humanos

31 Análise à Exploração dos Jogos Sociais

PARTE II – Demonstrações Financeiras

44 Balanço

46 Demonstração de Resultados

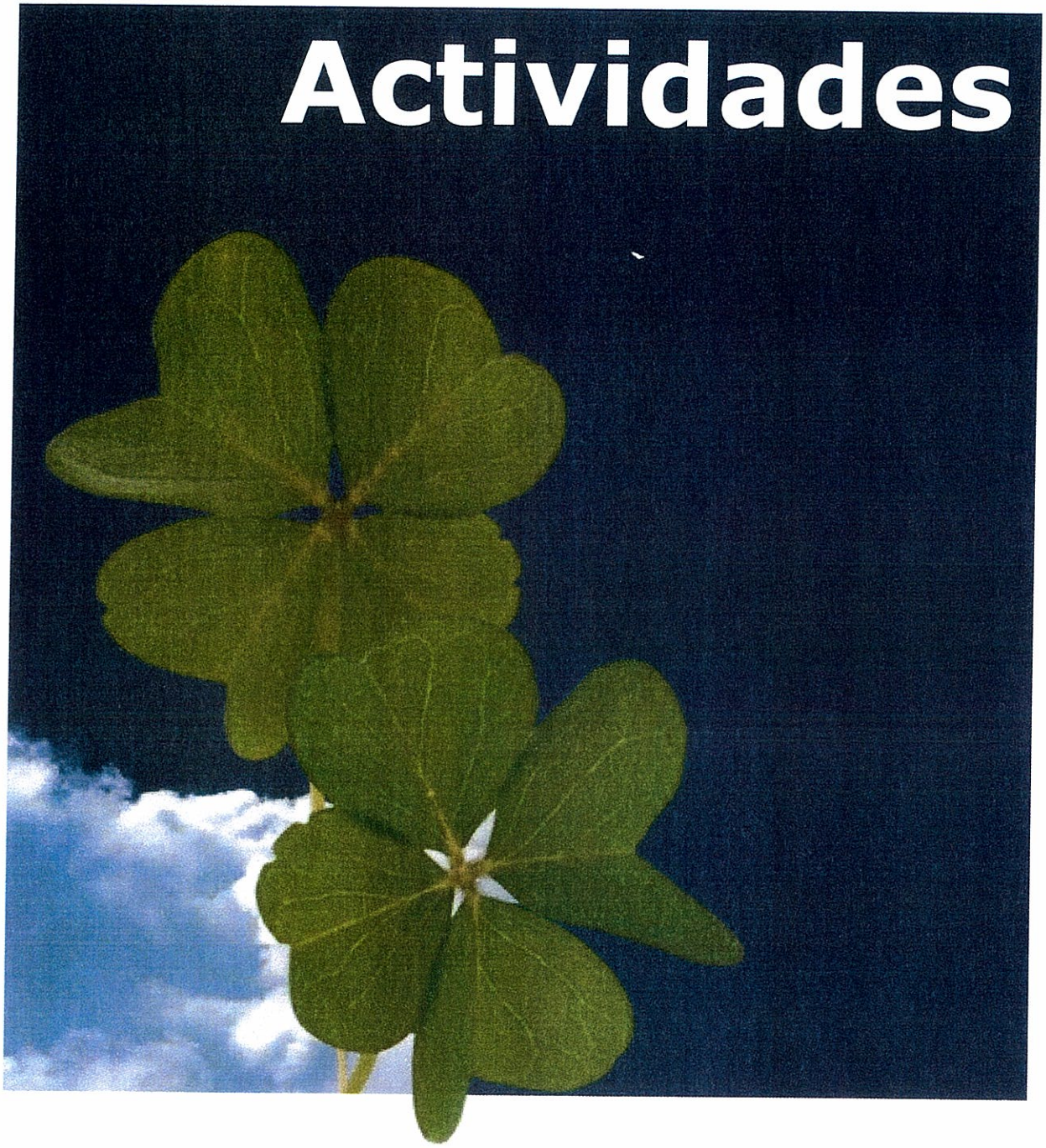
47 Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados

69 Demonstração dos Fluxos de Caixa

71 Demonstração Analítica dos Resultados

PARTE III – Anexos

Relatório de Actividades



Parte I

NOTA DA DIRECÇÃO

Num ambiente de retoma moderada da actividade económica, baseada sobretudo no crescimento das exportações e na moderação das importações face ao fraco dinamismo da procura interna, os Jogos Santa Casa apresentam o resultado líquido a distribuir de 635 milhões de euros. Este resultado representa um crescimento de 9,7% relativamente ao ano transacto, embora já em 2005 se tenha verificado um crescimento de 70,8% face aos lucros distribuídos em 2004.

Este crescimento, com o volume de negócios a passar de 813 milhões de euros em 2003, para os 1.654 milhões em 2006, ou seja, mais que duplicarem, obrigou a uma rápida adaptação das estruturas e a uma importante e significativa mobilização de esforços e modernização. A sua origem deve-se ao indiscutível êxito verificado no novo jogo lançado no último trimestre de 2004, o Euromilhões.

O seu volume de vendas originou, contudo, a erosão acelerada das vendas dos jogos tradicionais explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que já se vinha verificando há alguns anos, e a reversão do crescimento do Totoloto, que mais directamente sofreu com a forte concorrência do novo jogo.

A necessidade de ultrapassagem desta situação, a par das pressões concorrenciais vindas de operadores clandestinos nacionais e internacionais e o objectivo assumido de manter os jogos no âmbito dos valores éticos do jogo responsável, constituiu o desafio essencial neste ano de actividade.

O ano de 2006 foi ainda caracterizado pela existência de longos ciclos de jackpots no Euromilhões, o que potenciou de forma significativa os resultados obtidos.

Como é do conhecimento geral, os lucros obtidos com a exploração dos Jogos Sociais pelo Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa destinam-se a apoiar actividades de carácter social a nível nacional. O facto de um dos Jogos em exploração obter resultados excepcionalmente elevados, a ponto de originar significativas consequências negativas no resultado dos restantes, provocou relativamente aos beneficiários dos restantes jogos, desequilíbrios significativos.

De forma a retomar o justo equilíbrio na distribuição dos lucros dos jogos sociais pelos diversos beneficiários, foi publicado o Decreto-Lei 56/2006, de 15 de Março, que passou a atribuir os resultados, pelo valor apurado relativamente à globalidade dos jogos.

