

# POLÍTICA DE JOGO CONSCIENTE E RESPONSÁVEL

**Última atualização: dezembro de 2025**

## 1. INTRODUÇÃO E COMPROMISSO

Bem-vindo à nossa Política de Jogo Consciente e Responsável. Este documento estabelece nosso compromisso com a segurança, saúde e bem-estar de nossos usuários, em conformidade com a Lei nº 14.790/2023 (Apostas de Quota Fixa) e a Portaria nº 1.231/2024 do Ministério da Fazenda, que regulam práticas de jogo responsável no Brasil[1].

Reconhecemos que, ao facilitar o acesso às loterias federais, nossa Plataforma amplia a responsabilidade social de promover um ambiente de entretenimento seguro e saudável. Nossa missão é:

- Promover jogo consciente e racional
- Prevenir comportamentos compulsivos e problemáticos
- Proteger jogadores vulneráveis
- Oferecer ferramentas de autocontrole
- Fornecer educação sobre riscos
- Garantir transparência total

**Jogo Responsável** significa apostar com consciência, limitando tempo e dinheiro gastos, sem comprometer responsabilidades familiares, sociais ou profissionais. É participar por diversão, nunca por necessidade ou desespero[2].

## 2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS FUNDAMENTAIS

### 2.1 Jogo Consciente

Comportamento de apostador que:

- Aposta de forma racional e informada
- Exerce pleno controle sobre tempo e dinheiro investido
- Reconhece o caráter aleatório e incerto dos sorteios
- Não compromete bem-estar pessoal, financeiro ou profissional
- Busca diversão, não ganho financeiro
- Permanece sóbrio e emocionalmente equilibrado

## 2.2 Jogo Problemático

Comportamento que se caracteriza por:

- Gastos excessivos ou acima das possibilidades
- Impulso irresistível de continuar apostando
- Mentiras sobre tempo/dinheiro gasto
- Negligência de responsabilidades familiares/profissionais
- Uso de apostas como escape de problemas
- Persegução de perdas (tentar recuperar perdas apostando mais)
- Sinais de dependência ou compulsão

## 2.3 Jogo Patológico (Ludopatia)

Transtorno mental persistente caracterizado por:

- Preocupação constante com jogo
- Necessidade de apostar quantidades crescentes
- Tentativas fracassadas de controlar/parar
- Ansiedade quando não pode apostar
- Uso de jogo para escapar de problemas psicológicos
- Comprometimento de relacionamentos e carreira
- Pedidos de empréstimos para financiar jogo

Ludopatia é doença de saúde mental que requer tratamento profissional[3].

---

# 3. PRINCÍPIOS DE JOGO RESPONSÁVEL

Nossa Plataforma baseia-se em cinco princípios fundamentais:

## 3.1 Prevenção

Implementamos medidas preventivas para evitar jogo excessivo:

- Educação sobre riscos e probabilidades
- Avisos claros na Plataforma
- Ferramentas de limite antes de oferta de aposta
- Monitoramento de padrões problemáticos
- Identificação precoce de comportamentos de risco
- Intervenção proativa antes de deterioração

## 3.2 Proteção do Jogador

Protegemos especialmente jogadores vulneráveis:

- Maiores de 60 anos
- Pessoas com histórico de problemas com jogo
- Desempregados ou com renda instável
- Aqueles com diagnóstico de problemas mentais
- Indivíduos sob influência de substâncias

**Medidas de proteção:**

- Restrições de limite de aposta/depósito mais baixas
- Alertas mais frequentes
- Opção de autoexclusão permanente mais fácil
- Suporte psicológico oferecido proativamente

### 3.3 Transparência e Informação

Fornecemos informações claras e precisas:

- Probabilidades e chances de ganho
- Percentual mínimo de payout (85%)
- Tabelas de premiação antes da aposta
- Riscos associados ao jogo
- Recursos de ajuda disponíveis
- Termos e condições em linguagem acessível

### 3.4 Autonomia

Respeitamos autonomia e dignidade do jogador:

- Cada pessoa controla seus próprios limites
- Ninguém é forçado a jogar ou continuar
- Direito de autoexclusão a qualquer momento
- Escolhas informadas e conscientes
- Respeito às decisões de não jogar

