

## Perguntas mais Frequentes

## O QUE É O MUDA?

O MUDA é um movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português que assumem, em conjunto, o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais, disponibilizados por empresas e pelo Estado.

Saiba mais em [www.muda.pt](http://www.muda.pt)

## QUEM SÃO OS PARCEIROS DO MUDA?

Os parceiros promotores MUDA são:

.PT, Advance Care, AMA - Agência para a Modernização Administrativa, Associação Portuguesa de Imprensa, Auchan, Autoridade Tributária e Aduaneira, Crédito Agrícola, CUF, Deloitte, EDP, El Corte Inglés, Endesa, Expresso, Fidelidade, FNAC, Galp, Google, Hospital da Luz, MB WAY, MEO, Microsoft, Multicare, NOS, OK! teleseguros, Sapo, Sport TV, Vila Galé e Vodafone, entre outros.

Saiba mais em [www.muda.pt](http://www.muda.pt)

## O QUE É O CONCURSO “MUDAR É GANHAR”?

O Concurso “MUDAR É GANHAR” é uma ação promovida pela A2D Consulting, Lda, entidade executora do MUDA – MOVIMENTO PELA UTILIZAÇÃO DIGITAL ATIVA. Através do Concurso pretende incentivar a adesão a serviços digitais disponibilizados pelas diversas Entidades Aderentes ao Concurso (adiante melhor identificados), com o objetivo de promover uma utilização digital mais ativa, informada e responsável por parte dos cidadãos.

## EM QUE CONSISTE O CONCURSO?

Por cada serviço digital elegível a que tenha aderido, das Entidades Aderentes, irá receber um código de participação. Pode receber códigos de várias empresas. Quanto mais serviços aderir mais códigos irá receber e mais hipóteses tem de ganhar. Saiba [aqui](#) quais os serviços elegíveis.

## QUAL A DURAÇÃO DO CONCURSO?

O Concurso tem início a 22 de janeiro de 2020 e fim a 6 de maio de 2020.

O período de habilitação, que corresponde ao período de elegibilidade para recebimento de códigos únicos de participação, é de 22 de janeiro de 2020 a 15 de abril de 2020.

O período de participação, que corresponde ao período dentro do qual o participante poderá ativar os seus códigos únicos de participação, é de 22 de janeiro a 30 de abril de 2020.

## QUEM É QUE PODE PARTICIPAR?

Podem participar no Concurso todas as pessoas singulares maiores de 18 anos, residentes em território nacional.

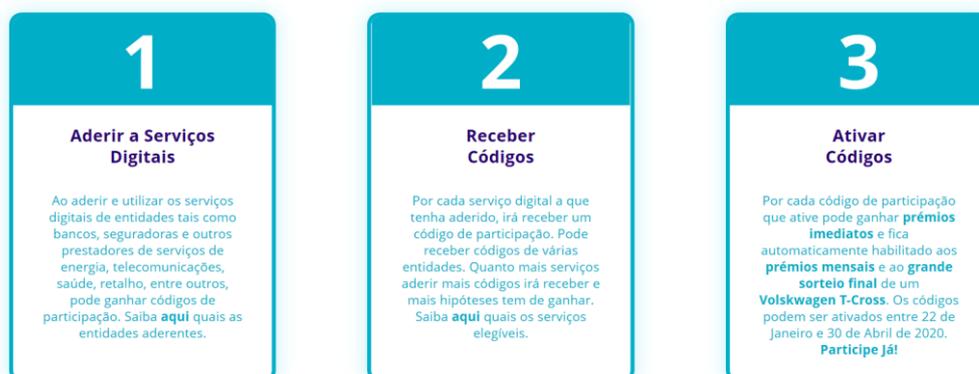
O Concurso abrange todos os clientes das Entidades Aderentes (“Cliente” ou “Clientes”) que adiram e/ou utilizam um serviço digital definido pelas mesmas. As Entidades Aderentes atribuirão ainda códigos únicos de participação aos Clientes que tenham já aderido ao serviço digital em momento anterior ao do início do presente Concurso.

## QUAIS SÃO AS ENTIDADES ADERENTES?

O concurso “MUDAR É GANHAR” abrange os seguintes parceiros do MUDA: Advance Care, AMA - Agência para a Modernização Administrativa (Chave Móvel Digital, ePortugal e ID Gov), Auchan, Autoridade Tributária e Aduaneira, Crédito Agrícola, CUF, EDP, El Corte Inglés, Endesa, Fidelidade, FNAC, Galp, Hospital da Luz, MB WAY, MEO, Multicare, NOS, OK! teleseguros, Sapo, Sport TV, Vila Galé e Vodafone.

## COMO POSSO PARTICIPAR?

Ser digital agora dá-lhe prémios a toda a hora. Tudo isto com 3 simples passos:



## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS ELEGÍVEIS PARA PODER PARTICIPAR?

Saiba quais os serviços elegíveis por cada uma das Entidades Aderentes:

Entidade Aderente	Serviço Digital Elegível 1	Serviço Digital Elegível 2	Serviço Digital Elegível 3
ADVANCE CARE	Adesão ao Portal myAdvanceCare	Compras Online	–
AUCHAN	Registo no site	Compras Online	–
AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA	Fidelização de Contactos no Portal da Finanças	–	–
CRÉDITO AGRÍCOLA	Ativação e Utilização de Homebanking	Ativação da Aplicação CA Mobile	–
CHAVE MÓVEL DIGITAL	Adesão e Utilização da Chave Móvel Digital	–	–
CUF	Adesão à Aplicação My CUF	–	–
EDP Comercial	Adesão à Fatura Eletrónica	Adesão à Área Reservada de Cliente	Adesão à Comunicação Digital
EL CORTE INGLÉS	Compras Online	–	–
ENDESA	Adesão a Fatura Eletrónica	Adesão à área de Cliente MyEndesa	–
e-Portugal	Registo no e-Portugal	–	–
FIDELIDADE	Registo ao MyFidelidade dos Clientes da marca Fidelidade e Multicare	Download e Login na App MyFidelidade dos Clientes da marca Fidelidade e Multicare	Registo ao MyFidelidade dos Clientes da marca Fidelidade e Multicare
FNAC	Adesão à Aplicação Cartão FNAC	Compras através da Aplicação Transacional FNAC	Adesão à Subscrição de Newsletters
GALP	Registo na Área Privada my.galp.pt	Registo na Aplicação Móvel Evodriver	Adesão à Comunicação Digital
HOSPITAL DA LUZ	Adesão ou Registo no Portal do Cliente dos Hospitais e Clínicas da Rede Hospital da Luz, na Aplicação Móvel e na Versão Online: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hospital da Luz Lisboa</li><li>• Hospital da Luz Torres de Lisboa</li></ul>	–	–
Entidade Aderente	Serviço Digital Elegível 1	Serviço Digital Elegível 2	Serviço Digital Elegível 3

HOSPITAL DA LUZ (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital da Luz Clínica de Odivelas</li> <li>Hospital da Luz Oeiras</li> <li>• Hospital da Luz Clínica da Amadora</li> <li>• Hospital da Luz Póvoa de Varzim</li> <li>• Hospital da Luz Vila Real</li> <li>• Hospital da Luz Setúbal</li> <li>• Hospital da Luz Clínica do Porto</li> <li>Hospital da Luz Clínica de Amarante</li> <li>• Hospital da Luz Clínica de Cerveira</li> <li>• Hospital da Luz Arrábida</li> </ul>	-	-
ID GOV.pt	Utilização da Aplicação ID GOV com Descarregamento dos Documentos	-	-
MBWAY	Compras com MB WAY	-	-
MEO	Compras Online	Adesão e Utilização da Aplicação Móvel MyMEO	-
NOS	Adesão a Serviços na Aplicação Móvel NOS	Adesão a Serviços na Aplicação Móvel NOS Cinemas	-
OK! TELESEGUROS	Adesão à Aplicação Móvel OK! teleseguros	Adesão à Área de Cliente da OK! teleseguros	-
SAPO	Compras Online de Artigos no SAPO Prime	Participação em SAPO Passatempos com Autenticação	Adesão à Subscrição de Newsletters
SPORT TV	Adesão à Aplicação Móvel SPORT TV	Adesão à Comunicação Digital	-
VILA GALÉ	Adesão ao Clube Vila Galé	Reservas Online	-
<b>Entidade Aderente</b>	<b>Serviço Digital Elegível 1</b>	<b>Serviço Digital Elegível 2</b>	<b>Serviço Digital Elegível 3</b>

VODAFONE	Adesão à Fatura Eletrónica	Adesão e Utilização de Aplicação Móvel My Vodafone	–
----------	----------------------------	--	---

### COMO POSSO RECEBER OS MEUS CÓDIGOS ÚNICOS DE PARTICIPAÇÃO?

Após a adesão ao serviço digital, o cliente das Entidades Aderentes recebe das mesmas o seu código único de participação através de email, número de telemóvel de contacto ou outro meio definido no momento da adesão ao serviço digital.