Assim, obteve-se uma repartição mais equilibrada e estável dos resultados dos jogos sociais, tendo-se aperfeiçoado a distribuição das verbas ao apoio social aos idosos, aos mais carenciados, aos portadores de deficiência, às crianças e jovens e à comunidade em geral. Em paralelo

promoveu-se e valorizou-se a cultura, melhorando a qualidade educativa com apoio às actividades desportivas a nível nacional.

Entre muitas outras acções, a desenvolver nos respectivos capítulos do Relatório de Actividades, podemos realçar genericamente:

- Introdução da nova metodologia de selecção de mediadores.
- O investimento em novas funcionalidades e fidelização de jogadores no Portal Jogos Santa Casa que, de forma lenta mas consistente, tem vindo a conquistar novos aderentes.
- A consolidação operacional do "Contact Center", facilitando a comunicação com mediadores, apostadores e público em geral.
- O esforço efectuado no combate ao jogo ilegal, com resultados significativos em processos de contra-ordenação abertos, cobrança de coimas e penalidades, no âmbito da exploração de lotarias e apostas mútuas ilícitas.
- As diversas campanhas de comunicação, com especial relevo pelo seu impacto, os patrocínios do "Rock in Rio", "Volta a Portugal em Bicicleta", "campeonato internacional de futebol juvenil das ligas de Verão", e do "Euromilhões Lisboa Dakar".

De referir ainda, o trabalho desenvolvido na área da segurança e auditoria, prosseguindo o esforço de todo o Departamento na aplicação de boas práticas na gestão dos activos, na monitorização do sistema de segurança, na execução de auditorias internas e na formação abrangendo todos os trabalhadores do Departamento.

Estas medidas, de progressiva aplicação a todas as áreas do Departamento de Jogos, asseguraram a manutenção das condições necessárias à certificação de acordo com as Normas de Controlo e Segurança da World Lottery Association.

Lisboa, 6 de Março de 2007

A DIRECÇÃO DO DEPARTAMENTO DE JOGOS

Presidente,

(Daniel António Galvão Martins)

Administradores-Delegados,

(Vítor Manuel Paulo Porto)

(António Jorge Martins Barata)

ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Evolução da Economia Mundial

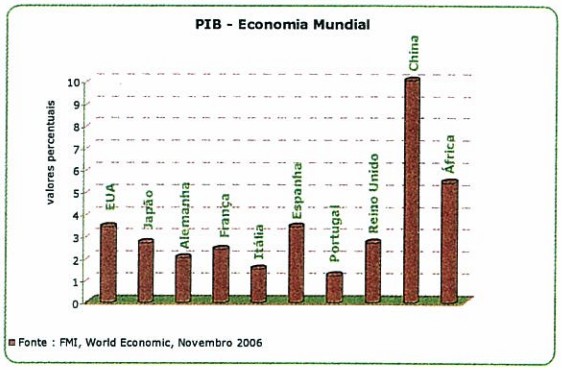
O enquadramento económico internacional foi marcado, em grande parte, pela evolução do preço do petróleo, que manteve uma trajectória de aumento, até Agosto de 2006, tendo, posteriormente evidenciado uma redução significativa. O aumento das taxas de inflação, em vários países, no decorrer do ano 2006, resultou em subidas das taxas de juro por vários bancos centrais, incluindo o BCE. As condições nos mercados financeiros permaneceram globalmente favoráveis, enquanto nos mercados cambiais, a moeda norte-americana retomou a tendência de depreciação face ao euro.

Globalmente, o crescimento da economia mundial, de acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), no período em referência, foi de 5,1%, contra 4,9% no ano anterior.

Com o crescimento do PIB, em 2006, a economia mundial permaneceu forte, quer a nível da actividade, quer do comércio internacional, revelando capacidade de resistência aos altos preços de petróleo. Este comportamento, de fortalecimento da economia decorre, essencialmente, do ganho de credibilidade dos bancos centrais.

Importa assinalar que em 2006, quer a Reserva Federal, quer o BCE, aumentaram as taxas de referência, o que permitiu um efeito moderador da globalização dos preços.

As economias da China, África e Europa, entre outras, com menor expressão, contribuíram para o crescimento do PIB (conforme se pode constatar no gráfico):



Com a expansão generalizada a todas as regiões, a Ásia liderou o crescimento, com destaque para a China. Este país foi estimulado pela expansão da procura interna, num contexto de emprego crescente, elevados lucros das empresas e ainda a revitalização do crédito bancário.

Em África, a actividade económica cresceu a ritmos claramente acima da tendência histórica. Os progressos alcançados nas políticas macroeconómicas e estruturais e a evolução favorável dos preços dos bens primários beneficiaram os exportadores de petróleo e de metais.

Quanto às economias avançadas, um importante elemento de risco respeita ao preço dos activos nos EUA, nomeadamente

em relação à descida no mercado da habitação face à desvalorização do dólar americano. Esta desvalorização resultou numa desaceleração do consumo em serviços e nos gastos públicos.

Na Europa acentuou-se a recuperação, suportada pela procura externa e pela melhoria do investimento, embora, a subida dos preços do petróleo e as condições no mercado de trabalho tenham afectado negativamente o rendimento disponível das famílias. A Europa continua a enfrentar desafios orçamentais, com destaque para as reformas nos sistemas da segurança social e reformas estruturais com vista a elevar o crescimento potencial e o emprego.

Indicadores da Economia Portuguesa

De acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), a economia Portuguesa apresentou um crescimento real do PIB de 1,3%, contra 0,6% no ano transacto. Este crescimento é apoiado nas exportações, suportado pela performance do nível de volume de negócios e novas encomendas à indústria que continuam a evoluir a taxas elevadas. A variação homóloga do 3º trimestre de 2006 representou um contributo para o crescimento do PIB, em 2,9 p.p., o mais alto desde o ano 2000. No que diz respeito aos produtos exportados com contributos mais significativos destacam-se as comunicações e os automóveis.

De acordo com o Eurostat, a taxa de desemprego registada em Portugal situou-se em média nos 7,1%, contra 7,8% no final de 2005.

A taxa de inflação média anual, medida pelo Índice de Preços no Consumidor (IPC), no final de 2006, situou-se em 3,1%, contra 2,3% em 2005.

