

RESPOSTAS
JOGO
RESPONSÁVEL

**GUIA COMPLETO DO
JOGO RESPONSÁVEL**



PAYBROKERS

A experiência dos principais mercados de jogos e apostas do mundo mostra que a exploração dessas atividades deve sempre ser acompanhada do Jogo Responsável (JR).

Por isso, o desenvolvimento do setor de jogos e apostas no Brasil demanda a aplicação do Jogo Responsável (JR).

Apesar da importância desse tema, existe pouco material explicando o que é o Jogo Responsável e como aplicá-lo.

O que é o Jogo Responsável com responsabilidade social?

01

O Jogo Responsável é a exploração do jogo de forma socialmente responsável.

Ou seja, é o desenvolvimento de atividades de jogos com a **adoção de medidas para prevenir, mitigar e remediar potenciais malefícios** sociais decorrentes do jogo.

O jogo tem por finalidade propiciar entretenimento e diversão para as pessoas.

No entanto, existem casos em que ele pode trazer situações negativas para quem participa da atividade.

Apesar de tais casos terem números proporcionalmente baixos, as empresas envolvidas com a exploração do Jogo devem adotar medidas para mitigar os efeitos negativos, trabalhando com responsabilidade social.

O Jogo Responsável é aplicado em quais atividades?

02

Todas as atividades de jogo, como apostas e loterias, devem adotar regras de Jogo Responsável.

No Brasil, a atividade lotérica é o principal jogo de azar autorizado por lei.

Existem diversos tipos de jogos lotéricos, e quatro são os mais conhecidos:

01

LOTERIA PASSIVA

Jogo lotérico que já vem com a cartela preenchida.

LOTERIA NUMÉRICA

02

Jogo em que o apostador escolhe os números que serão sorteados.

LOTERIA INSTANTÂNEA

03

Jogo em que o apostador escolhe os números que serão sorteados.

APOSTAS ESPORTIVAS QUOTA FIXA

04

Consideradas loteria no Brasil, as apostas esportivas são realizadas sobre eventos esportivos e com premiação previamente fixada (as famosas *odds*).

**O Jogo Responsável
deve ser aplicado em todas
essas atividades.**

A quem se destina o Jogo Responsável?

03

O Jogo Responsável é destinado a todas as partes interessadas na operação do Jogo.

O principal responsável por aplicar regras dessa prática é o operador de jogo, que deve possuir um Programa de Jogo Responsável e empenhar-se para cumpri-lo.

Sem o empenho do operador, a chance de sucesso da exploração responsável do jogo diminui bastante.

Além do operador, todas as empresas envolvidas na operação de jogo, de forma direta ou indireta, também devem possuir conhecimento sobre as ações e práticas relativas ao Jogo Responsável.

Por isso, empresas facilitadoras de pagamento também devem possuir um Programa de Jogo Responsável e devem dedicar esforços para garantir que os seus clientes cumpram com as diretrizes e regras para um jogo socialmente responsável.

Além disso, o Jogo Responsável também se destina aos atletas, clubes e associações esportivas, especialmente para prevenir atividades de manipulação de resultados.

Por fim, o principal destinatário do Jogo Responsável é o apostador.

Todos os Programas de Jogo Responsável devem dedicar-se a promover o jogo de forma saudável para o apostador, que deve ser informado sobre isso.



Como é aplicado o Jogo Responsável?

04

O Jogo Responsável começa a ser aplicado com o **desenvolvimento e a implantação de um Programa de Jogo Responsável, que deve conter os princípios e regras** dessa atividade para a operação de jogo.

A implantação do Programa de Jogo Responsável depende da adoção de diversas regras específicas que buscam prevenir, mitigar e remediar potenciais malefícios sociais decorrentes do jogo.



