



APAJO

# Manual de Jogo Responsável



APAJO  
Associação Portuguesa  
de Apostas e Jogos Online

---

A Associação Portuguesa de Apostas e Jogos Online, a APAJO, os seus associados e associados afiliados colocam as medidas de jogo seguro e de proteção do jogador no topo das suas prioridades.

Para além das disposições e mecanismos já previstas por lei, os associados comprometer-se-ão a cumprir as disposições adicionais, de forma a promover e melhorar a segurança dos consumidores.

## Provisões de Jogo Responsável previstas por lei

- **Verificação imediata de identidade antes de** aceitar um registo
- **Edição preliminar da oferta de apostas desportivas** pelo regulador
- **Limites na conta de jogador, aplicável a todos os produtos**
- **Acesso dos clientes a informação sobre valores apostados e perdas** no final de cada sessão de jogo
- **Página de Jogo Responsável** com testes de autoavaliação e informações onde se pode encontrar ajuda
- **Períodos de pausa** de 24 horas no mínimo
- **Autoexclusões** temporárias e permanentes
- **Manual de Boas Práticas de Publicidade** com limites de publicidade na televisão /rádio, entre outras recomendações

## Medidas adicionais a serem cumpridas pelos associados

- **Formação dos colaboradores**
- **Informação e sensibilização de clientes e do público**
- **Pesquisa científica** em relação ao jogo responsável
- **Programa para a deteção precoce** do jogo problemático

## **Compromisso com a formação dos colaboradores**

- Os associados da APAJO promoverão no seu plano de formação ações de sensibilização a novos colaboradores (internos ou externos) e colegas de trabalho (ou parceiros envolvidos na comunicação) sobre o jogo responsável, o seu significado e que medidas e regras devem ser cumpridas.
- Os associados da APAJO irão dar formação a todos os colaboradores que estão em contacto direto com os clientes, sobre o jogo responsável em geral e sobre a distinção entre o jogo responsável e o jogo problemático. Estas ações de formação terão atualizações uma vez por ano.
- Os associados da APAJO deverão providenciar uma formação específica ao pessoal do departamento de compliance sobre sinais e indicadores que podem indiciar jogo problemático.

## **Compromisso com a informação e a formação dos clientes e do público**

- Os associados da APAJO publicarão regularmente nas suas redes sociais informação relativa a medidas cautelares relevantes para a prevenção do jogo problemático.
- Os associados da APAJO incluirão, na sua comunicação direta com os clientes informações sobre o jogo seguro.
- Os associados da APAJO promoverão campanhas educativas para a sensibilização dos clientes sobre o risco de jogar em operadores não licenciados.

## **Compromisso com a pesquisa científica em relação ao jogo responsável**

- Os associados da APAJO promoverão, de forma regular, estudos ou inquéritos sobre o comportamento dos jogadores, a fim de identificar as melhores práticas no que diz respeito a medidas futuras.
- Os associados da APAJO irão fomentar e manter um diálogo pró-ativo com todas as partes interessadas no que se refere à pesquisa científica sobre o jogo seguro.
- Os associados da APAJO apoiarão a sua participação em todos os projetos e atividades promovidos na UE para a definição de políticas baseadas em dados cientificamente comprovados.

## **Compromisso com um programa para a deteção precoce do jogo problemático**

- Os associados da APAJO definirão um responsável por todas as questões relativas ao jogo responsável perante o regulador, os clientes e o público.
- Os associados da APAJO desenvolverão medidas ou ferramentas para a deteção proativa e a análise de padrões de comportamento anormal de jogo dos seus clientes, desde o registo até à sua última aposta.
- Os associados da APAJO definirão um plano de atuação para o acompanhamento dos clientes que apresentem indicadores de jogo problemático.

Para que seja assegurada a total transparência sobre estas medidas adicionais, a APAJO publicará anualmente um relatório sobre as atividades e resultados acima mencionadas de todos os seus membros.

### **Anexo:**

#### **Sobre os objetivos da formação dos colaboradores**

- Aquando da entrada de funcionários novos na empresa, será disponibilizado um programa interno que informa sobre as ferramentas de jogo responsável do regime jurídico português.
- Pessoal que trabalha nos departamentos de risco, de compliance e do serviço ao cliente terão de frequentar uma formação especial que os instrui sobre a pesquisa científica mais recente referente ao jogo arriscado e à identificação dos primeiros sinais de jogo problemático.
- Anualmente, todos os funcionários terão de fazer uma formação atualizada sobre os novos desenvolvimentos no jogo responsável em relação a produtos, tecnologias, etc. Para este efeito serão usados programas de software ou cursos específicos.

#### **Sobre os objetivos das campanhas de informação**

- Qualquer tipo de campanha tem de conter informações sobre as práticas de jogo que se deve evitar. Por exemplo: “Não corra atrás de perdas”; “Não peça dinheiro emprestado para jogar”.
- Qualquer tipo de campanha deve conter conselhos como se deve jogar. Por exemplos : “Use as ferramentas de jogo responsável”; “Faça períodos de pausa no jogo”; “Defina limites de depósito”, etc.
- Qualquer tipo de campanha deve informar sobre centros de tratamento a que um cliente pode recorrer, caso se veja confrontado com uma situação delicada.



**CASINO  
PORTUGAL**