Enquadramento Económico do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

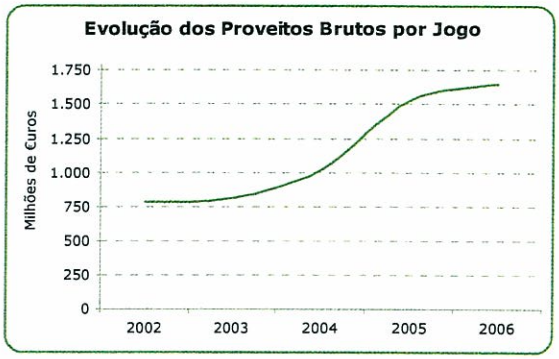
A envolvente macroeconómica revelou-se favorável, em resultado do crescimento verificado na economia mundial e europeia. O ano 2006 ficou marcado pelo sucesso das actividades desenvolvidas pelos Jogos Santa Casa, as quais resultaram num acréscimo dos proveitos dos Jogos Sociais, na ordem dos 8%, face ao ano transacto.

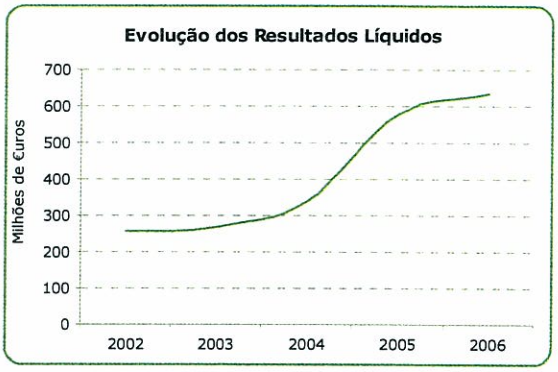
De salientar que contribuíram para o êxito alcançado, a eficácia das campanhas de comunicação, marketing e publicidade, a definição de um valor mais elevado para pagamento de prémios, a implementação de um novo critério de selecção de mediadores associado a um plano de negócios.

De notar que foram desenvolvidas acções de comunicação e de marketing, que têm permitido valorizar a marca dos Jogos Santa Casa, nomeadamente, através das acções : "Rock in Rio" e "Lisboa Dakar". Importa assinalar a importância destes eventos, quer a nível nacional, quer a nível internacional.

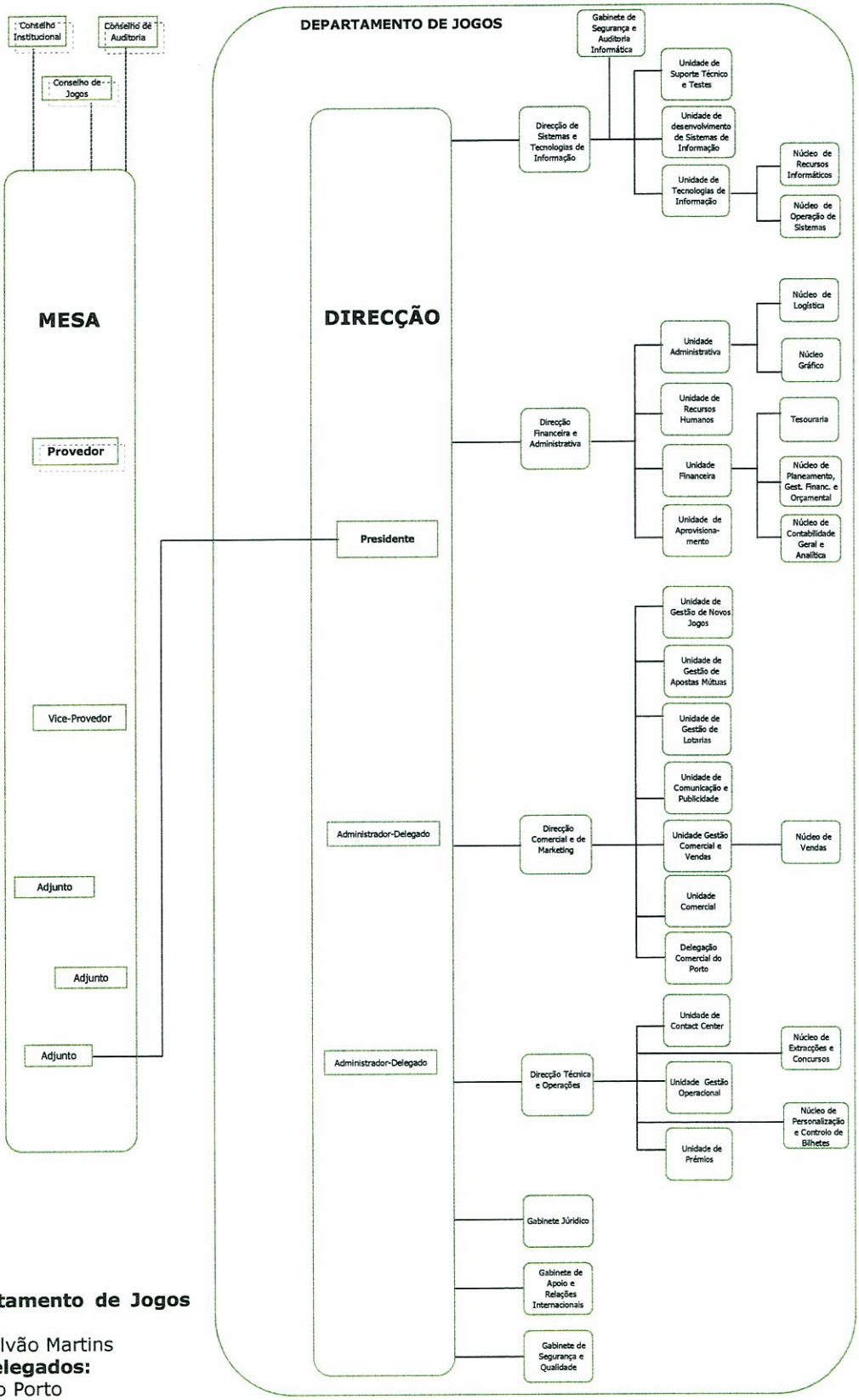
Outra das iniciativas com bastante relevância foi a alteração do valor limite estabelecido para pagamento de prémios nos mediadores, o qual passou de 50 €uros para 150 €uros. Esta medida veio beneficiar, por um lado, os jogadores, permitindo, assim, uma maior comodidade no recebimento dos prémios e, por outro, uma diminuição dos custos administrativos e financeiros associados às ordens de pagamento (registou-se uma quebra de emissão de ordens de pagamento, na ordem dos 65%).

A implementação de um novo critério de selecção de mediadores, associado a um plano de negócios, tornou o procedimento de admissão mais transparente e acessível.





