

1. Objetivo

1.1 Oferecer a cada um de nossos clientes jogo responsável com o intuito de orientar sobre prevenção e tratamento aos danos relacionados aos jogos, portanto, cada jogador também deve tratar seus jogos e apostas online com muita seriedade.

De novatos à jogadores experientes, todos têm a responsabilidade de garantir que suas apostas sejam mantidas como passatempo divertido e não como vício, sem a possibilidade de criar um impacto negativo sobre suas finanças, saúde ou vida em geral. Fazemos tudo o que podemos para esclarecer a importância de “Jogo Responsável” e encorajamos cada jogador a tentar encontrar soluções quando se torna claro que o jogo está se tornando um problema. É por isso que estamos empenhados em fornecer-lhe a ajuda e as soluções que você precisa caso se torne um problema. Ou seja, o Jogo Responsável é um conjunto de ações adotado por quem administra loterias e apostas com o objetivo de:

- ✓ Evitar que menores de 18 anos façam apostas;
- ✓ Orientar sobre prevenção e tratamento aos danos relacionados com jogos.

1.2 – Envolvimento dos SPONSORS e STAKEHOLDERS

A SDL entende que a criação de valor de longo prazo depende de constante diálogo e envolvimento com seus stakeholders, a fim de identificar suas necessidades e preocupações prioritárias. Somente dessa maneira é possível garantir que as estratégias da empresa estejam em consonância com as expectativas de seus públicos de interesse.

A empresa estabelece um relacionamento contínuo e transparente com as partes interessadas, investindo em canais de comunicação e engajamento para cada um desses públicos. As abordagens e frequências de envolvimento variam de acordo com cada público e perspectivas específicas de cada um.

2. Definições

- Público Adulto – Os produtos da SDL são exclusivamente destinados ao público adulto (conforme Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990, Art. 81. Inciso VI);
- Segurança – A SDL fornece a seu público apostas seguras e confiáveis;
- Transparência – A SDL fornece a seu consumidor informações sobre probabilidade de ganho e o que o jogo excessivo pode causar;
- Orientação – A SDL orienta aos apostadores que tenham um comportamento indesejável com relação as apostas (compulsão) a procurar programas de saúde;

3. Diretrizes

3.1 Comprometimento

A SDL tem em sua rotina um comprometimento total com um Programa de Jogo Responsável

e segue as melhores práticas internacionais sobre o tema, por isso, somos membros da Cibalae (Cibalae) e em processo de implementação das orientações da WLA (World Lottery Association).

3.2 Constante autoavaliação e análise de lacunas

A fim de identificar oportunidades e desenvolver em um processo contínuo a questão de jogo responsável, a SDL implementou um processo anual de autoavaliação e análise de lacunas, visando sempre identificar melhorias e ajudar algum cliente que possua compulsão por apostas.

3.3 Planejamento e implementação de boas práticas

O planejamento é sempre um bom parceiro na hora de tomar decisões e alcançar o sucesso. Por isso para termos sucesso no quesito jogo responsável, a SDL adotou em seus processos internos uma auto análise anual e em cima dessa auto análise faz-se um planejamento e implementação de boas praticas. Em função da constante autoavaliação e análise de lacunas e utilização de ferramentas como Gap Analysis, conseguimos um grande avanço nesse quesito.

3.4 Processo de Melhoria Continua

A Melhoria Contínua é uma prática que a SDL adotou para buscar ininterruptamente aperfeiçoar os processos de Jogo Responsável. Ela consiste na análise detalhada dos processos internos procurando quais atividades podem ser melhoradas, desse modo, busca encontrar onde estão as ineficiências e gargalos para melhorar os processos.

4. Conscientização de clientes

Realizamos muitos esforços para garantir que cada um de nossos clientes tenham um ambiente de jogo seguro. Dispomos de tempo treinando adequadamente nosso pessoal para detectar um possível problema no jogo ou aposta de um cliente. Também pedimos que tomem medidas apropriadas para protegê-los.

Estas são apenas algumas medidas que tomamos para promover um jogo responsável:

- ✓ Tempo fora ou de descanso;
- ✓ Suporte ao cliente 24 horas por dia;
- ✓ Links diretos para organizações de jogos responsáveis;

5. Busca de excelência

A SDL adotou como prática interna os seguintes elementos:

- ✓ **Pesquisa:** Apoiar e divulgar pesquisas relacionadas ao Jogo Responsável sempre em constante atualização;

[Handwritten signature]

9

- ✓ **Treinamento:** Capacitar todos os colaboradores seguindo melhores práticas mundias;
- ✓ **Revendedores:** Capacitar os revendedores de sua organização de acordo com o Jogo responsável;
- ✓ **Design:** Investir em design de jogos para o público adulto;
- ✓ **Comunicação:** Divulgar peças publicitárias que falem de jogos responsáveis;
- ✓ **Educação:** Informar os riscos e danos de vício em jogos;
- ✓ **Orientação:** Oferecer aos jogadores e público informações sobre tratamento ao jogo compulsivo;
- ✓ **Avaliação:** Monitorar e avaliar as ações de forma continua considerando indicadores de desempenho;

6. Confidencialidade

Todas as informações da SDL são confidenciais. A SDL assume, de maneira irrevogável e irretratável, a obrigação de não revelar, compartilhar, divulgar, reproduzir, editar e/ou modificar nenhum dado de cliente que identificarmos ou solicitar ajuda com relação ao tema.

7. Validade

Este documento passa a vigorar a partir da sua publicação e deve ser revisado anualmente ou sempre que necessário, em razão de mudanças no tratamento dos dados pessoais.

8. Entidades que podem ajudar no Tratamento

8.1) CAPS Ministério da Saúde

Centros de Atenção Psicossocial -

https://sage.saude.gov.br/paineis/planoCrack/lista_caps.php?output=html&

8.2) Programa Ambulatorial do Jogo Patológico do Hospital das Clínicas do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP

Rua Dr. Ovídio Pires de Campos, 785 – Cerqueira César – São Paulo – SP

Telefones: (11) 2661-7805- (11) 2307-78052

proamjo.secretaria@gmail.com

8.3) Associação Viver Bem

Rua Artur de Azevedo, 147 – Cerqueira César – São Paulo – SP

Data da Revisão: outubro/2021



Telefone: (11) 2307-7804

contato@associacaoviverbem.org.br

8.4) PROAD (Programa de Orientação e Atendimento a Dependentes)

Universidade Federal de São Paulo/ Escola Paulista de Medicina

Av. Ascendino Reis, 763 – Vila Clementino – São Paulo – SP

Telefones: (11) 5579-1543 | (11) 94147-0763

mpm_fto@uol.com.br

8.5) Santa Casa de Misericórdia

Rua Santa Luzia, 206 – Centro – Rio de Janeiro – RJ

Telefones: (21) 2533-0118

Belo Horizonte, 12 de dezembro de 2021.

Assinatura:

