



Programa

Jogo Responsável

CAIXA
Loterias



**Programa Jogo Responsável
CAIXA Loterias**

Versão: 003

Data de publicação: 13 de janeiro de 2026



PROGRAMA DE JOGO RESPONSÁVEL DA CAIXA LOTERIAS

1 FINALIDADE

Estabelecer as regras para prática do Jogo Responsável em todos os negócios e serviços de apostas e jogos oferecidos pela CAIXA Loterias (“Companhia”), assegurando a atuação íntegra e responsável da Companhia, a proteção a menores de idades e a mitigação de risco do jogo patológico.

Promover a integração das regras de Jogo Responsável em todas as operações da CAIXA Loterias, incorporando-os aos processos decisórios e às rotinas organizacionais, de modo a garantir a sustentabilidade, a ética e a proteção dos apostadores.

2 REGRAS

Este documento foi elaborado com base na Lei nº 13.709/2018, Lei nº 13.756/2018, Lei nº 14.790/2023, Portaria SPA/MF nº 1.231/2024 e na Estrutura de Jogo Responsável (*Responsible Gaming Framework* – RGF) recomendada pela Associação Mundial das Loterias (World Lottery Association – WLA), reconhecida internacionalmente como autoridade para estabelecer as melhores práticas mundiais para o setor.

O Programa de Jogo Responsável estabelece as regras adotadas pela CAIXA Loterias para prevenir a dependência e transtornos do jogo patológico e garantir a observância da proibição de apostas por crianças e adolescentes.

Esse programa deve estar integrado ao Planejamento Estratégico Institucional da CAIXA Loterias, assegurando o alinhamento de suas iniciativas aos objetivos corporativos e aos compromissos de sustentabilidade do negócio.

Devem ser assegurados os recursos orçamentários e de pessoal necessários à execução e à continuidade do Programa, de forma a viabilizar suas ações e garantir sua sustentabilidade.

Todos os integrantes envolvidos nos processos da CAIXA Loterias devem ter conhecimento do Programa de Jogo Responsável e assegurar a aplicação de seus princípios no desempenho de suas atividades.

Assim, a cultura de Jogo responsável deve ser promovida institucionalmente, reforçando o compromisso da CAIXA Loterias com a integridade, a ética e a responsabilidade social em suas operações.

Todas as unidades da CAIXA Loterias devem conduzir seus processos em conformidade com os princípios do Jogo Responsável, empregando os melhores esforços para assegurar a integridade dos produtos, serviços e práticas operacionais.

O Programa de Jogo Responsável deve ser revisado, no mínimo, a cada três anos, ou sempre que houver necessidade de atualização em função de mudanças regulatórias, tecnológicas ou estratégicas.

A CAIXA Loterias envida os melhores esforços para manter certificação sobre Jogo Responsável, alinhando sua atuação às práticas internacionais.

O Programa de Jogo Responsável da CAIXA Loterias tem como premissa a sua melhoria contínua e está dividido em 10 (dez) elementos:

- **Pesquisa:** apoio, integração, elaboração e divulgação de pesquisas relacionados ao Jogo Responsável;
- **Programa de Capacitação para Empregados:** capacitação do corpo funcional da Companhia;
- **Programa de Capacitação para Revendedores:** capacitação dos revendedores de produtos e serviços;
- **Design de Jogos:** a criação e ajustes de produtos deve levar em consideração análise de risco de adição e eventuais mecanismos para mitigação desse risco;
- **Canais de Jogos Remotos:** os jogos interativos e realizados à distância (internet, mobile etc) devem oferecer adequado grau de proteção aos apostadores, com mecanismos de Jogo Responsável;



- **Publicação, Comunicação e Marketing:** as peças de publicidade, comunicação e marketing não devem induzir o consumo exagerado ou irresponsável dos jogos;
- **Educação do Jogador:** devem ser disponibilizadas informações aos apostadores sobre o jogo compulsivo, os riscos e danos causados pelo vício em jogo;
- **Orientação sobre Tratamento:** também devem ser disponibilizadas aos apostadores orientações sobre onde ele poderá buscar tratamento;
- **Engajamento das Partes Interessadas:** a CAIXA Loterias identifica as partes interessadas do Programa de Jogo Responsável e mantém relacionamento ativo com elas;
- **Relatórios e medição:** devem ser instituídos procedimentos sistemáticos de monitoramento e avaliação dos riscos, bem como de indicadores específicos sobre o tema.

