

# POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

13/10/2022



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>A Organização .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>O Compromisso da Organização .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Referenciais Normativos .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Áreas de Intervenção .....</b>	<b>5</b>
	I. Planeamento, Monitorização e Reporte .....	5
	II. Colaboradores.....	6
	III. Mediadores.....	6
	IV. Desenvolvimento de Produto.....	6
	V. Canais Digitais .....	7
	VI. Publicidade e Marketing.....	7
	VII. Encaminhamento de Apostadores .....	8
	VIII. Informação e Sensibilização de Apostadores .....	8
	IX. Partes Interessadas ( <i>Stakeholders</i> ) .....	9
	X. Investigação .....	9



## 1. A Organização

O direito de promover os jogos sociais é reservado ao Estado, que concedeu à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (doravante designada de SCML ou Organização) a sua exploração exclusiva para todo o território nacional, em nome e por conta do próprio Estado.

A SCML, através do seu Departamento de Jogos (doravante designado de 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, 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 constituírem uma oferta responsável por excelência, com um papel importante na promoção de hábitos de jogo a dinheiro moderados e por constituírem uma oferta acessível, com baixos valores de aposta, mecânicas simples e diversos níveis de prémios.

## 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) Disponibilizar aos apostadores e público em geral toda a informação sobre as características do portefólio dos Jogos Santa Casa e toda a legislação que os regulamenta;
- b) Recomendar aos apostadores 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) Salvaguardar, 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, às suas características dos jogos e ao seu marketing e publicidade;



- d) Promover o contributo da Organização para o desenvolvimento do conhecimento científico sobre os efeitos nocivos do jogo a dinheiro e sobre as melhores práticas de jogo responsável;
- e) Manter a Organização atualizada sobre esse conhecimento e tê-lo em consideração nas suas decisões de gestão estratégica e operacional;
- 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

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 o 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) Analisar anualmente a necessidade de atualizar a própria Política de Jogo Responsável e, sempre que essa necessidade exista, efetuar alterações à mesma e proceder à divulgação das novas versões.

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 das Políticas, Normas e Procedimentos de Jogo Responsável em vigor, bem como pela identificação de eventuais oportunidades de melhoria, contribuindo para a eficácia da própria Política de Jogo Responsável.

A Mesa da SCML delega no(s) Administrador(es) Executivo(s) do DJSCML, que por sua vez subdelega(m) na Unidade de Jogo Responsável do DJSCML, a monitorização da implementação e manutenção da Política de Jogo Responsável, competindo-lhe a coordenação da elaboração e aplicação das Políticas, 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 Estado das quais a SCML é membro. Esses referenciais normativos incluem um vasto conjunto de requisitos e boas práticas, constituindo quadros de certificação em jogo responsável, a que as lotarias de Estado se podem submeter.

As certificações em jogo responsável da *EL – European Lotteries* e da *WLA – World Lottery Association* são válidas por períodos de 3 anos, sendo a sua atribuição e renovação dependente de auditorias efetuadas por entidades externas e independentes. Desde 2011, a SCML é certificada em jogo responsável, detendo atualmente a certificação atribuída pela *EL*, a que equivale a certificação pelo nível máximo da *WLA*:

---

### **EL – The European Lotteries**

*EL: European Responsible Gaming Standards, Version 4, June 2021.*

[www.european-lotteries.org/responsible-gaming-standards](http://www.european-lotteries.org/responsible-gaming-standards)



---

### **WLA – The World Lottery Association**

*The WLA Responsible Gaming Framework Submission Guide, Edition 2019, and Template for Level 4 Certification.*

[www.world-lotteries.org/services/industry-standards/responsible-gaming-framework/framework](http://www.world-lotteries.org/services/industry-standards/responsible-gaming-framework/framework)



WORLD LOTTERY ASSOCIATION  
CERTIFIED  
WLA RESPONSIBLE GAMING  
FRAMEWORK  
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2024

## 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. Planeamento, Monitorização e Reporte**

- Definir objetivos e planear, de uma forma periódica, o conjunto de ações a desenvolver, visando a melhoria contínua das medidas e práticas de jogo responsável da Organização;
- Efetuar, de uma forma regular, um balanço da atuação da Organização no âmbito do jogo responsável, 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;

## II. Colaboradores

- Assegurar, de uma forma regular, a informação, sensibilização e formação dos trabalhadores e colaboradores do DJSCML, e de outros Departamentos e Serviços da SCML diretamente envolvidos na exploração dos Jogos Santa Casa, 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;
- Promover o cumprimento pelos colaboradores das Políticas, Normas e Procedimentos de jogo responsável vigentes na Organização, assegurando a formação anual de grupos específicos de trabalhadores e colaboradores, cujas funções desempenhadas impliquem um contacto direto com apostadores e mediadores ou que contribuam para a definição das características dos produtos e serviços, sua publicidade e marketing;

## III. 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;
- Promover o cumprimento pelos mediadores das medidas implementadas para a proteção dos apostadores e público em geral, nomeadamente, as relativas à disponibilização de informação aos apostadores e às proibições de venda de jogo a menores de idade e de venda de jogo a crédito;