ESTRUTURA ORGÂNICA



Direcção do Departamento de Jogos
Presidente:
Dr. Daniel António Galvão Martins
Administradores Delegados:
Dr. Vítor Manuel Paulo Porto
Eng. António Jorge Martins Barata

ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS DIRECÇÕES

DIRECÇÃO TÉCNICA E OPERAÇÕES

O ano de 2006 foi caracterizado fundamentalmente pela consolidação da estrutura orgânica da DITO, implementada no ano anterior, pela consolidação dos novos processos decorrentes de projectos lançados em anos anteriores e pela melhoria e consolidação dos níveis de segurança e de qualidade de todos os activos sob a sua responsabilidade.

Sendo a DITO uma das áreas de suporte técnico e operacional à exploração dos Jogos Santa Casa (JSC), foi preocupação dominante em 2006 melhorar e consolidar a sua gestão, em articulação com a Direcção e as outras áreas do DJ, por forma a garantir a adequação dos processos ao negócio, a segurança e solidez nos procedimentos e a aplicação de boas práticas na gestão dos activos mais críticos sob a responsabilidade da DITO e que são componente importante na credibilidade e idoneidade dos JSC.

Em paralelo, com o objectivo de promover melhorias nas actividades de suporte/funcionalidades à exploração dos JSC, a DITO participou nos novos projectos lançados em 2006 pelo DJ e apresentou propostas concretas de novas funcionalidades, identificadas no seu Plano de Actividades.

Embora não fosse possível concretizar todas as acções/projectos previstas no Plano de Actividades, das quais elegemos pelo impacto estruturante que teriam no DJ, a extensão do Modelo de Interacções a toda a Organização e a implementação de um novo Modelo de Pagamento de Prémios, que transitaram para 2007, a DITO colaborou no desenvolvimento de outros projectos não identificados no seu Plano de Actividades, mas que traduziram prioridades da Organização.

Acções desenvolvidas no âmbito dos objectivos definidos para 2006

Melhorar e consolidar os processos e recursos afectos à DITO

- Reforço da estrutura orgânica, com a concretização de um novo modelo de gestão de recursos humanos no *Contact Center*, baseado numa prestação de serviços externos (*Outsourcing*) na componente de atendimento telefónico *(FrontOffice)*, de forma a optimizarmos os níveis de serviço nesta área e a prestação dos colaboradores internos em outras funções, bem como a reformulação das competências dos ex-Coordenadores de Grupo que passaram a Responsáveis de Equipa de *BackOffice*.

- Finalização do processo de melhorias técnicas na aplicação *Oracle TeleService* de suporte ao *Contact Center*, com benefício na produtividade dos assistentes.

- Adaptação do Modelo de Qualidade de Serviço ao Cliente, iniciado no *Contact Center* em final de 2005, às necessidades de controlo da actividade do *Outsoucer*.

- Concretização do alargamento das instalações do *Contact Center*, permitindo a melhoria das condições técnicas das mesmas e a possibilidade de redimensionamento das equipas em função das necessidades de atendimento.

- Reforço da formação especializada dos colaboradores, orientada para as necessidades funcionais das diferentes áreas.

- Reforço do modelo de acompanhamento sistemático da actividade da Luma e PT, com melhorias na articulação com estas entidades e nos níveis de serviço prestados.

- Início da recolha e tratamento de informação que permite produzir relatórios de caracterização do atendimento de jogadores na Unidade de Prémios, com benefício no planeamento das tarefas dos colaboradores e identificação de níveis de actividade.

- Adopção de novos procedimentos no controlo e regularização dos carregamentos no Cartão de Jogador, por forma a tornar mais eficiente e rápida a regularização de erros no carregamento.

Melhorar e consolidar os níveis de segurança e de qualidade dos activos da DITO

- Concretização do plano anual de calibração das bolas de sorteio de todos os jogos e auditoria externa aos equipamentos de sorteio, de acordo com as normas WLA.

- Aquisição de uma nova máquina de personalização de bilhetes das lotarias clássica e popular.

- Concretização da consulta ao mercado para aquisição de novos equipamentos de sorteio, mais modernos e que potenciam novas funcionalidades, prevendo-se a sua aquisição para o 1º trimestre de 2007.

- Aquisição de novo equipamento áudio e de projecção para a Sala de Extracções.

- Aquisição de cofres e armários de segurança para arquivo das Tapes e CDs de sistema e de auditoria de prémios.

- Definição, em parceria com a Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação, dos requisitos funcionais para o desenvolvimento, já efectuado, de uma Base de Dados de Altos Premiados,

garante indispensável da confidencialidade da informação sobre este grupo de jogadores.

- Definição das condições de segurança, em parceria com a Direcção Financeira e Administrativa, para implementação da Tesouraria na Unidade de Prémios, por forma a agilizar o pagamento de prémios de todos os jogos.

Acções desenvolvidas no âmbito de Novos Projectos e melhorias de funcionalidades

- Intervenção no desenvolvimento de especificações funcionais e testes do projecto IPS, Projecto de Distribuição da Lotaria Instantânea.

- Apresentação e aprovação pela Direcção do DJ de uma proposta com as orientações estratégicas e especificações funcionais de um modelo único de pagamento de prémios para todos os JSC, que se traduzirá numa maior eficiência, segurança e qualidade de serviço a prestar aos nossos clientes.

- Apresentação de uma proposta com as novas especificações funcionais para o Cartão de Jogador, extensíveis ao sistema *on-line*.

- Participação nos projectos de "Novas Funcionalidades do Portal", "Fidelização de Jogadores do Portal" e "Distribuição das Lotarias".

- Apresentação e aprovação do projecto de aumento do valor dos prémios a pagar obrigatoriamente pelos Mediadores de 50 euros para 150 euros, concretizado em Julho.

- Participação no Projecto de implementação de solução de comunicação GPRS nos terminais de jogo, para utilização em eventos, com a realização de testes no decorrer do evento Lisboa-Dakar.

Níveis de actividade

Para além das acções levadas a efeito, realizaram-se também as acções correntes no âmbito das competências da DITO, as quais permitem identificar os seguintes níveis de actividade mais relevantes:

Unidade de Prémios

- Foram emitidas, controladas e expedidas 257.188 Ordens de Pagamento (OP), distribuídas da seguinte forma: Euromilhões com 215.397, restantes jogos de apostas mútuas com 41.791.

- Foram tratadas 692 reclamações de apostadores com direito a prémio, tendo sido submetido 1 processo à apreciação do Júri de Reclamações.

- Foram controladas e processadas 99.549 fracções das Lotarias Clássica e Popular, no valor total de 20,4 milhões de euros e 336.339 bilhetes da Lotaria Instantânea, no valor de 1,6 milhões de euros.

- Em processo de reclamação foram analisadas e processadas 2.086 fracções de Lotaria Nacional e 107 bilhetes de Lotaria Instantânea.

- Foram elaborados 2.102 termos de identificação no âmbito da aplicação da Lei 11/2004, sendo 1.585 das Apostas Mútuas e 517 das Lotarias. Os prémios escrutinados com valores iguais ou superiores a 1 milhão de euros distribuíram-se da seguinte maneira:

(Euros)

Jogos	Prémios	Valor
Euromilhões	14	164.881.293,38
Totoloto	11	13.909.864,30
Loto 2	2	4.751.532,91
Joker	4	7.191.881,65
Total	**31**	**190.734.572,24**

- Foi atribuído o maior prémio de sempre do Euromilhões em Portugal – 61 milhões de euros.

- A partir de 12 de Julho, os mediadores passaram a pagar prémios de valor igual ou inferior a 150 euros, em todos os jogos, igualmente extensível ao Portal.

Unidade de Gestão Operacional

- Foi efectuada uma avaliação pormenorizada sobre 5.980 intervenções correctivas nos terminais de jogo e impressoras, efectuadas pela LUMA, para avaliação dos níveis de serviço desta entidade.

- Foram avaliadas 4.348 intervenções da PT para correcção de avarias.

- Para controlo do cumprimento do plano apresentado pela Luma referente às manutenções preventivas aos terminais, foram efectuadas 554 chamadas aleatórias para os mediadores.

- Foram efectuados 1.031 "pedidos de serviço" à Luma, PT e AXA, referentes a novas instalações de terminais, desinstalações de terminais e alterações de morada, bem como novos seguros de equipamento.

- Foram recepcionados e ordenados 70.645 envelopes que deram origem ao controlo e registo de 267.830 apostas anuladas, uma média de cerca de 5.150 por semana.

- No âmbito do apoio ao Júri de Concursos na auditoria dos prémios das Apostas Mútuas, foram controlados 19.887 prémios.

- Foram testados, antes de entrarem no circuito de distribuição aos mediadores,

11.378 bilhetes de todos os jogos de Apostas Mútuas e 68 rolos térmicos.

Unidade Contact Center

- Foram atendidas 103.392 chamadas, com uma taxa de abandono média anual de 18,4%.
- Foram efectuadas 21.907 chamadas para jogadores e mediadores e tratados 8.095 e-mails e 11.268 faxes.
- Foram abertos e encaminhados para diferentes áreas do DJ 19.421 pedidos de serviço resultantes das interacções com os nossos clientes (jogadores e mediadores).

Núcleo de Extracções e Concursos

- Prepararam-se e realizaram-se todas as operações referentes a 312 sorteios.
- Prepararam-se e realizaram-se todas as operações referentes a 65 concursos do Totobola, sendo 50 Normais e 15 Extraordinários.
- Foi dado apoio administrativo ao Júri de Extracções na fiscalização de 15 jogos de Lotaria Instantânea.

Núcleo de Personalização e Controlo de Bilhetes

- Foram controladas 21,7 milhões de fracções das Lotarias Clássica e Popular devolvidas pelos mediadores, das quais cerca de 325 mil foram directamente lidas nos terminais do serviço.
- Foram personalizadas (código de barras e número comercial) e embaladas 62,4 milhões de fracções, correspondentes às Lotarias Clássica e Popular emitidas.
- Foram tratadas e rectificadas 5.661 fracções resultantes de erros de devolução dos mediadores on-line.

DIRECÇÃO COMERCIAL E DE MARKETING

O ano de 2006 caracterizou-se pela concretização de alguns projectos transitados de 2005 bem como pela preparação e execução dos previstos para 2006. Houve ainda a necessidade de proceder a alguns ajustes, decorrentes quer da evolução e avaliação do mercado nacional e internacional, quer ainda de alterações determinadas a nível internacional, como o caso da nova modalidade de aposta mútua desportiva.

O 1º semestre do ano foi essencialmente preparatório das acções e projectos a desenvolver, concentrando-se as execuções no 2º semestre, nomeadamente em matéria de dotação do Portal das ferramentas necessárias para um relacionamento dinâmico com os apostadores e público em geral, da nova metodologia de selecção de mediadores oficiais do Estado que veio a ser publicada em Julho, dos projectos de distribuição directa do jogo aos mediadores da Lotaria Nacional e ainda da sua desmaterialização. Foram ainda preparados e executados patrocínios não previstos inicialmente como o Futebol de Praia, o Rock In Rio, o Kite Summer Festival, campeonato Nacional de Judo, de Futebol Juvenil, bem como aqueles programados como a Volta a Portugal em bicicleta e o Euromilhões Lisboa Dakar. Foram realizadas duas extracções itinerantes, comemorados os aniversários do Portal e do Euromilhões, efectuadas duas campanhas institucionais (JSC em Abril e SCML em Julho), realizadas acções de público interno, como as comemorações do aniversário da SCML e várias promoções temáticas.

Em termos descritivos, a Direcção Comercial e de Marketing, desenvolveu, para além das actividades correntes, as seguintes acções:

A nível comercial:

- Avaliação do cumprimento dos Planos de negócios de 2005 e fixação dos objectivos para 2006.
- Resolução final dos processos pendentes de candidaturas espontâneas à atribuição de autorizações administrativas para o exercício da actividade de mediador, e respectivas comunicações de arquivamento, de acordo com Regulamentação em vigor, de Julho de 2004.
- Em resultado da implementação dessa metodologia de prospecção foram apresentados, 134 processos de nomeação.
- Avaliação da rede off-line de Lotaria Instantânea e sua eliminação, por conversão em mediadores on-line ou cancelamento.

- Aplicação e implementação da nova metodologia de selecção de mediadores, aprovada e comunicada em Julho de 2006. Durante a fase de apresentação das candidaturas deram entrada 3 357 processos.