Os responsáveis e as unidades envolvidas na implementação das ações do Programa devem ser formalmente designados, com definição de mecanismos de governança que permitam acompanhamento sistemático e prestação de contas dos resultados.

Os insumos, dados e informações gerados pelas ações de Jogo Responsável devem ser analisados pelas áreas competentes, de modo a contribuir para o aprimoramento contínuo do Programa e para a melhoria dos processos e produtos lotéricos.

Sugestões, dúvidas e reclamações de apostadores, empregados, parceiros lotéricos e demais partes interessadas devem ser registradas e centralizadas, com posterior encaminhamento à coordenação do Programa, a fim de apoiar o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas.

A área comercial da CAIXA Loterias deve realizar o monitoramento contínuo das estratégias comerciais e dos produtos lotéricos, garantindo que suas ações não incentivem práticas de jogo excessivo.

Os conteúdos relacionados ao Jogo Responsável, incluindo cursos, sites, informações sobre instituições de tratamento e referências de pesquisa, devem ser revisados e atualizados periodicamente.

As ações implementadas no âmbito do Programa devem ser registradas e disponibilizadas à SURCI, acompanhadas de evidências documentais que comprovem sua execução e efetividade.

O Programa de Jogo Responsável da CAIXA Loterias é disponibilizado ao público por meio do site <https://www.jogoresponsavel.com.br>.

As diretrizes de Jogo Responsável aplicáveis especificamente às Apostas de Quota Fixa estão detalhadas em documento específico e seguem as disposições estabelecidas na regulamentação pertinente ao tema.

2.1 ELEMENTOS DO PROGRAMA DE JOGO RESPONSÁVEL

2.1.1 PESQUISA

A CAIXA Loterias envida os melhores esforços para manter convênios, acordos e parcerias com instituições e profissionais especializados em patologia do jogo e em Jogo Responsável, de forma a apoiar, integrar e divulgar pesquisas, preferencialmente de caráter científico, relacionadas ao jogo patológico e aplicáveis aos seus produtos.

Os estudos devem ter como finalidade compreender o perfil comportamental dos apostadores, avaliar a prevalência do transtorno do jogo entre brasileiros maiores de 18 anos, incorporar práticas de operadores internacionais e mensurar a eficácia do programa.

Esses resultados devem servir como referência para decisões estratégicas, formulação de regras e orientações, além do desenvolvimento de programas de capacitação mais eficazes.

A pesquisa de prevalência, destinada a identificar o perfil comportamental dos apostadores, deve ser realizada a cada três anos.

Para aferir a eficácia do programa, devem ser conduzidas pesquisas específicas sobre jogadores online, avaliando variáveis como valor gasto por mês, frequência de compras, sexo e idade, realizadas duas vezes ao ano.



As pesquisas obtidas nesse contexto devem ser disseminadas aos gestores de clientes e produtos, de modo a subsidiar a definição, a revisão e a otimização do portfólio da CAIXA Loterias.

2.1.2 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PARA EMPREGADOS

Os empregados da CAIXA Loterias realizam capacitação anualmente sobre Jogo Responsável e temas correlacionados, garantindo que os princípios fundamentais do Programa de Jogo Responsável sejam compreendidos e aplicados no cotidiano das operações da Companhia.

Devem ser incluídas como ações de capacitação palestras temáticas, participação em eventos, congressos e seminários especializados, cursos presenciais e a distância, *workshops* internos, treinamentos práticos, campanhas educativas e informativas, bem como iniciativas de sensibilização e engajamento, como semanas temáticas e rodas de conversa.

Essas ações devem estimular a reflexão e o comprometimento dos empregados com os elementos do Jogo Responsável, fortalecendo a cultura organizacional baseada na integridade e na responsabilidade no setor de loterias.

Deve ser realizada pesquisa de percepção com os empregados, a fim de avaliar o nível de conhecimento e retenção dos conteúdos, além de gerar insumos para mensurar a eficácia do Programa de Capacitação para Empregados.

Os empregados devem formalizar a ciência do Programa mediante a assinatura do Termo de Ciência do Programa de Jogo Responsável.

Devem ser ministrados treinamentos específicos para as equipes de marketing e publicidade, de desenvolvimento de produtos e de atendimento ao cliente, assegurando a integração dos princípios do Jogo Responsável às suas práticas profissionais.

2.1.3 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PARA REVENDADORES

Os revendedores dos produtos da CAIXA Loterias devem ter conhecimento do Programa de Jogo Responsável e assegurar a aplicação de seus princípios no desempenho de suas atividades.

Cabe às unidades que mantêm relacionamento com esses revendedores verificar o cumprimento integral das regras desta norma, adotando medidas para orientar, atender eventuais dúvidas sobre o tema, monitorar e corrigir desvios, de modo a garantir a conformidade com o Programa de Jogo Responsável e com as normas vigentes.

Os revendedores devem ser capacitados sobre as regras do Programa de Jogo Responsável, por meio de treinamento inicial e de reciclagens periódicas voltadas ao atendimento responsável ao apostador.

Assim, devem ser oferecidos aos revendedores treinamentos específicos, com abordagem prática e alinhada a padrões internacionais, visando capacitá-los a identificar sinais de comportamento de risco nos apostadores, oferecer orientações adequadas e garantir a aplicação das diretrizes do Programa em suas unidades.

Os revendedores devem ser treinados para prevenir o jogo por menores de idade, proteger grupos vulneráveis, conhecer os serviços de encaminhamento para tratamento e os canais oficiais de atendimento para Jogo Responsável, apoiar o lançamento de novos jogos com práticas responsáveis e compreender o seu papel no compromisso da CAIXA Loterias com o tema.

Os revendedores também devem ser orientados quanto às condutas esperadas, como a recusa de aceitar apostas de pessoas em situação evidente de descontrole, e a reportar eventuais violações à unidade competente para providências.

A CAIXA Loterias deve disponibilizar aos revendedores materiais de apoio com conteúdo educativo e orientações voltadas à manutenção de comunicação visual responsável nos locais de venda.

2.1.4 DESIGN DE JOGOS

As diretrizes relacionadas ao Jogo Responsável devem ser consideradas para o desenvolvimento de novos produtos ou para revisão de produtos existentes, especialmente no que se refere ao design e à mecânica dos jogos.



A proposta de novos produtos ou de revisão de produtos existentes deve contemplar a análise do nível de risco de adição envolvido, a avaliação de seus impactos no mercado e a aplicação de técnicas de mitigação alinhadas às melhores práticas do setor, além de considerar que os jogos são proibidos para menores de 18 anos.

Para viabilizar a avaliação do risco de adição devem ser utilizadas ferramentas específicas para esse fim, como o ASTERIG (*Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products*) e o GamGard.

Essas ferramentas devem ser aplicadas aos produtos já existentes, sempre que houver alteração em suas características, bem como na criação de novos produtos.

Os resultados obtidos devem ser considerados nas estratégias de lançamento, reposicionamento ou modificação, de modo a assegurar a conformidade com os princípios de Jogo Responsável.

A classificação de risco atribuída por essas ferramentas não implica necessariamente na exclusão ou impedimento de comercialização de um produto.

Caso sejam identificados elementos problemáticos, devem ser avaliadas e implementadas opções e estratégias de mitigação.

Durante a análise das características específicas de risco, os elementos considerados problemáticos devem ser ajustados para promover um equilíbrio responsável entre o risco e a vulnerabilidade do apostador.

Para reduzir a pontuação geral de risco de um jogo, podem ser incluídos ou modificados elementos mais rigorosos de Jogo Responsável, tais como a redução da frequência de eventos para desacelerar o ritmo do jogo, a introdução de intervalos forçados entre partidas, a inclusão de funcionalidade de pausa opcional ou obrigatória, a inserção de avisos visuais sobre o tempo de jogo, a redução de situações de quase ganho e a remoção de elementos que induzam à falsa percepção de controle sobre os resultados.

À área comercial da CAIXA Loterias cabe monitorar continuamente as estratégias comerciais e de produtos, assegurando que não incentivem comportamentos de jogo excessivo e promovendo ajustes em campanhas ou iniciativas que possam conflitar com a mensagem de Jogo Responsável.

O processo de *design* dos jogos online deve seguir os mesmos critérios aplicados aos produtos físicos, incorporando medidas de proteção baseadas nas melhores práticas internacionais.

2.1.5 CANAIS DE JOGOS REMOTOS

As responsabilidades relacionadas à oferta de jogos da CAIXA Loterias por meio de canais remotos devem ser atribuídas à equipe de desenvolvimento e manutenção de produtos, com foco na aplicação dos princípios de Jogo Responsável em ambiente digital.

Todas as plataformas devem adotar sistemas de verificação de idade, controle de acesso, definição de limites e exibição de mensagens educativas, com o objetivo de prevenir o acesso de menores e promover o uso consciente dos produtos.

O ambiente digital precisa ser estruturado de forma ética e segura, garantindo acesso exclusivo ao público adulto e evitando a exposição de crianças e adolescentes a conteúdos inadequados.

A operação da modalidade lotérica de Apostas de Quota Fixa em canais remotos exige o cumprimento de requisitos específicos de Jogo Responsável, tais como possibilitar ao apostador a adoção de limites prudenciais, a programação de alertas ou de bloqueios de uso, a adoção de períodos de pausa, a solicitação de autoexclusão por prazo determinado ou de forma definitiva, o acompanhamento do comportamento do apostador, dentre outros relacionados na Portaria da Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA)/Ministério da Fazenda (MF) nº 1.231/2024.

Para a operação das demais modalidades, a CAIXA Loterias deverá envidar os melhores esforços para desenvolver ferramentas que possibilitem ao apostador gerenciar suas atividades de apostas, permitindo ao usuário maior controle sobre seu comportamento de jogo.

Entre os mecanismos de proteção ao apostador, podem ser disponibilizados limites de depósito, perda e tempo de sessão, alertas de tempo e gastos, funcionalidades de pausa e autoexclusão, além de monitoramento contínuo do comportamento de apostas.

Para garantir rastreabilidade e transparência, precisam ser mantidos registros detalhados de todas as atividades realizadas pelos usuários nas plataformas digitais.



As unidades responsáveis pela gestão dos canais digitais da CAIXA Loterias devem desenvolver, em coordenação com as áreas demandantes, soluções de tecnologia da informação que atendam às necessidades do Programa de Jogo Responsável.

Também cabe a essas unidades promover a inovação tecnológica aplicada ao Jogo Responsável, propondo revisão ou novas ferramentas, bem como pela incorporação de avanços do setor aos sistemas lotéricos da CAIXA Loterias.

Os canais remotos utilizados pela CAIXA Loterias devem disponibilizar informações sobre Jogo Responsável, de modo a assegurar fácil acesso a orientações sobre jogo consciente e aos recursos disponíveis para obtenção de ajuda.

2.1.6 PUBLICIDADE E COMUNICAÇÕES DE MARKETING

As diretrizes de comunicação responsável devem ser observadas pela equipe encarregada das ações de marketing, promoção e publicidade da CAIXA Loterias, com foco na promoção da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) e na gestão do Jogo Responsável.