Se já aderiu aos serviços digitais das Entidades Aderentes, também receberá os seus códigos únicos de participação, mesmo que tenha sido em momento anterior ao do início do presente concurso.

### COMO POSSO GANHAR PRÉMIOS?

Para se habilitar a ganhar os prémios basta introduzir o código único de participação, que lhe é atribuído por uma das Entidades Aderentes, no website [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

Os prémios imediatos são atribuídos logo após a validação do seu código e os prémios mensais e final serão sorteados entre todos os participantes do concurso nas datas estabelecidas no regulamento.

### QUAIS OS PRÉMIOS QUE POSSO GANHAR?

No concurso "MUDAR É GANHAR" são atribuídos 3 tipos de prémios:

- Prémios Imediatos
- Prémios Mensais
- Prémio Final.

### O QUE SÃO OS PRÉMIOS IMEDIATOS?

Os Prémios Imediatos são atribuídos automaticamente após a introdução do código único de participação no website [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

Todos os dias serão apurados automaticamente prémios imediatos durante o período de participação. São mais de 48 prémios por dia.

### QUAIS SÃO OS PRÉMIOS IMEDIATOS QUE POSSO GANHAR?

Os Prémios Imediatos são os seguintes:

- 200 Vales de compra do El Corte Inglés (no valor líquido unitário de 15€ e valor ilíquido de € 27,27€);

- 200 Vales de compra da FNAC (no valor líquido unitário de 15€ e valor ilíquido de 27,27€);
- 200 Vales de Combustível Galp (no valor líquido unitário de 15€ e valor ilíquido de 27,27€);
- 300 Bilhetes Duplos da NOS Cinemas (no valor líquido unitário de 10€ e valor ilíquido de 18,18€);
- 4.250 Vales de 30 dias do Jornal Digital Expresso (no valor líquido unitário de 3,5€ e valor ilíquido de 6,36€).
- Os valores acima apresentados incluem IVA à taxa legal aplicável.

Os Prémios Imediatos não são convertíveis em dinheiro.

### COMO RECEBO O MEU PRÉMIO IMEDIATO?

Caso tenha um código vencedor dos **prémios imediatos**, recebe uma notificação no seu email que colocou no formulário. Após a boa receção do email de confirmação, basta clicar que aceita o seu prémio e receberá de seguida o respetivo prémio em formato eletrónico para que possa usufruir do seu prémio.

### QUAL A VALIDADE PARA RECLAMAR O PRÉMIO IMEDIATO?

Os Prémios Imediatos deverão ser reclamados no prazo de 15 dias a contar da data da respetiva atribuição.

### COMO POSSO USAR O MEU PRÉMIO IMEDIATO?

Para usufruir do seu prémio imediato deverá seguir as instruções de utilização que estão no email que recebeu com o vale de oferta.

### QUAL A VALIDADE DOS PRÉMIOS IMEDIATOS?

Os prémios imediatos têm validades diferentes. Esta informação encontra-se no email que recebeu com o seu prémio.

## O QUE SÃO OS PRÉMIOS MENSAIS?

Os Prémios Mensais serão atribuídos por sorteios aleatórios, um por mês, através de programa informático devidamente autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

## QUAIS SÃO OS PRÉMIOS MENSAIS QUE POSSO GANHAR?

Os Prémios Mensais são os seguintes:

- 15 Vales de compra do El Corte Inglés (no valor líquido unitário de 100€ e valor ilíquido de 181.82€);
- 15 Vales de compra da FNAC (no valor líquido unitário de 100€ e valor ilíquido de 181.82€);
- 15 Vales de 6 meses da Sport TV (no valor líquido unitário de 180€ e valor ilíquido de 327.30€);
- 15 Vales de Estadia nos hotéis Vila Galé (no valor líquido unitário de 100€ e valor ilíquido de 181.82€);

## COMO POSSO HABILITAR-ME AOS PRÉMIOS MENSAIS?

No momento em que ativa o seu código de participação, fica automaticamente habilitado para o sorteio e a ganhar o prémio mensal.

Ficam habilitados para o sorteio todos os participantes que tenham ativado o seu código de participação até às 23h59 do dia 15 anterior à data de realização de cada sorteio mensal.

## QUANDO É QUE SE REALIZAM OS SORTEIOS DOS PRÉMIOS MENSAIS?

Os sorteios para atribuição dos Prémios Mensais realizar-se-ão nas seguintes datas e horas:

- 20 de fevereiro, pelas 11:00 horas;
- 20 de março, pelas 11:00 horas; e
- 20 de abril, pelas 11:00 horas.

## **COMO RECEBO O MEU PRÉMIO MENSAL?**

Caso tenha um código vencedor no sorteio, a Entidade Promotora comunica o código premiado à Entidade Aderente que procedeu à atribuição do mesmo. Por sua vez, a Entidade Aderente, responsável pelo serviço digital cuja adesão deu origem à atribuição do código vencedor do Prémio Mensal comunicará à Entidade Promotora a informação sobre o seu Cliente (nome, email, telefone e NIF) e a confirmação de que o serviço digital se encontra ativo à data, para que a Entidade Promotora proceda ao contacto com o vencedor para a entrega do respetivo prémio.

A Entidade Promotora fará 3 (três) tentativas de contacto com o participante vencedor através dos 3 meios complementares de informação:

- Correio eletrónico (email);
- Chamada telefónica; e
- Mensagem instantânea (sms).

Caso, após 3 (três) tentativas, não seja possível contactar o participante vencedor será efetuado contacto com o primeiro suplente, mediante 3 (três) tentativas e assim sucessivamente.

Após a boa receção do email de confirmação, basta clicar que aceita o seu prémio e receberá de seguida o respetivo prémio em formato eletrónico para que possa usufruir do seu prémio.

## **QUAL A VALIDADE PARA RECLAMAR O PRÉMIO MENSAL?**

Os Prémios Mensais deverão ser reclamados no prazo de 15 dias a contar da data da respetiva atribuição.

## **COMO POSSO USAR O MEU PRÉMIO MENSAL?**

Para usufruir do seu prémio mensal deverá seguir as instruções de utilização que estão no email que recebeu com o vale de oferta.

## **QUAL A VALIDADE DOS PRÉMIOS MENSAIS?**

Os prémios mensais têm validades diferentes. Esta informação encontra-se no email que recebeu com o seu prémio, bem como, no site [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

## **O QUE É O PRÉMIO FINAL?**

O Prémio Final é atribuído por sorteio aleatório através de programa informático, devidamente autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

## **QUAL É O PRÉMIO FINAL QUE POSSO GANHAR?**

O Prémio Final é um automóvel da marca Volkswagen, modelo T-Cross VW T-Cross 1.0 TSI, 95cv (caixa manual), no valor líquido unitário no valor líquido unitário de 17.213, 84€ com IVA e valor ilíquido de € 31.296,07 €.

O Prémio Final não é convertível em dinheiro.

## **COMO POSSO HABILITAR-ME AO PRÉMIO FINAL?**

No momento em que ativa o seu código de participação, fica automaticamente habilitado para o sorteio final e a ganhar o prémio final.

## **COMO RECEBO O AUTOMÓVEL DO PRÉMIO FINAL?**

Para entrega do Prémio Final, a Entidade Promotora fará 3 (três) tentativas de contacto com o participante vencedor no prazo de 30 dias, através dos 3 meios complementares de informação: Correio eletrónico (email), Chamada telefónica e Mensagem instantânea (sms).

A entrega será na morada da sede da Entidade Promotora ou outra que venha a ser determinada pela Entidade Promotora.

## **QUAL A VALIDADE PARA RECLAMAR O PRÉMIO FINAL?**

O Prémio Final deverá ser reclamado no prazo de 30 dias a contar da data da respetiva atribuição através do sorteio.

## **POSSO USAR O CÓDIGO MAIS QUE UMA VEZ?**

Não, os códigos únicos de participação são intransmissíveis e válidos durante todo o período de duração do Concurso, apenas podendo ser ativados, uma única vez, no site [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

### POSSO ATIVAR MAIS QUE UM CÓDIGO?

Sim, o participante poderá ativar todos os códigos únicos de participação que tenha recebido de cada uma das Entidades Aderentes.

### QUEM É QUE ME ENVIA OS CÓDIGOS?

A Entidade Aderente será responsável pela comunicação ao cliente do(s) respetivo(s) código(s) único(s) de participação.