Ao nível das áreas de Marketing (gestão de produto e comunicação):

- Preparação e arranque do projecto de distribuição física de bilhetes de Lotaria Nacional aos mediadores.
- Preparação e início do processo de desmaterialização da Lotaria Nacional – conversão em jogo on-line.
- Realização de duas extracções itinerantes.
- Realização de várias extracções temáticas, com activação de acções promocionais.
- Acompanhamento do processo de implementação do IPS.
- Patrocínios da Taça Internacional de Judo, do Campeonato Internacional de futebol juvenil, das Ligas de Verão, do Festival Kite Surf, do Rock in Rio, da Volta a Portugal em Bicicleta, da Bike Tour e do Euromilhões Lisboa Dakar.
- Campanhas institucionais dos JSC e do aniversário da SCML.
- Campanhas regulares de comunicação dos vários produtos.
- Gestão das alterações decorrentes da cessação do contrato com agência de meios a partir de Julho, determinando a negociação e compra directa aos meios até lançamento do concurso publico internacional.
- Introdução de melhorias nas funcionalidades do Portal, bem como instalação de ferramentas de gestão de news letters e programas de fidelização.
- Aumento da penetração do canal net, quer em termos do crescimento do número de jogadores registados (180 000), quer em termos de receita, representando 2,23% do seu total.
- Análise nacional e internacional do mercado de jogo, detectando tendências de evolução ao nível dos vários produtos, bem como identificação dos constrangimentos e soluções de revitalização para os jogos existentes em exploração pelo DJSCML – Jornadas de Outubro.
- Acompanhamento dos projectos e iniciativas internacionais quanto à criação de uma nova modalidade de aposta desportiva.
- Acompanhamento e implementação das novas alterações regulamentares do Euromilhões, que irão ter impacto no 1º trimestre de 2007.

DIRECÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

A Direcção Financeira e Administrativa (DIFA) exerce a sua actividade no apoio às actividades operacionais do Departamento de Jogos.

Trata-se, portanto, de um domínio muito diversificado, desde os Recursos Humanos aos Aprovisionamentos, passando pelas actividades Administrativa e Financeira.

No ano 2006 os objectivos estratégicos adoptados em toda a Direcção continuaram a ser, principalmente, a consolidação da estrutura e dos processos de negócio, no sentido de manter a certificação concedida através da WLA.

Para além das actividades correntes e das inovações operadas em cada uma das Unidades, dois projectos transversais continuaram a ser desenvolvidos: o projecto de Distribuição e o aperfeiçoamento do Sistema de Workflow de Requisições e Facturas.

A descrição das principais actividades é a seguinte:

Unidade Financeira

Acções desenvolvidas no âmbito dos objectivos definidos para 2006

Melhoria na forma e conteúdo dos relatórios produzidos.

- Aperfeiçoamento dos dois documentos – guia da actividade do DJ (Plano de Actividades e respectivo Orçamento) e do documento de avaliação do desempenho do Departamento em cada exercício económico - o Relatório e Contas.
- Produção atempada da informação para monitorização semanal da evolução das receitas – estatísticas por canal e jogo.
- Optimização das bases de dados disponíveis e parametrização do SAP, de forma a produzir, rápida e eficazmente, toda a informação de suporte à Gestão.

Controlar Protocolos, Receitas, Contratos e Autorizações

- Controlo dos protocolos com a banca:
  - genérico – Associação Portuguesa de Bancos.
  - específicos – CGD (Lotaria Instantânea).
  - BES – (banco-âncora: generalidade das transacções).
- Controlar a arrecadação de receitas relativas aos vários jogos.

- Controlar a existência de contratos ou autorizações pontuais, relativamente aos pagamentos a fornecedores.

Actividades não programadas

Por decisão interna no âmbito da Avaliação de Desempenho, foi necessário adaptar e parametrizar o SAP para carregamento e acompanhamento do Orçamento por Unidades Orgânicas.

Através da publicação do Dec-Lei nº 56/2006, de 15 de Março, foi alterado o método de distribuição dos lucros dos Jogos Sociais, bem como a informação a prestar aos respectivos beneficiários. Assim:

- Elaboração de relatórios trimestrais de evolução da actividade para envio aos beneficiários dos Jogos Sociais;
- Adaptação dos mapas de distribuição às novas regras publicadas no supra referido decreto-lei.

No âmbito da participação no Finnance WorkGroup do Euromilhões, foi necessário consultar o mercado bancário interno, no sentido de preparar uma proposta para encontrar uma eventual alternativa ao Royal Bank of Scotland, entidade bancária por onde são canalizadas todas as transacções das lotarias participantes no Euromilhões.

Preparação de dados históricos, para apoio à elaboração do Orçamento 2007, por Unidades Orgânicas.

Participação no Grupo de Trabalho nomeado, para adaptar as garantias prestadas pelos mediadores à real actividade por estes desenvolvida.

Unidade Administrativa

Gestão e Produção Gráfica

- Preparação e produção gráfica de todos os bilhetes de Lotaria, cartazes de divulgação dos jogos, listas e cartazes de prémios, revistas, circulares, regulamentos e modelos internos, num total de 518 obras de impressão, com uma tiragem total de 12.472.860, o que perfaz uma tiragem média por obra de 24.078, destacando-se as seguintes:
  - Cartazes de chaves e resultados.
  - Extracções de Lotaria Clássica.
  - Extracções de Lotaria Popular.
  - Listas de Prémios de Lotaria Popular.
  - Listas de Prémios de Lotaria Clássica.
  - Planos de Prémios de Lotaria.
  - Circulares, Avisos, Calendários e Cartazes.
  - Formulários diversos.
- Trabalhos gráficos para a SCML nas áreas de divulgação de actividades culturais, de solidariedade social e modelos internos.
- Estudo e preparação das infra-estruturas necessárias à instalação do sistema de gravação directa à chapa de impressão – CTP e respectiva implementação.

- Reorganização funcional do NG, nomeadamente a integração dos funcionários que operavam no anterior sistema fotoquímico de pré-impressão (fotolito), extinto com a instalação do CTP.

Gestão da actividade Logística

- Preparação e agregação de toda a documentação a enviar aos mediadores.
- Envio semanal para os mediadores de rolos de papel térmico, bilhetes de apostas mútuas, cartazes e outros, avaliando stocks disponíveis, quantidades a enviar, modo de preparação e controlo de qualidade.
- Consolidação dos processos de expedição actuais, com a apresentação de relatórios semanais.
- Acompanhamento do projecto de alteração ao software de gestão de Lotaria Instantânea (IPS), bem como do Projecto de desmaterialização da Lotaria Nacional.
- Apoio logístico a todas as direcções, nomeadamente no âmbito das participações em eventos externos, movimentação de materiais, assim como, deslocações externas.

Gestão Documental

- Tratamento diário da correspondência quer da recebida quer da expedida, o que se consubstancia em:
  - 37.646 documentos recebidos e registados na Base de Dados de Correspondência.
  - 399.948 documentos expedidos, dos quais 13.449 foram objecto de digitalização, sendo 6.646 em correio registado com aviso de recepção.
  - Registo e pré-lançamento de 5.094 facturas em SAP (Workflow de Facturas).
- Procedeu-se à manutenção e execução do plano de expurgo da documentação existente em arquivo, decorrido o respectivo prazo legal, destruindo-se, fisicamente, cerca de 113 toneladas de papel.
- Levantamento da tipologia de documentos existentes em Arquivo, com vista a estudar soluções para informatizar o mesmo.
- Foi efectuada a preparação, actualização e distribuição da nova Lista Telefónica Interna para o biénio 2006/2007.
- Levantamento de necessidades para reforço de vídeo-vigilância dos edifícios das Taipas e do D. Pedro V.

