

Política de Jogo Responsável

22/12/2015

Índice

1. A ORGANIZAÇÃO (SCML/DJSCML)	3
2. OBJETIVOS	3
3. O COMPROMISSO DA ORGANIZAÇÃO (SCML/DJSCML)	4
4. REFERENCIAIS NORMATIVOS	5
5. ÁREAS DE INTERVENÇÃO	6
I. Estudos e Investigação	6
II. Formação de Colaboradores	6
III. Formação de Mediadores	6
IV. Desenvolvimento de Produto	6
V. Canais de Jogo Remotos	7
VI. Publicidade e Marketing	7
VII. Informação e Sensibilização de Apostadores	8
VIII. Encaminhamento de Apostadores	8
IX. Envolvimento das Partes Interessadas (<i>Stakeholders</i>)	9
X. Monitorização e Reporte	9

1. A Organização (SCML/DJSCML)

O direito de promover os jogos sociais é reservado ao Estado, que concedeu à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) a sua organização e exploração, em regime de direitos exclusivos, para todo o território nacional, em nome e por conta do mesmo Estado.

A SCML, através do seu Departamento de Jogos (DJSCML), explora os jogos sociais do Estado português de acordo com a legislação em vigor e segundo princípios de ética e responsabilidade social, atendendo aos interesses do Estado, dos apostadores e dos beneficiários dos jogos.

Neste âmbito, é importante salientar que atividade da Organização (SCML/DJSCML), incluindo a exploração dos jogos sociais do Estado, é fiscalizada através de diversos órgãos, definidos nos Estatutos da SCML, que gozam de total independência e que são compostos, na sua maioria ou na sua totalidade, por representantes de entidades externas à SCML, como é o caso do Conselho de Jogos, do Conselho de Auditoria e dos Júris dos Concursos, das Extrações e das Reclamações. As contas da Organização são ainda sujeitas a fiscalização sucessiva pelo Tribunal de Contas.

No que diz respeito à salvaguarda dos interesses específicos dos apostadores, salienta-se que todos os jogos sociais do Estado, explorados pela Organização, são criados por Decreto-Lei e regulamentados por Portaria, o que proporciona uma fiscalização prévia das suas características.

Os jogos sociais do Estado explorados pela Organização, comercialmente conhecidos, no seu conjunto, como Jogos Santa Casa, constituem uma oferta moderada de jogo a dinheiro, acessível a todas as pessoas.

Os Jogos Santa Casa têm-se caracterizado por serem, essencialmente, uma fonte de entretenimento, de convívio, de sonho, de esperança e de apoio a causas sociais, e ainda por serem uma fonte de coesão social e económica – marcando presença em todo o território nacional e, conseqüentemente, estando próximos das pessoas. Porque são jogos que gozam de uma elevada popularidade, notoriedade e adesão da população adulta portuguesa, num espírito de responsabilidade social, a Organização desempenha um papel muito importante na promoção de hábitos de jogo a dinheiro moderados e na prevenção de fenómenos de jogo problemático.

2. Objetivos

Com a adoção da presente Política, a Organização pretende contribuir para o fomento de um ambiente de jogo responsável na sociedade, nomeadamente, através dos seguintes objetivos:

- a) Garantir a implementação de medidas e práticas de gestão que salvaguardem a disponibilização de informação adicional, aos apostadores e público em geral, sobre as características dos diversos jogos do portefólio dos Jogos Santa Casa, para além da informação constante dos Decretos-Lei de criação dos jogos e das Portarias que os regulamentam;
- b) Recomendar a adoção de hábitos de jogo moderado, informar dos riscos do jogo a dinheiro para o bem-estar individual e de como obter aconselhamento especializado em face de sinais individuais de risco;

- c) Salvar, com particular incidência, a proteção dos menores de idade e de outros grupos vulneráveis, nomeadamente, no que diz respeito ao acesso aos Jogos Santa Casa, bem como ao desenho das características dos jogos e ao seu marketing e publicidade;
- d) Promover o contributo da Organização para o desenvolvimento do conhecimento científico acumulado sobre os efeitos nocivos do jogo a dinheiro e sobre as melhores medidas e práticas de jogo responsável;
- e) Manter a Organização atualizada sobre esse conhecimento e tê-lo em consideração nas suas decisões de gestão estratégicas e operacionais;
- f) Promover a interação entre a Organização e as Partes Interessadas (*Stakeholders*) nas diversas áreas de intervenção em matéria de jogo responsável;
- g) Imprimir uma dinâmica de melhoria contínua dos aspetos referidos nas alíneas anteriores.

3. O Compromisso da Organização (SCML/DJSCML)

A Mesa da SCML, reconhecendo que a implementação de um conjunto de medidas e práticas de jogo responsável é uma prioridade, aprova a presente Política de Jogo Responsável.

Com a aprovação desta Política, a Organização compromete-se a:

- a) Implementar e manter um conjunto de medidas e práticas de jogo responsável, de acordo com os referenciais normativos internacionais de excelência e em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
- b) Incluir a Política de Jogo Responsável na gestão global da Organização, integrando os processos necessários à organização e exploração dos Jogos Santa Casa, sendo os respetivos objetivos estabelecidos de forma alinhada com os objetivos estratégicos definidos pela Mesa da SCML, com os objetivos operacionais do DJSCML e com o contexto da Organização;
- c) Disponibilizar todos os recursos e condições adequados à efetiva concretização da presente Política, incluindo os necessários à formação regular dos trabalhadores, colaboradores e mediadores do DJSCML sobre os princípios, medidas e práticas de jogo responsável da Organização;
- d) Rever a Política de Jogo Responsável anualmente e sempre que seja considerado necessário e, em caso de alterações à mesma, proceder à divulgação das novas versões.

A adoção da presente Política reforça o modelo de exploração dos Jogos Santa Casa, designadamente, pela garantia da implementação de medidas e práticas de jogo responsável que contribuam para a prevenção do fenómeno do jogo problemático, pela garantia da procura de uma melhoria contínua dessas medidas e práticas e pela preservação da imagem e reputação da Organização. Este modelo de gestão reforçado constitui uma vantagem, criando todas as condições para canalizar a procura de jogo a dinheiro para a oferta de jogo do Estado.

Sendo a Política de Jogo Responsável um imperativo para a organização e exploração dos Jogos Santa Casa, a Mesa da SCML atribui a todos os envolvidos – mediadores, trabalhadores e colaboradores do DJSCML e dos restantes Serviços e Departamentos da SCML e ainda entidades externas – a responsabilidade pelo cumprimento da Política, Normas e Procedimentos de Jogo Responsável em vigor, bem como pela identificação de eventuais oportunidades de melhoria, contribuindo para a eficácia da Política de Jogo Responsável.

A Mesa da SCML delega no Administrador Executivo do DJSCML, que por sua vez subdelega no Gabinete de Jogo Responsável do DJSCML, a monitorização da implementação e manutenção da Política de Jogo Responsável, competindo-lhe a coordenação da elaboração e aplicação da Política, Normas e Procedimentos de Jogo Responsável.

4. Referenciais Normativos

A Política de Jogo Responsável baseia-se em referenciais normativos internacionais de excelência relativos a jogo responsável, particularmente, os emitidos pelas associações de lotarias de que a SCML é membro. Os referenciais normativos de jogo responsável dessas associações são públicos e encontram-se disponíveis para consulta nos respetivos sítios de Internet:

<p>Associação Mundial de Lotarias (WLA – The World Lottery Association)</p>	<p><i>The WLA Responsible Gaming Framework Submission Guide, Edition 2014-2015</i></p>	<p>world-lotteries.org</p>
<p>Associação Ibero-americana de Lotarias (CIBELAE – Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado)</p>	<p><i>CIBELAE: Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego, Octubre 2011</i></p>	<p>cibela.com</p>
<p>Associação Europeia de Lotarias (EL – The European Lotteries / European State Lotteries and Toto Association)</p>	<p><i>EL: European Responsible Gaming Standards, Version 3, June 2014.</i></p>	<p>european-lotteries.org</p>

Em 2011, a SCML obteve a certificação em jogo responsável no nível 2 do referencial normativo da WLA, tendo a mesma sido renovada em 2015:



**WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 2 / VALID UNTIL 2018**

5. Áreas de Intervenção

A Política de Jogo Responsável estabelece as linhas de orientação específicas, as medidas e as práticas de jogo responsável da Organização, e que incidem sobre as seguintes áreas de intervenção:

I. Estudos e Investigação

- Colaborar com as Partes Interessadas (*Stakeholders*) relevantes, promover (isto é, encetar, colaborar e comunicar os resultados) a investigação e/ou a realização de estudos, incluindo de entidades independentes, tendo em vista contribuir para o desenvolvimento contínuo e progressivo, na Organização e na sociedade em geral, do conhecimento sobre o fenómeno do jogo problemático e sobre as práticas e ferramentas de jogo responsável;
- Ter em consideração o conhecimento acumulado pela Organização em matéria de jogo responsável e de jogo problemático nas decisões de gestão estratégica e de gestão corrente da atividade de organização e exploração dos Jogos Santa Casa;

II. Formação de Colaboradores

- Assegurar, de uma forma regular, a informação, sensibilização e/ou formação dos trabalhadores e colaboradores do DJSCML sobre as medidas, as práticas e as ferramentas de jogo responsável vigentes na Organização, bem como sobre os fatores potenciadores do fenómeno de jogo problemático;

III. Formação de Mediadores

- Providenciar aos mediadores dos Jogos Santa Casa formação sobre as medidas, as práticas e as ferramentas de jogo responsável vigentes na Organização, antes do início da respetiva atividade (formação inicial) e sempre que se justifique;
- Dar ênfase à comunicação sobre as medidas implementadas para a proteção dos apostadores e sobre as restrições estipuladas à comercialização dos Jogos Santa Casa, seja pela legislação ou pela Organização, nomeadamente, a proibição de venda de jogo a menores de idade, a proibição de venda de jogo a crédito e outro tipo de medidas, restrições ou proibições que estejam ou venham a ser definidas;

IV. Desenvolvimento de Produto

- Estar ciente dos fatores potenciadores de risco de jogo problemático derivados das características da oferta e dos produtos;
- Encetar estudos de impacto social prévios ao lançamento de novos tipos de jogos que apórtam níveis elevados nos fatores de risco (por exemplo, tipos de jogos com elevada frequência de

sorteios ou eventos, elevada *payout* ou elevada quantidade de prémios) ou à reformulação de jogos já existentes no portefólio que envolva variações significativas nesses fatores de risco;

- Definir estratégias de oferta que minimizem os riscos de jogo problemático que sejam identificados nos estudos;

V. Canais de Jogo Remotos

- Implementar, quando tecnicamente possível, os mecanismos e verificações necessários para garantir que o acesso aos respetivos canais de jogo remotos cumpre com as restrições estipuladas para a comercialização dos Jogos Santa Casa, seja pela legislação ou pela Organização, nomeadamente, a proibição de venda de jogo a menores de idade, a proibição de venda de jogo a crédito, o limite diário de carregamento do cartão de apostador e outro tipo de restrições, proibições ou limites que estejam ou venham a ser definidos;
- Disponibilizar aos apostadores, nos canais de jogo remotos, meios de consulta sobre os respetivos atos de jogo: o saldo da conta/cartão de apostador, os montantes carregados na conta/cartão de apostador, os montantes apostados, os ganhos (prémios), os montantes perdidos e o tempo despendido;
- Desenvolver, caso se justifique, mecanismos de proteção e autoproteção dos apostadores;
- Disponibilizar aos apostadores, através dos respetivos canais de jogo remotos, conteúdos de informação sobre o fenómeno do jogo problemático, de sensibilização para adoção de hábitos de jogo responsável e sobre como os apostadores podem obter aconselhamento especializado em face de sinais individuais de risco;
- Em paralelo, assegurar a proteção dos dados pessoais dos apostadores, de acordo com os requisitos legais estabelecidos neste âmbito;

VI. Publicidade e Marketing

- Adotar um conjunto de princípios que, no âmbito de uma política de jogo responsável, devem orientar as atividades de publicidade, de marketing e de promoção de vendas dos jogos a dinheiro que a Organização explora. Assim, essas atividades e respetivos conteúdos não devem:
 - Fomentar hábitos de jogo excessivos, por exemplo, transmitindo a ideia de que quanto mais se joga, mais se ganha (incentivos irrazoáveis ao jogo), de que é fácil ganhar ou de que todos ganham (falsas probabilidades de ganho, principalmente quando focalizadas nos prémios de categoria mais elevada) e de que o ganho depende do conhecimento ou da perícia do apostador (em jogos em que a determinação do ganho é totalmente aleatória e depende exclusivamente da "sorte"), ou transmitindo um sentido de urgência para a realização das apostas;

- Ser dirigidos a grupos vulneráveis (no que respeita à idade – menores de idade –, estatuto social ou hábitos de jogo);
 - Explorar as preocupações financeiras dos indivíduos e apresentar o jogo como uma alternativa ao trabalho, como uma forma de atingir sucesso familiar, social ou financeiro ou como a solução de problemas pessoais;
 - Apoiar ou remeter para ligações ou outras formas de publicidade que ofereçam soluções de crédito para gastar no jogo;
 - Ser discriminatórias, nomeadamente, em razão da raça, da nacionalidade, da religião, do género ou da idade, nem apelar à violência, à exploração sexual ou à adoção de comportamentos ilegais;
- Providenciar que, nos estabelecimentos dos mediadores e nos demais canais de comercialização dos Jogos Santa Casa, conste sinalética visível relativa à proibição de venda de jogo a menores de idade;
 - Providenciar que os suportes de comunicação e de publicidade façam também referência à proibição de venda de jogo a menores de idade, sempre que possível;
 - Em paralelo, assegurar que as atividades de publicidade, de marketing e de promoção dos jogos da Organização estejam de acordo com os requisitos legais estabelecidos neste âmbito;

VII. Informação e Sensibilização de Apostadores

- Disponibilizar aos apostadores, através dos diversos canais de comercialização e de comunicação, informação clara e detalhada sobre as características dos jogos, incluindo necessariamente os regulamentos dos jogos, as mecânicas de aposta, as regras que atribuem o direito a prémio, os planos de prémios e as probabilidades de ganho, permitindo-lhes, assim, tomar decisões de aposta bem informadas;
- Disponibilizar aos apostadores, através dos diversos canais de comercialização e de comunicação, informação sobre o fenómeno do jogo problemático ou, no mínimo, a indicação de como os apostadores podem obter essa informação;
- Nesses conteúdos, fazer constar informação sobre os riscos e os sinais de jogo problemático, assim como informação sobre onde e de que forma podem os apostadores obter aconselhamento especializado e ajuda;

VIII. Encaminhamento de Apostadores

- Promover um envolvimento ativo com as entidades (incluindo as entidades oficiais) e profissionais especializados no atendimento, rastreio, aconselhamento, referência e tratamento de situações de jogo problemático, visando:

- Aprofundar o entendimento, na Organização, do impacto da oferta de jogo a dinheiro, e da respetiva publicidade, nos apostadores em geral, nos apostadores em risco e nos apostadores problemáticos;
- Contribuir para o desenvolvimento dos serviços especializados existentes;
- Disponibilizar aos apostadores, através dos diversos canais de comercialização e de comunicação, informação relevante sobre os serviços especializados existentes, aos quais os apostadores poderão recorrer para aconselhamento e ajuda ou, no mínimo, indicar como os apostadores podem obter essa informação;

IX. Envolvimento das Partes Interessadas (*Stakeholders*)

- Identificar as respetivas Partes Interessadas no âmbito do jogo responsável, num espectro abrangente, incluindo não só as Partes Interessadas referidas nas áreas de intervenção anteriormente apresentadas (investigadores, colaboradores, mediadores, fornecedores, apostadores e 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, nomeadamente, entidades com ação direta nas áreas da saúde e do apoio social, associações ou grupos de consumidores, associações ou grupos de apostadores e as associações de lotarias de que a SCML é membro;
- Promover um envolvimento ativo com as Partes Interessadas na presente Política, visando obter a respetiva visão sobre as questões relacionadas com o fenómeno do jogo problemático e com as medidas e práticas de jogo responsável, por forma a tê-la em conta nas decisões de gestão estratégica e de gestão corrente, particularmente, no desenvolvimento da oferta de jogos e no próprio desenvolvimento daquelas medidas e práticas;

X. Monitorização e Reporte

- Efetuar, de uma forma regular, um balanço da atuação da Organização no âmbito do jogo responsável, sobre todas as áreas de intervenção indicadas anteriormente, monitorizando o cumprimento dos objetivos, o desenvolvimento das ações planeadas e os resultados alcançados;
- Reportar publicamente o balanço efetuado, utilizando as formas e os canais de comunicação mais apropriados para garantir que esse reporte é efetivo, nomeadamente, junto das diversas Partes Interessadas.

Política de Jogo Responsável

22/12/2015