### PORQUE É QUE NÃO RECEBI UM CÓDIGO?

Os códigos são atribuídos a titulares dos serviços digitais listados das Entidades Aderentes e a indivíduos que adiram aos serviços no decorrer do concurso no período de 22 de Janeiro a 15 de Abril de 2020. Caso tenha aderido e ainda não tenha recebido o seu código de participação, deverá contactar a empresa prestadora dos respetivos serviços para esclarecer. Veja as Linhas de Apoio das Entidades Aderentes:

ENTIDADE ADERENTE	LINHA DE APOIO
ADVANCE CARE	mudareganhar@advancecare.com 213 228 000
AUCHAN	contacto@auchan.pt 213 546 131 / 213 150 421
AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA	<a href="#">Serviço de Atendimento e-balcão</a> , no Portal das Finanças
CRÉDITO AGRÍCOLA	linhadirecta@creditoagricola.pt 808 206 060
CHAVE MÓVEL DIGITAL	info.cidadao@ama.pt 300 003 990
CUF	suporte.cliente_myconf_jms@jmellosaude.pt 211 527 844
EDP Comercial	comunidade.edp@edp.pt 808 535 353
EL CORTE INGLÉS	apoiocliente@elcorteingles.pt 213 532 020
ENDESA	www.endesa.pt 800 101 033
e-Portugal	info.cidadao@ama.pt 300 003 990
FIDELIDADE	apoiocliente@fidelidade.pt 808 293 949

ENTIDADE ADERENTE	LINHA DE APOIO
FNAC	fnac.customercare@pt.fnac.com 707 313 435
GALP	707 504 257
HOSPITAL DA LUZ	217 104 430
ID GOV.pt	info.cidadao@ama.pt 300 003 990
MBWAY	mbway@sibs.pt 217 918 725
MEO	16 200
NOS	<a href="#">Apoio ao Cliente</a>
OK! TELESEGUROS	okteleseguros@viadirecta.pt 213 212 001
SAPO	<a href="mailto:apoioportalsapo@suporte.sapo.pt">apoioportalsapo@suporte.sapo.pt</a> <a href="tel:16200">16 200</a>
SPORT TV	apoiocliente@sporttv.pt 707 222 788
VILA GALÉ	marketing@vilagale.com 217 907 600
VODAFONE	16 912

### POSSO USAR O CÓDIGO DE OUTRA PESSOA?

Não, os códigos de participação são intransmissíveis, apenas podendo ser ativados uma única vez. Se ativar o código de outra pessoa e lhe for atribuído um prémio, este é atribuído ao titular do serviço, não podendo ser reclamado por outros titulares.

### O MEU CÓDIGO ESTÁ INVÁLIDO, PORQUÊ?

Se recebeu a informação de que o seu código está inválido certifique-se que:

- Introduziu o código corretamente;
- Recebeu o código de uma das nossas Entidades Aderentes.

### O MEU CÓDIGO ESTÁ INVÁLIDO, POSSO TENTAR NOVAMENTE?

Sim, pode inserir o seu código novamente. Para verificar se o código está correto, agradecemos que faça uma nova tentativa tendo em conta o seguinte:

- 1- Verifique se o Código Único de Participação tem 12 caracteres
- 2- Verifique se tem algum espaço em branco no início ou no final do código

3- Copie o código que tem na comunicação que recebeu e cole dentro do campo de “Ativar o Código”

4- Caso não tenha esta funcionalidade, terá de escrever manualmente. Pedimos que tenha atenção redobrada ao digitar os 12 caracteres.

5- E se o seu código tiver caracteres que possam ser suscetíveis de erro, como por exemplo **1**, **i**, **l**, **O** e **o**, pedimos que tenha atenção redobrada ao digitar esses caracteres.

E, se o problema se mantiver, entre em contacto connosco, através do email [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt) ou, 2ª a 6ª, das 16h às 20h, através do telefone 808 200 230\*.

### **O MEU CÓDIGO JÁ SE ENCONTRA ATIVO, PORQUÊ?**

Se recebeu a informação de que o seu código de participação já se encontra ativo certifique-se que:

- Introduziu o código corretamente;
- Não introduziu o código anteriormente;
- Mais ninguém teve acesso ao código;
- Recebeu o código de uma das nossas Entidades Aderentes.

### **COMO FAÇO PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O “MUDAR É GANHAR”?**

Para esclarecer outras dúvidas envie-nos um email para [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt) ou contacte a nossa linha de Serviço de Apoio através de 808 200 230\*, esta linha encontra-se aberta de segunda a sexta-feira das 16h às 20h.

### **CONTACTE-NOS**

EMAIL: [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt)

TELEFONE: 808 200 230\*

\*Este Serviço de Apoio tem o custo de uma chamada local.