- Monitorização e acompanhamento dos serviços de Segurança e Limpeza das Instalações.
- Participação no Grupo de Trabalho para adaptação do Regulamento de Conservação Arquivística.
- Elaboração mensal de Relatório de Indicadores relativo às actividades exercidas pela Área, incluindo a monitorização dos serviços de Segurança e Limpeza das instalações.
- Gestão e acompanhamento do atendimento telefónico e presencial bem como do expediente geral.

Gestão e Manutenção de Equipamento e Instalações

- Acompanhamento da execução de diversas obras de remodelação e beneficiação, nomeadamente a conclusão do espaço de atendimento aos premiados, recepção e casas de banho, a ampliação e remodelação do espaço afecto ao Contact Center, a remodelação e criação de novas salas para a DISTI, no edifício da D. Pedro V e de novas salas para o Núcleo Gráfico.
- Gestão e manutenção dos equipamentos críticos de suporte à actividade.
- Levantamento e remoção dos materiais obsoletos existentes nos Armazéns de Camarate e da Ajuda, assim como, no edifício das Taipas.
- Gestão, acompanhamento e controlo de custos de todo o parque automóvel ao serviço do Departamento de Jogos, num total de 54 viaturas.

Unidade de Aprovisionamento

- Elaborou o Plano de Aquisições para 2006.
- Face às necessidades de aquisição de material/equipamentos, bem como de execução de prestações de serviços verificadas ao longo do ano de 2006, e não previstas no Plano de Aquisições, foram elaborados 419 processos de "compras".
- Alargou o universo dos fornecedores, convidando novas empresas, aumentando o seu número em cada processo de aquisição.
- Acompanhou a execução de contratos de fornecimento de bens e serviços.
- Procedeu ao saneamento do armazém, com a saída de produtos obsoletos, o que permitiu uma utilização mais racional do espaço, adequando-o, tendo em vista a optimização do seu funcionamento.
- Redefiniu e implementou métricas no controlo de stocks.

- Consolidou o processo de WorkFlow das requisições e das facturas.

Unidade de Recursos Humanos

- Melhorou a bateria de indicadores de gestão de pessoal.
- Promoveu o acolhimento de novos colaboradores facilitando a respectiva integração profissional dando, igualmente, cumprimento às normas exigidas pela WLA.
- Assegurou o planeamento, organização, acompanhamento e avaliação das acções de formação.
- Colaborou com a equipa do PROGED na reanálise do normativo.
- Participou de forma activa em todo o ciclo de avaliação do desempenho.
- Assegurou todos os procedimentos necessários e relacionados com as remunerações e abonos devidos ao pessoal.

DIRECÇÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

A natureza e objectivos da Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação, estudo, concepção, condução, execução e avaliação de todos os sistemas de informação, bem como a sua actualização tecnológica, abarca todos os serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Assim, durante o ano de 2006, a Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação assegurou a operacionalidade dos sistemas de informação das diversas áreas de actuação de toda a SCML, em articulação com as áreas utilizadoras, tendo concretizado as seguintes acções:

Acções desenvolvidas no âmbito dos objectivos definidos para 2006

Desenvolvimento de sistemas de informação

- Continuação da consolidação da informatização da Acção Social, no que respeita ao atendimento social e ao respectivo datawarehouse, fruto de alterações ocorridas.
- Apoio na implementação da informatização na área da Saúde.

- Participação no processo do concurso público internacional para a área de Recursos Humanos de toda a SCML.
- Participação nos estudos conducentes à informatização do Departamento de Gestão Imobiliária e Património.
- Implementação do Workflow de Requisições e Facturas, decorrentes da nova versão do SAP no Departamento de Jogos e em alguns serviços centrais da SCML.
- Desenvolvimento e implementação de: Gestão de Correspondência na Provedoria e extensão a outros Serviços da SCML, Jogos Altos Premiados, Candidaturas de Mediadores, Chaves Digitais para o Euromilhões, Gestão de Vagas de Idosos, Projecto de Voluntariado, Gestão de documentação do Gabinete Jurídico e Gestão de Pedidos de Serviço.

Tecnologias de Informação (Infra-Estruturas Tecnológicas)

- Reestruturação da rede de servidores da rede corporativa da SCML.
- Renovação/implementação do sistema antivírus da SCML.
- Implementação das normas de segurança em todos os servidores da SCML.
- Implementação da solução de monitorização on-line para os sistemas Exchange e Windows.
- Continuação da implementação do domínio único Windows a todos os serviços da SCML.
- Disseminação de correio electrónico aos utilizadores da SCML (60%).
- Consolidação do sistema de backups centralizado.
- Implementação de alarmística (software de gestão HP OpenView).
- Alteração da tecnologia de acesso à Internet do PJMC.
- Implementação da gestão centralizada dos equipamentos activos de rede da SCML.

Suporte Técnico e Testes

- Implementação de sistema de controlo de versões de software para produção.
- Implementação do ambiente de testes para o Contact Center.
- Efectivação de testes para: IPS Distribuição, Upgrade funcionalidades do PJMC e Contact Center.

Segurança e Auditoria Informática

- Realização da auditoria ao Sistema de Informação do Euromilhões.
- Revisão/actualização da documentação de Gestão da Segurança.

- Consolidação e implementação das normas e requisitos, no âmbito da Política de Segurança das TI's.
- Divulgação e implementação das Normas e Procedimentos de Segurança das TI's em toda a SCML.
- Dinamização e implementação da classificação da informação estabelecida.
- Desenvolvimento do registo e controlo da documentação informática.
- Gestão e controlo técnico dos contratos referentes às TI's.

GABINETE JURÍDICO

Dentro do Gabinete Jurídico autonomizam-se, actualmente, três Áreas de Especialização técnico Jurídica: a área de Assessoria Técnica e Jurídica, a Área de Contencioso e Combate ao Jogo Ilegal e a Área Operacional de Combate ao Jogo Ilegal.

Para além das actividades correntes do Gabinete, foram realizadas diversas acções de carácter específico:

- Elaboração das observações escritas de Portugal nos processos de contencioso comunitário dos jogos que correm no Tribunal Judicial da Comunidade Europeia e da EFTA e participação nos julgamentos havidos.
- Participação na reunião jurídica anual da Association Européenne des Loteries et Totos d'Etat (EL) e em vários seminários sobre lotarias e apostas, jogo responsável e novos jogos.
- Articulação com a Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação no sentido de ser criado o programa de gestão integrada do Gabinete e de uma base de dados para pareceres.
- Participação no Legal & Treasury Group do Euromilhões.
- Participação e Presidência de Júris dos Concursos Públicos Internacionais para aquisição de bens e serviços.
- Organização dos processos e procedimentos tendentes ao registo das bases de dados existentes no Departamento de Jogos junto da Comissão Nacional para a Protecção de Dados.
- Participação em reuniões e seminários da Association Européenne des Loteries et Totos d'Etat e do Euromilhões.
- Organização e instrução dos processos de participação crime por falsificação de títulos dos jogos sociais.

- Instrução e organização da resposta aos processos de penhora judicial de créditos no âmbito dos processos judiciais.

- Tratamento dos pedidos de registo de marcas nacionais, comunitárias e internacionais.

- Instrução de cerca de 400 processos de contra-ordenação.

- Cobrança de coimas e outras penalidades que atingiram os € 112.983,61 tendo-se verificado um aumento de cobrança de cerca de 30% relativamente ao ano de 2005.

- A Área Operacional de Combate ao Jogo Ilegal (AOCJI) promoveu a organização e instrução de 86 processos formais de averiguações de exploração de lotarias e apostas mútuas ilícitas. As acções de detecção e investigação de jogo ilegal abrangeram, também, os Mediadores dos Jogos Sociais do Estado.

- A fiscalização de lotarias e apostas mútuas ilegais na Internet.

- Retomou-se o contacto com as polícias bem como o recebimento de processos dos Tribunais judiciais, dado ter sido publicada a Lei n.º 30/2006, de 11 de Julho, que veio harmonizar os processos de punição e as coimas por exploração de lotarias e apostas mútuas ilegais na Internet e em suporte papel.

- Efectuaram-se diversas diligências de investigação para apuramento de indícios suficientes da prática de crimes, nomeadamente de falsificação de bilhetes de Lotaria Nacional, de uso desses bilhetes depois de falsificados e de burlas com utilização de recibos de apostas mútuas no pagamento de prémios. Em consequência, foram apresentadas as competentes participações crime.

- Foi dada resposta aos pedidos dos instrutores de processos de contra-ordenação relacionados com:
  - a localização de arguidos constituídos em processos de contra-ordenação.
  - a obtenção de dados para efectuar notificações.
  - a obtenção de dados em falta nos autos de notícia remetidos pelas forças policiais.
  - No âmbito do contrato estabelecido entre a BetandWin e a Liga Portuguesa de Futebol foram realizadas acções destinadas à recolha de elementos de prova relacionados com a respectiva execução.

GABINETE DE APOIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

O Gabinete de Apoio e Relações Internacionais (GARI) prosseguiu a sua política de cooperação e de estreitamento de laços com os PALOP reforçando, simultaneamente, a sua participação no seio do sector dos jogos, através das seguintes associações: World Lottery Association (WLA), European Lotteries (EL/AELTE) e Corporación Iberoamericana de Loterias y Apuestas de Estado (CIBELAE), das quais o Departamento de Jogos é membro efectivo.

Cumpre destacar as seguintes actividades desenvolvidas.

Acções desenvolvidas no âmbito dos objectivos definidos para 2006

- Preparação e participação nas diversas reuniões que ocorreram no âmbito das associações internacionais das quais o DJ é membro efectivo, nomeadamente, a WLA, a EL/AELTE, e a CIBELAE, e das reuniões Euromilhões (no mês de Maio, o DJSCML acolheu a equipa de Marketing do Projecto Euromilhões para uma das reuniões em agenda) e recepção de delegações oriundas dos mais diversos países.

- Visita do DJSCML, com representação directa do Senhor Presidente do Departamento de Jogos, às instalações da Caixa Económica Federal, no Brasil, no âmbito dos esforços de cooperação que têm vindo a ser desenvolvidos entre as duas organizações de lotarias.

Acções desenvolvidas no âmbito do objectivo de apoio aos projectos de cooperação com os PALOP

- Apoio ao Serviço de Apostas Desportivas da Guiné-Bissau (cedência de material e envio de boletins de aposta) no âmbito do Acordo de Cooperação.

- Apoio directo e localizado ao projecto SOJOGO - Associação Gestora dos Jogos Sociais, Moçambique, com equipa própria destacada para este fim. Este apoio revestiu-se de um carácter bastante activo, com deslocações dos vários membros da equipa para apoio mais específico ao nível do sistema informático, da área financeira e administração.

- Acompanhamento e análise do desempenho financeiro bem como avaliação da evolução das vendas da SOJOGO através de relatórios trimestrais/semestrais.

No âmbito das Actividades Correntes

- Contactos com deputados europeus tendo em vista a sensibilização para a importância da exclusão dos jogos a

dinheiro, no âmbito da aprovação da Proposta de Directiva de Serviços, tornada efectiva durante este ano.

- Contributos, ao nível da Comunidade Europeia, tendo em vista a manutenção dos monopólios estatais, através da revisão e avaliação do estudo preparado pelo Swiss Institute of Comparative Law ("Study of Gambling Services in the Internal Market of the European Union") sobre o mercado europeu de jogo a dinheiro, bem como do envio da informação necessária ao estudo preparado pela AELTE ("The Case for State Lotteries"), nas secções e sub-secções jurídicas e económicas relativas a Portugal e actividade do DJSCML.

- Fomento de troca de experiências com entidades homólogas, em especial com a La Française des Jeux (França), a Loterías y Apuestas del Estado (Espanha), Veikkaus Oy (Finlândia), An Post National Lottery (Irlanda), WLA, La Fleur e EL, que centraliza um conjunto de informações a nível europeu. Alargamento do intercâmbio de informação às lotarias norte-americanas.

- Participação e resposta a inquéritos e estudos promovidos individualmente pelas lotarias ou, a nível regional, pela EL/AELTE e disponibilização de dados estatísticos sobre a actividade do DJ.

- Desenvolvimento de uma estrutura de utilização e recolha de informação que permita servir os demais serviços do DJSCML na sua busca de informações sobre o mercado internacional e monitorização da actividade de organizações de lotarias ao nível mundial.

- Organização de reunião interna sobre as tendências dos jogos no mercado internacional, ameaças e problemas, que reuniu todos os directores do Departamento de Jogos e colaboradores mais estreitamente relacionados com os temas tratados.