Devem ser realizadas ações de marketing, publicidade e comunicação para as partes interessadas para reforço das mensagens de conscientização.

Todo o conteúdo utilizado nas ações de marketing, publicidade e comunicação para promoção do Jogo Responsável devem ser alinhados e validados com área responsável pela coordenação do Programa, de forma que seja verificada a adequação técnica do conteúdo proposto.

As peças de comunicação e marketing, assim como materiais publicitários devem, sempre que possível, conter mensagens e orientações sobre jogo consciente, garantindo que todas as ações promocionais estejam alinhadas aos princípios do Jogo Responsável, priorizando a inclusão da marca com o mote “Apostar é para maiores de 18 anos”.

Os fornecedores contratados para ações de comunicação devem formalizar à equipe de marketing, promoção e publicidade a ciência ao Programa de Jogo Responsável da CAIXA Loterias, assegurando o alinhamento às diretrizes estabelecidas.

Deverá constar no plano estratégico de comunicação da CAIXA Loterias, com execução prevista para o ano subsequente, todas as ações de comunicação voltadas ao Jogo Responsável, incluindo, pelo menos, mas não se limitando a:

- régua de comunicação mensal conforme estratégia de marketing digital;
- realização anual da Semana do Jogo Responsável com evento para disseminação do tema e ativações de marketing e endomarketing;
- realização anual de campanha publicitária educativa sobre o tema.

Materiais informativos como cartazes, folhetos e avisos sobre Jogo Responsável devem ser desenvolvidos e distribuídos para exibição em revendedores, como unidades lotéricas, e quaisquer outros pontos de venda.

As ações de marketing voltadas aos apostadores devem promover a conscientização sobre os riscos do jogo excessivo e os recursos de apoio disponíveis, aproveitando eventos e datas alusivas para ampliar o alcance das mensagens educativas.

Ainda, considerando a importância do tema Educação Financeira para o Jogo Responsável, deverão ser previstas ações de comunicação que abordem a importância da tomada de decisão consciente sobre finanças, promovendo um ambiente saudável para realização de jogos e apostas como entretenimento, sem comprometimento de renda.

A CAIXA Loterias adere ao Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e demais normas aplicáveis, exigindo que seus fornecedores e parceiros sigam os mesmos padrões éticos na produção de conteúdo.

2.1.7 EDUCAÇÃO DO JOGADOR

A promoção da educação e da conscientização sobre o Jogo Responsável deve ser conduzida pelas áreas que mantêm comunicação e/ou relacionamento com os apostadores, em articulação com as diretrizes estabelecidas pelo Programa.



As áreas envolvidas devem assegurar que os apostadores recebam informações claras e acessíveis sobre os riscos associados ao jogo, incentivando práticas responsáveis e sustentáveis de participação.

A abordagem educativa deve incluir conteúdos sobre educação financeira, com o objetivo de fortalecer a prevenção e promover o empoderamento dos jogadores.

O conteúdo oficial sobre Jogo Responsável deve ser centralizado e disponibilizado no portal institucional do Jogo Responsável da CAIXA Loterias, por meio do endereço www.jogoresponsavel.com.br, que funciona como repositório de conhecimento.

Nesse portal também serão oferecidas informações sobre educação financeira aos apostadores, a fim de apoiá-los na tomada de decisão financeira responsável, promovendo um ambiente saudável para realização de jogos e apostas como entretenimento, sem comprometimento de renda.

As equipes de suporte devem estar capacitadas para oferecer atendimento adequado aos apostadores que busquem orientação ou auxílio relacionado ao jogo compulsivo, com encaminhamento empático e direcionado a canais especializados, como linhas de ajuda ou serviços de saúde conveniados.

Todos os canais da Companhia devem oferecer Termos e Condições, ou documento equivalente, com utilização de linguagem acessível, informações claras, probabilidades de ganhos, ferramentas de controle disponíveis e orientações ao apostador, inclusive o direcionamento ao portal institucional do Jogo Responsável da CAIXA Loterias.

2.1.8 ORIENTAÇÃO SOBRE TRATAMENTO

Todos os colaboradores que atuam no atendimento ao público sobre o tema, incluindo conteúdos específicos nos treinamentos e acompanhando sua execução, devem ser capacitados para maior eficiência no suporte ao apostador.

Essa capacitação deve preparar os colaboradores para reconhecer sinais de comportamento de risco relacionados ao jogo e orientar os apostadores quanto aos canais de apoio disponíveis, incluindo o encaminhamento para tratamento especializado, quando necessário.

Os apostadores devem ser informados sobre os recursos disponíveis para prevenção e tratamento do jogo patológico.

A ferramenta de autoavaliação de perfil deve ser mantida ativa, com o objetivo de auxiliar o apostador na identificação de possíveis problemas relacionados ao uso de jogos, bem como os riscos associados ao comportamento compulsivo.

Nos casos em que o apostador manifeste estar enfrentando dificuldades relacionadas ao jogo patológico, deve ser imediatamente orientado a buscar ajuda profissional.

A principal recomendação de encaminhamento é para os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) mais próximos da residência do apostador, que oferecem suporte psicológico e psiquiátrico gratuito por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Informações adicionais podem ser acessadas em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/desmad/raps/caps>.

A lista completa e atualizada das instituições que oferecem tratamento está disponível na seção “Onde procurar ajuda” do portal www.jogoresponsavel.com.br.

Além dos CAPS, o apostador pode ser direcionado a centros de referência especializados no tratamento do jogo compulsivo, como clínicas, hospitais ou instituições reconhecidas por sua atuação na área de saúde mental e dependência comportamental.

Essas informações também devem estar disponíveis para o cliente na Central de Atendimento Alô CAIXA, número 4004 0104 - Para capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 104 0104 - Para demais regiões.

2.1.9 ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Devem ser articuladas parcerias e representações externas relacionadas ao Jogo Responsável, posicionando a CAIXA Loterias como ponto de contato junto a organizações nacionais e internacionais, como a WLA e órgãos governamentais, em temas vinculados ao Programa.



A Companhia deve realizar continuamente o mapeamento das partes interessadas, com o objetivo de identificar e compreender os públicos estratégicos envolvidos em suas ações.

Esse processo busca manter um relacionamento ativo com os *stakeholders*, promovendo o engajamento necessário para o aprimoramento do Programa de Jogo Responsável e para o fortalecimento das práticas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC).

A área de Compliance e Integridade deve ser responsável por identificar, mapear e manter atualizada a relação dos grupos de interesse vinculados ao tema Jogo Responsável, visando compreender as necessidades e expectativas de cada grupo, definir estratégias de comunicação e engajamento adequadas ao perfil de cada *stakeholder*, promover a participação ativa nas ações educativas, preventivas e corretivas do programa, além de fortalecer a transparência e a confiança nas práticas da CAIXA Loterias.

Cabe à área gestora operacional da contratação garantir que todos os fornecedores e parceiros contratados recebam treinamento sobre o Programa de Jogo Responsável.

O mapa de partes interessadas e sua priorização em relação ao Jogo Responsável deve ser revisado anualmente, com a finalidade assegurar que o programa se mantenha dinâmico, responsivo e alinhado aos princípios de RSC, contribuindo para um ambiente de jogo mais seguro e sustentável para todos os envolvidos.

A fim de manter-se alinhada às tendências e regulamentações do setor, bem como fortalecer sua reputação institucional e demonstrar compromisso com práticas éticas, a CAIXA Loterias deve participar de fóruns, eventos, congressos e comissões relacionados ao tema do Jogo Responsável.

As participações devem viabilizar a troca de experiências com outros operadores e partes interessadas, contribuindo para a consolidação da integridade e da proteção do jogador no setor de loterias.

Além disso, devem ampliar a rede de relacionamentos institucionais, favorecer o estabelecimento de parcerias estratégicas e gerar novos conhecimentos relevantes para a inovação e o aprimoramento contínuo do Programa.

2.1.10 RELATÓRIOS E MEDIÇÃO

A CAIXA Loterias deve promover o engajamento do público e das partes interessadas em temas relacionados à Responsabilidade Social Corporativa (RSC) e ao Jogo Responsável por meio da divulgação de relatórios transparentes. Essa prática fortalece a prestação de contas e estimula o diálogo com a sociedade.

A geração, manutenção e atualização dos relatórios sobre as ações de Jogo Responsável devem ser conduzidas pelas áreas gestoras responsáveis pela execução das iniciativas, assegurando a integridade das informações e a continuidade dos registros.

A coleta sistemática de dados deve ser orientada para fins de monitoramento, melhoria contínua e prestação de contas, reforçando o compromisso institucional com o Jogo Responsável.

O acompanhamento do Programa deve ocorrer em nível estratégico, com base na análise de relatórios gerenciais e indicadores-chave. Essa abordagem permite avaliar os resultados obtidos e direcionar o aprimoramento das ações implementadas.

Cabe à área de Compliance e Integridade verificar a consistência dos relatórios produzidos, submetendo-os à governança da Companhia para avaliação da efetividade das ações executadas no âmbito do programa.

À área de tecnologia e tratamento de dados cabe realizar análises técnicas e gerar relatórios periódicos sobre o comportamento de apostas e demais indicadores relacionados ao Jogo Responsável, os quais devem subsidiar as áreas de negócio na avaliação de riscos e na definição de ações preventivas.

As áreas gestoras responsáveis pela manutenção dos produtos da Companhia devem disponibilizar dados à área de tecnologia e tratamento de dados, viabilizando a realização de análises e a produção de relatórios periódicos sobre o comportamento de apostas e demais indicadores relevantes.



O Relatório Anual de Jogo Responsável deve ser publicado no ano subsequente, contendo o registro das ações mantidas e realizadas no âmbito do programa, consolidando os resultados e reforçando o compromisso institucional com a transparência e a responsabilidade.

2.2 MONITORAMENTO DE COMPORTAMENTOS DE RISCO

O Programa de Jogo Responsável monitora ativamente o comportamento dos apostadores para identificar sinais de alerta que possam indicar perda de controle ou necessidade de atenção especializada.

São indicativos de possível jogo problemático ou patológico, entre outros:

- Preocupação excessiva com apostas – pensamento constante sobre jogos passados, especulação contínua de resultados futuros ou planos de novas apostas, além de preocupação frequente sobre como conseguir recursos para continuar jogando;
- Aumento notável nos valores apostados ao longo do tempo, extrapolando os padrões financeiros previamente estabelecidos pelo próprio jogador;
- Tentativas repetidas de recuperar perdas financeiras por meio de novas apostas, frequentemente elevando os riscos para cobrir prejuízos acumulados;
- Dificuldade de controle – esforços malsucedidos, em diversas ocasiões, para reduzir ou parar de jogar;
- Inquietação ou irritabilidade acentuada quando não está jogando ou ao tentar diminuir a frequência das apostas;
- Uso do jogo como escape para problemas pessoais ou para aliviar sentimentos negativos (como desamparo, ansiedade ou depressão);
- Mentiras para familiares e amigos a fim de esconder a extensão do envolvimento com o jogo (frequência, tempo ou dinheiro dispendido);
- Dependência financeira de terceiros – solicitação de dinheiro emprestado ou uso de fontes impróprias de recurso para continuar apostando.

A identificação precoce desses indícios permite que a Companhia adote medidas de intervenção adequadas, alinhadas às diretrizes do Programa.

CAIXA
Loterias