## IV. Desenvolvimento de Produto

- Desenvolver e aplicar ferramentas de estudo e avaliação prévia do impacto social associado ao lançamento de novos jogos ou à reformulação de jogos já existentes no portefólio, baseadas no conhecimento científico existente sobre os fatores potenciadores de risco de jogo problemático derivados das características da oferta e dos produtos (entre outros, por exemplo, a frequência de sorteios ou eventos, o *payout* ou a quantidade de prémios);
- Definir estratégias de oferta que minimizem os riscos de jogo problemático que sejam identificados por aplicação das ferramentas de estudo e avaliação prévia do impacto social;

- No lançamento de novos jogos, sempre que operacionalmente possível, implementar e disponibilizar aos apostadores a possibilidade de autoexclusão;

## V. Canais Digitais

- Implementar, nos canais digitais de jogo, mecanismos de proteção e autoproteção dos apostadores, incluindo os relativos à proibição de venda de jogo a menores de idade, a proibição de venda de jogo a crédito, ao limite diário de carregamento do cartão de apostador e à possibilidade de autoexclusão;
- Disponibilizar aos apostadores, nos canais digitais de jogo, meios de consulta sobre os respetivos atos de jogo: o saldo da conta/cartão de apostador, os montantes apostados, os ganhos (prémios) e o tempo despendido;
- Assegurar a proteção dos dados pessoais dos apostadores, de acordo com os requisitos legais estabelecidos neste âmbito, nomeadamente, os previstos na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que é a lei nacional de execução do Regulamento (UE) 2016/679 – Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD);

## VI. Publicidade e Marketing

- Adotar um conjunto de princípios que, em matéria de jogo responsável, devem orientar as atividades de publicidade, de marketing e de promoção de vendas dos Jogos Santa Casa. Assim, conforme previsto nos referenciais normativos da *EL* e da *WLA*, essas atividades e respetivos conteúdos não devem:
  - Fomentar hábitos de jogo excessivos, transmitindo incentivos irrazoáveis ao jogo, falsas probabilidades de ganho ou 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 ou apresentar o jogo como uma alternativa ao trabalho, como uma forma de atingir sucesso familiar, social ou financeiro ou como uma 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, nos outros canais de comercialização dos Jogos Santa Casa e nos demais suportes de comunicação e

publicidade conste sinalética visível relativa à proibição de venda de jogo a menores de idade;

- Assegurar que as atividades de publicidade, de marketing e de promoção de vendas dos Jogos Santa Casa estejam de acordo com os requisitos legais, nomeadamente, os previstos no Decreto-Lei n.º 330/90 (e subsequentes alterações), que aprova o Código da Publicidade;
- Desenvolver e aplicar ferramentas de verificação prévia da conformidade das peças de comunicação publicitária, face aos princípios de jogo responsável acima enunciados e face aos requisitos legais;

## **VII. Encaminhamento de Apostadores**

- Promover um envolvimento ativo com as entidades (incluindo as entidades oficiais) e profissionais especializados no atendimento, rastreio, aconselhamento, referênciação e tratamento de situações de jogo problemático, visando contribuir para o desenvolvimento desses serviços e aprofundar do entendimento, na Organização, do impacto da oferta de jogo a dinheiro nos apostadores e na sociedade em geral;
- 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;

## **VIII. 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;
  - Informação sobre recomendações para a adoção e manutenção de hábitos de jogo moderados e sobre os sinais de risco de jogo problemático, assim como informação sobre onde e de que forma podem os apostadores obter aconselhamento especializado e ajuda;
- Sensibilizar os apostadores e público em geral, através dos diversos canais de comercialização e de comunicação, para as restrições associadas a comercialização dos Jogos Santa Casa, nomeadamente, para as proibições de venda de jogo a menores de idade e de venda de jogo a crédito, em virtude dos riscos que estão associados a essas práticas;



## **IX. Partes Interessadas (*Stakeholders*)**

- Identificar as respectivas Partes Interessadas no âmbito do jogo responsável, num espectro abrangente, incluindo não só as Partes Interessadas referidas nas áreas de intervenção apresentadas neste documento (colaboradores, mediadores, fornecedores, investigadores, profissionais de saúde especializados e apostadores e público em geral, 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;
- Ainda no âmbito desse envolvimento ativo, contribuir para a definição, implementação e monitorização das ações constantes do Plano Nacional para a Redução dos Comportamentos Aditivos e das Dependências (PNRCAD 2021-2030 e Planos subsequentes), relativas a jogo a dinheiro, participando nas diversas Subcomissões e reportando, anualmente, as ações desenvolvidas pela SCML em matéria de jogo responsável;

## **X. Investigação**

- Realizar, promover e colaborar na realização de estudos, incluindo os desenvolvidos por 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;
- Utilizar o conhecimento acumulado pela Organização em matéria de jogo responsável nas decisões de gestão estratégica e operacional dos Jogos Santa Casa.



Certificação em Jogo Responsável atribuída por:



**THE EUROPEAN  
LOTTERIES**  
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY