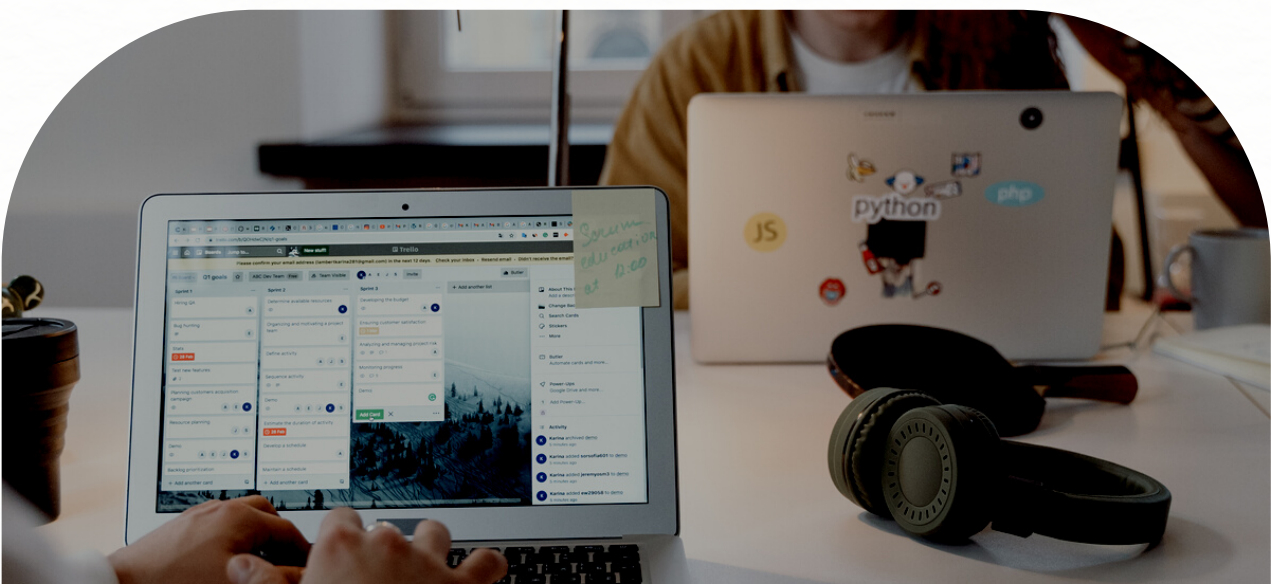
Os princípios do Jogo Responsável

05

Os princípios e ações de Jogo Responsável variam muito de acordo com cada país.

Todavia, é importante trazer os princípios do Jogo Responsável estabelecidos pela *WLA - World Lottery Association* (Associação Mundial de Loterias).

Trata-se de um importante padrão internacional, cuja principal função é estabelecer requisitos mínimos de atuação de operadores de loterias.



Os sete princípios do Jogo Responsável da WLA são:

01

Comprometimento da empresa em adotar medidas razoáveis e ponderadas para alcançar seus objetivos enquanto **cuidará para proteger os interesses dos seus consumidores e grupos vulneráveis**, ao mesmo tempo em que preservará os compromissos para defender a ordem pública dentro de sua própria jurisdição de atuação.

02

A empresa deve garantir que suas práticas e procedimentos **reflitam as regulações emitidas pelos órgãos estatais**, a sua autorregulação e a responsabilidade individual.

03

A empresa deverá desenvolver **práticas referentes ao Jogo Responsável e às questões relacionadas a ele ao máximo possível**, de modo a entender informações relevantes e analisar pesquisas documentadas.

04

A empresa deverá **trabalhar com as partes interessadas, incluindo entidades governamentais e não governamentais**, reguladores, pesquisadores, profissionais da saúde, o público em geral, para compartilhar informações, desenvolver pesquisa e promover o Jogo Responsável o máximo possível, e encorajar um melhor entendimento do impacto social do jogo.

05

A empresa deverá **promover apenas jogo legal e responsável** em todos os aspectos de suas atividades, incluindo desenvolvimento, venda e publicidade de seus produtos e atividades, e se esforçará de forma razoável para que os seus agentes atuem de igual forma.

06

A empresa deverá **fornecer ao público informação, de forma precisa e equilibrada**, para capacitar os indivíduos a tomar decisões e fazer escolhas informadas sobre atividades relacionadas ao jogo na jurisdição da loteria explorada pela empresa. Esse comprometimento exige que:

- a **publicidade das atividades** da loteria e dos seus produtos esteja sujeita à autorregulação da empresa e promova práticas de Jogo Responsável e escolhas informadas.

07

- sejam fornecidas **informações precisas** sobre os jogos e seus riscos associados aos indivíduos, por exemplo, que seja organizado um programa de educação.

A empresa deverá **empenhar esforços para monitorar, testar e revisar, quando necessário**, as atividades e práticas relacionadas ao Jogo Responsável. As conclusões encontradas pela empresa deverão ser publicizadas.

Quando mencionamos a **“empresa”**, nos referimos a toda empresa que está na cadeia de exploração do jogo e deve adotar uma Política de Jogo Responsável, como já mencionado.

Áreas de atuação do Jogo Responsável

06

Segundo os padrões da WLA, o Jogo Responsável tem, principalmente, 10 áreas distintas de atuação, que são

Investigação

Formação de colaboradores

Formação de revendedores

Desenvolvimento de produto

Canais de jogos on-line

Publicidade e marketing

Educação, informação e
transparência com os apostadores

Encaminhamento de apostadores

Envolvimento de partes interessadas

Monitoramento e relatórios

A seguir, falaremos um pouco de cada uma delas.

Pesquisa e investigação

A empresa deve realizar estudos e pesquisas imparciais, baseadas em evidências, para obter dados a respeito do desenvolvimento de sua Política de Jogo Responsável e da sua eficácia.

A promoção e o incentivo às pesquisas relacionadas ao Jogo Responsável incluem:

Participação ativa em pesquisas de Jogo Responsável;

Financiamento e/ou apoio de pesquisas independentes relacionadas à Política de Jogo Responsável da empresa.

As pesquisas deverão ser focadas especialmente nos jogadores, mas também deverão abranger o impacto do Jogo Responsável na comunidade em geral.

Os principais objetivos das pesquisas a serem realizadas são:

Impressão dos jogadores sobre a relevância e suficiência da Política de Jogo Responsável nos locais de jogos, inclusive se esta influencia as decisões dos apostadores;

Conscientização geral sobre os principais aspectos relacionados ao jogo e como os jogos funcionam;

Avaliar as atividades e comportamentos considerados de risco para a saúde e para os hábitos dos jogadores;

Avaliar a eficácia do programa de treinamento dos colaboradores;

Avaliar a eficácia do programa de treinamento dos revendedores;

Explorar áreas para desenvolvimento da Política de Jogo Responsável.

A empresa deve considerar a utilização dos resultados das pesquisas sobre sua **Política de Jogo Responsável como elemento na tomada de decisões de gestão estratégica e operacional** dos jogos que opera.

Treinamento e capacitação de colaboradores

A empresa deve realizar o treinamento e a capacitação de colaboradores para construir conhecimentos relevantes e práticos a respeito das medidas de Jogo Responsável aplicáveis em suas atribuições.

Os treinamentos visam a reforçar os valores que a Política de Jogo Responsável busca implementar, não apenas para os jogadores, mas para os colaboradores e o público em geral.

A realização de treinamento e capacitação regular dos colaboradores da empresa – a respeito das medidas, práticas e instrumentos de Jogo Responsável previstos nesta Política de Jogo Responsável e em demais documentos da empresa – busca também conscientizar e sensibilizar os colaboradores a respeito dos problemas relacionados ao Jogo.

O treinamento e a capacitação geral em Jogo Responsável **direcionados a todos os colaboradores compreendem os seguintes pontos:**

Orientação sobre a proibição de jogo para indivíduos menores de idade;

Aprofundamento do conhecimento sobre conceitos principais de jogos, instrumentos e recursos;

Treinamento dos colaboradores para responder aos jogadores que demonstrarem condutas que sinalizem possível problema com o Jogo;

Orientações relevantes e específicas a cada colaborador, para que promova o Jogo Responsável em sua respectiva função.

Além disso, devem ser realizados treinamentos anuais para reforçar a capacitação inicial. **A qualidade e a eficácia dos treinamentos serão mensuradas por meio de avaliações dos colaboradores.**

Capacitação dos revendedores e distribuidores

A capacitação dos revendedores e distribuidores a respeito do Jogo Responsável e de suas ações e instrumentos é fundamental para o sucesso de seus objetivos, pois os apostadores têm grande contato com esses profissionais.

A empresa deverá fornecer capacitação específica para os revendedores e distribuidores a respeito do Jogo Responsável e de seus instrumentos. Essa capacitação deverá abranger os seguintes temas:

Principais conceitos de jogo e de Jogo Responsável.

Identificação de condutas contrárias à Política de Jogo Responsável.

Utilização da Política de Jogo Responsável para responder a condutas de apostadores consideradas nocivas.

Recursos para lidar com o jogo problemático.

Compreensão do papel do revendedor e distribuidor na Política de Jogo Responsável da empresa, bem como de sua responsabilidade.

Aumento da conscientização sobre os problemas relacionados ao jogo e os sinais de condutas nocivas.

Com isso, a empresa informará os revendedores sobre as medidas, práticas e instrumentos de Jogo Responsável adotados por ela em sua Política de Jogo Responsável.



Desenvolvimento de produto

A empresa deverá considerar sempre os elementos de Jogo Responsável no desenvolvimento dos seus jogos.

Assim, os jogos e produtos desenvolvidos por ela serão de baixo risco e não deverão ter nenhum apelo especial para grupos vulneráveis e menores de idade.

Também deverá ser realizada avaliação do impacto social dos jogos desenvolvidos pela empresa, novos ou já em operação, e reformulá-los caso dados científicos demonstrem fatores que potencializam os riscos associados ao jogo por conta de características da oferta dos produtos.

É preciso definir estratégias de oferta que mitiguem os riscos relacionados ao jogo que sejam identificados por estudos e avaliação prévia do impacto social.

Jogos on-line

A empresa deverá implementar mecanismos de proteção e autoproteção dos apostadores em todos os jogos on-line, inclusive proibição de venda de jogos a menores de idade e a possibilidade de autoexclusão.

Outro aspecto fundamental do Jogo Responsável é a garantia da proteção dos dados dos apostadores, de acordo com os requisitos legais estabelecidos, especialmente os previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Nesse sentido, a empresa deverá adotar política de proteção de dados e manterá o sistema operativo, capaz de atender às normas mais rigorosas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, buscando as certificações necessárias para assegurar esses requisitos técnicos.

Código de publicidade e marketing para Jogo Responsável

A publicidade e o marketing realizados pela empresa devem seguir **todos os princípios do Jogo Responsável**.

Por isso, deve-se adotar um conjunto de princípios para orientar as atividades de publicidade e marketing, especialmente na promoção de venda dos jogos operados pela empresa.

As atividades de publicidade, marketing e promoção de venda **não deverão:**

- **exibir indivíduos menores** de idade em papéis principais nos materiais publicitários;
- conter símbolos, figuras, modelos ou celebridades cujo objetivo seja **atrair indivíduos menores de idade;**
- aparecer em **mídias direcionadas para menores de idade** ou em locais em que a maior parte da audiência seja composta por indivíduos menores de idade;
- exibir publicidade em regiões próximas a **escolas;**
- ser baseadas em temas ou linguagens com **apelo focado em menores de idade;**

- **promover ou fomentar hábitos de jogo excessivos**, nem transmitir falsas probabilidades de ganho ou um sentido de urgência para a realização das apostas;
- ser **voltadas para grupos vulneráveis**, como menores de idade e jogadores com problemas relacionados ao jogo;
- **ser discriminatórias**, especialmente em razão da raça, nacionalidade, religião, gênero ou idade;
- explorar as preocupações financeiras dos indivíduos ou **apresentar o jogo como alternativa ao trabalho**, como uma forma de atingir sucesso familiar, social ou financeiro, ou como forma de solução de problemas pessoais;
- promover jogo irresponsável ou **encorajar pessoas a apostarem** para além dos seus recursos financeiros;
- sugerir que o jogo **pode trazer alívio para problemas financeiros** ou dificuldades financeiras;
- conter imagens de **indivíduos embriagados**;
- representar de forma **falsa a chance de o apostador ser vencedor do prêmio**;
- **fornecer informações, promessas falsas** ou representações equivocadas dos produtos lotéricos.

Devem ser adotadas medidas junto aos canais de venda e distribuidores para que sejam visíveis a publicidade e a informação de proibição de venda para menores de idade.

É importante desenvolver instrumentos e procedimentos para verificação prévia de peças de comunicação publicitária, a fim de garantir o cumprimento das regras de Jogo Responsável.



Educação, informação e transparência com os apostadores

A transparência e a informação ao consumidor são características fundamentais de uma Política de Jogo Responsável.

Assim, deve-se fornecer aos apostadores informação detalhada e clara sobre as características dos jogos, as mecânicas de apostas, as regras de premiação, as probabilidades de ganhos e os princípios do Jogo Responsável. Com isso, propicia-se a possibilidade de os apostadores tomarem decisões informadas sobre os jogos.

Também devem ser disponibilizadas recomendações para a adoção e a manutenção de hábitos de jogo moderados e sobre os sinais de risco de jogo problemático, bem como fornecer informação sobre locais e formas de obter aconselhamento especializado, caso necessitem.

É importante fazer campanhas e adotar medidas para conscientizar e sensibilizar os apostadores e o público em geral, por meio dos seus canais de comercialização e de comunicação, a respeito do Jogo Responsável, das restrições de venda de jogo para menores de idade e sobre os riscos relacionados ao jogo patológico.

Encaminhamento de apostadores

O envolvimento ativo com as entidades, governamentais e não governamentais, e profissionais especializados no atendimento e tratamento de situações de jogo patológico é importante na concretização do Jogo Responsável.

O objetivo é contribuir para o desenvolvimento desses serviços e aprofundar o entendimento do impacto da oferta do jogo nos apostadores e na sociedade em geral.



Envolvimento de partes interessadas

Deve-se promover envolvimento ativo com as partes interessadas para que elas compartilhem a mesma visão sobre as questões relacionadas ao jogo problemático e às medidas e práticas de jogo responsável.

Entende-se como parte interessada não apenas os pesquisadores, colaboradores, revendedores, distribuidores, fornecedores, apostadores, público em geral e entidades e profissionais especializados em lidar com situações de jogo problemático e com questões de Jogo Responsável, mas também outras com interesse específico nesta matéria, especialmente as entidades com ação direta nas áreas da saúde e do apoio social, associações ou grupos de consumidores, apostadores e loterias.

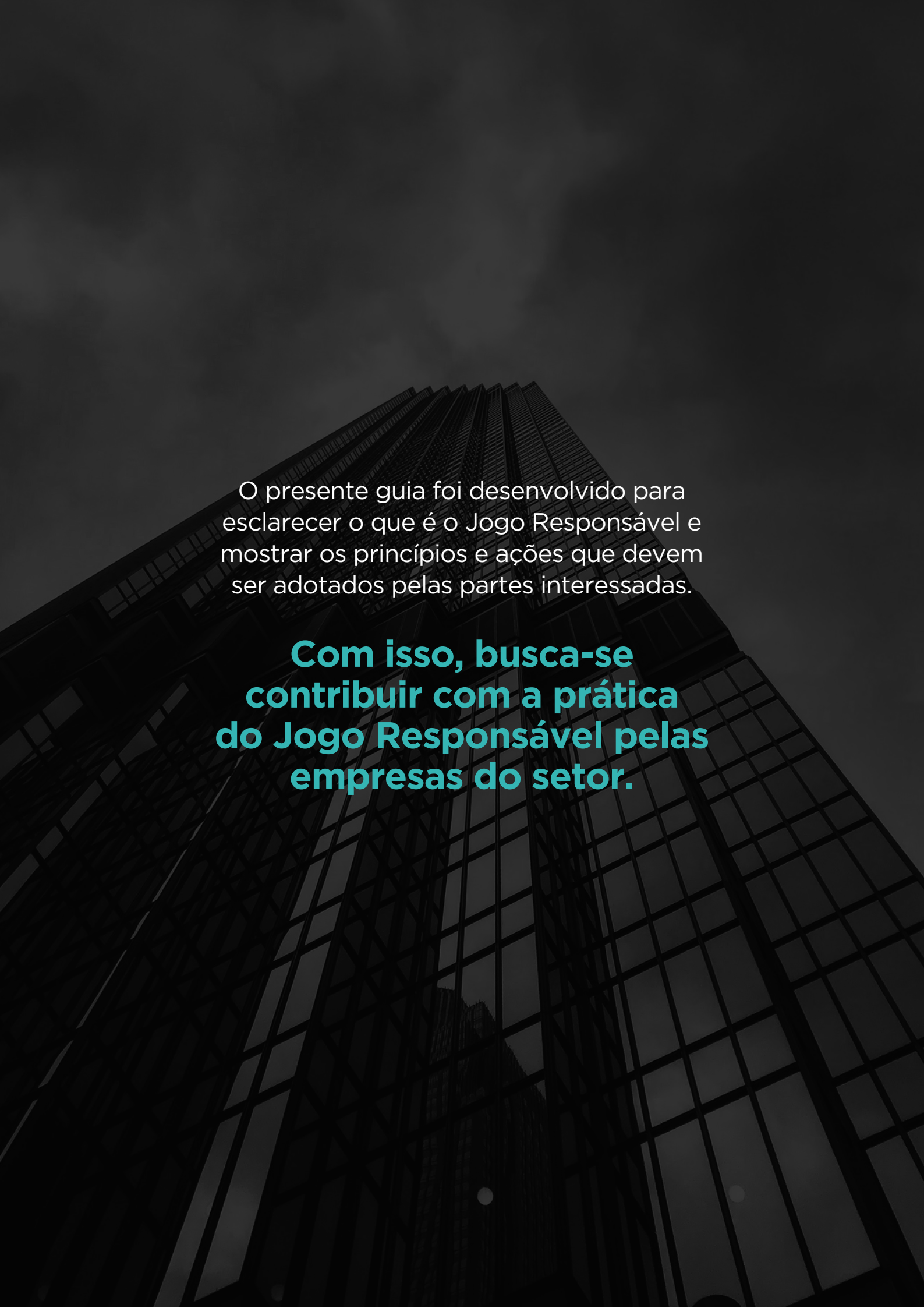
A parceria com entidades relacionadas a pesquisa e tratamento de problemas ligados ao jogo, a fim de obter orientações na tomada de decisões, é um importante instrumento do Jogo Responsável.

Monitoramento, relatórios e certificações

A implementação do Jogo Responsável exige constante avaliação e monitoramento dos resultados pela empresa.

Nesse contexto, deve-se realizar regularmente o balanço da atuação da empresa no âmbito do Jogo Responsável, bem como o monitoramento do cumprimento de seus objetivos, desenvolvimento das ações planejadas e resultados alcançados.

Os resultados desse monitoramento devem ser consolidados em relatório, que será publicado e compartilhado com as partes interessadas.



O presente guia foi desenvolvido para esclarecer o que é o Jogo Responsável e mostrar os princípios e ações que devem ser adotados pelas partes interessadas.

Com isso, busca-se contribuir com a prática do Jogo Responsável pelas empresas do setor.

Material desenvolvido por Ricardo Feijó em parceria com o Grupo PayBrokers.

Ricardo Feijó

Consultor Jurídico PayBrokers

Mestre em Direito do Estado pela
Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Advogado atuante no segmento de loterias envolvendo apostas de quota fixa e regulação de jogos de azar. Também atua na área de Direito Público, com ênfase em licitações e contratos administrativos. Autor do livro "Regulação dos jogos de azar e das loterias no Brasil", publicado pela Editora Lumen Juris.

Grupo PayBrokers

O Grupo PayBrokers é composto por empresas que formam um ecossistema financeiro em três frentes de atuação:

- PayBrokers eFX, especializada em processamento de pagamentos para empresas internacionais no mercado brasileiro;
- PayBrokers IP, instituição de pagamento com carteira digital voltada ao mercado brasileiro;
- PayBrokers Loterias, divisão direcionada a operações reguladas de loterias em âmbito estadual e federal.



A PayBrokers é associada à Cibelaé - Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado, e tem implementado políticas direcionadas às boas práticas no segmento de loterias no Brasil.



PAYBROKERS
www.paybrokers.com