### 3.5 Integridade do Jogo

Garantimos que todos os jogos sejam:

- Justos e imparciais
- Resultado aleatório (não manipulado)
- Transparentes e verificáveis
- Auditados independentemente
- Conformes com regulamentação
- Livres de fraude ou discriminação

---

## 4. RISCOS ASSOCIADOS AO JOGO

### 4.1 Compreendendo as Probabilidades

**Importante:** As probabilidades de ganho são extremamente baixas:

**Mega-Sena:**

- Probabilidade de acertar 6 números: 1 em 50.063.860
- Comparação: É mais provável ser atingido por um raio (1 em 500.000)

**Quina:**

- Probabilidade de acertar 5 números: 1 em 24.040.016
- Probabilidade de acertar 4 números: 1 em 30.681

### **Lotofácil:**

- Probabilidade de acertar 15 números: 1 em 3.268.760
- Probabilidade de acertar 14 números: 1 em 61.629

### **Realidade:**

- Estatisticamente, jogadores perdem mais do que ganham
- A casa (Estado) sempre tem vantagem matemática
- Ganhos grandes são raros, não a regra
- Ninguém se enriquece apostando regularmente

## **4.2 Riscos Financeiros**

### **Risco de Perda Total:**

- Você pode perder todo o dinheiro investido
- Não há garantia de retorno
- Valor investido é sempre maior que valor médio de ganho

### **Efeito Progressivo:**

- Começar pequeno pode levar a apostas cada vez maiores
- Perda de controle sobre gastos
- Impacto significativo no orçamento familiar

### **Dívidas:**

- Busca de empréstimos para financiar apostas
- Endividamento com juros altos
- Impacto em capacidade de crédito

## **4.3 Riscos Psicológicos**

### **Dependência:**

- Ansiedade quando não pode apostar
- Preocupação constante com jogos
- Necessidade de apostar quantias crescentes
- Síndrome de abstinência

### **Ilusão de Controle:**

- Crença equivocada de poder prever resultados
- Sistemas falsos de "números da sorte"
- Superstições sobre como ganhar

### **Pensamento Mágico:**

- Jogo como solução para problemas financeiros
- Crença de que "desta vez" vai ganhar
- Negação de realidade de perdas

## 4.4 Impactos Sociais e Familiares

### Relacionamentos:

- Conflito com parceiro/família sobre gastos
- Negligência de relacionamentos importantes
- Mentiras sobre atividade de jogo
- Perda de confiança

### Profissional:

- Distração no trabalho
- Absentismo para jogar
- Comprometimento de produtividade
- Risco de desemprego

### Social:

- Isolamento social
- Rejeição por amigos/família
- Estigmatização se vício identificado
- Integração em grupo "de jogadores problemáticos"

---

## 5. SINAIS DE ALERTA PARA JOGO PROBLEMÁTICO

### 5.1 Comportamentos Indicadores

Procure ajuda profissional se você ou alguém próximo apresenta:

#### Sinais Comportamentais:

- [ ] Aposta quantidades cada vez maiores
- [ ] Pensa frequentemente em jogo quando não está apostando
- [ ] Aposta mais tempo que pretendia
- [ ] Tenta apostar para recuperar perdas anteriores
- [ ] Mente sobre quanto aposta ou quanto tempo passa apostando
- [ ] Aposta quando se sente ansioso, deprimido ou estressado
- [ ] Sente culpa ou remorso após apostar
- [ ] Pessoas próximas expressam preocupação com seu jogo
- [ ] Prejudica relacionamentos por apostar
- [ ] Nega que tem problema com jogo

#### Sinais Financeiros:

- [ ] Tira dinheiro do essencial (aluguel, comida, contas)
- [ ] Pede empréstimos para jogar
- [ ] Esconde apostas ou gastos do parceiro
- [ ] Vende pertences para conseguir dinheiro
- [ ] Acumula dívidas
- [ ] Atrasos em contas e compromissos financeiros

#### Sinais Emocionais:

- [ ] Ansiedade se não pode apostar
- [ ] Irritabilidade quando tenta parar
- [ ] Euforia após ganho, depressão após perda
- [ ] Mudanças de humor relacionadas a jogo
- [ ] Sentimentos de desespero ou desesperança
- [ ] Pensamentos de suicídio

## 5.2 Pessoas em Risco

Grupos com maior vulnerabilidade:

- **Histórico familiar:** Se familiares têm/tiveram problema com jogo
- **Saúde mental:** Depressão, ansiedade, transtorno bipolar
- **Transtornos comportamentais:** TDAH, impulsividade excessiva
- **Idade:** Adultos jovens (18-25) e idosos (60+)
- **Situação financeira:** Desempregados, renda instável
- **Fatores de estresse:** Divórcio, morte, perda de emprego, traumas
- **Uso de substâncias:** Histórico de álcool/drogas

# 6. FERRAMENTAS DE AUTOCONTROLE NA PLATAFORMA

## 6.1 Limites de Depósito

**O que é:**

Estabeleça um limite máximo de depósito por período (diário, semanal, mensal).

**Como funciona:**

- Você define o valor que não quer exceder
- Sistema bloqueia depósitos acima do limite
- Limite não pode ser aumentado no mesmo período (apenas reduzido)
- Período de espera antes de aumentar (geralmente 24 horas)

**Recomendação:**

- Defina limite como percentual do orçamento de lazer
- Exemplo: se ganho R\$ 2.000/mês, limite máximo R\$ 50 (2,5%)
- Sempre abaixo da capacidade financeira real

## 6.2 Limites de Perda Diária

**O que é:**

Estabeleça perda máxima que aceita em 24 horas.

**Como funciona:**

- Uma vez atingido o limite, apostas adicionais são bloqueadas
- Sistema rastreia todas as perdas do dia
- Limite reseta à meia-noite
- Você pode definir limite diferente para cada dia

**Exemplo:**

- Limite de R\$ 100/dia = após perder R\$ 100, não consegue apostar mais

### 6.3 Limites de Aposta Individual

#### O que é:

Defina valor máximo por aposta única.

#### Como funciona:

- Sistema recusa apostas acima do limite
- Evita impulso de "uma aposta grande para compensar"
- Força decisões mais racionais

#### Recomendação:

- Mantenha apostas individuais pequenas
- Exemplo: Limite de R\$ 20 por aposta

### 6.4 Limites de Tempo

#### O que é:

Defina tempo máximo que pode permanecer na Plataforma.

#### Como funciona:

- Contador regressivo avisa quando tempo está terminando
- Ao atingir limite, sessão é encerrada
- Força você a sair da Plataforma
- Reseta diariamente

#### Exemplo:

- Limite de 1 hora/dia
- Após 50 minutos, alerta "10 minutos restantes"
- Após 1 hora, sessão encerrada automaticamente

### 6.5 Autoexclusão Temporária

#### O que é:

Suspensão voluntária de sua conta por período determinado.

#### Período:

- Mínimo: 24 horas
- Máximo: Até 30 dias
- Pode ser renovada várias vezes

#### Como funciona:

- Você solicita bloqueio
- Sistema bloqueia acesso à Plataforma
- Não consegue acessar, fazer apostas ou sacar
- Fundos permanecem seguros
- Ao terminar período, conta reativa automaticamente

### **Quando usar:**

- Sentindo falta de controle
- Desejo compulsivo de apostar
- Após ganho/perda significativa que desestabilizou
- Momento de crise emocional

## **6.6 Autoexclusão Permanente**

### **O que é:**

Encerramento definitivo e irreversível de sua conta.

### **Como funciona:**

- Você solicita encerramento permanente
- Conta é deletada completamente
- Não consegue recriar conta com mesmos dados
- Fundos restantes são reembolsados
- Bloqueio permanece por tempo indefinido (pode ser requerido levantamento após período)

### **Importante:**

- Decisão é irreversível
- Após período legal, pode solicitar nova conta
- Mas recomendação é que após 5 anos de encerramento, considere seriamente retomar contato profissional

### **Quando usar:**

- Reconhecimento de dependência
- Impossibilidade de controlar impulsos
- Recomendação profissional
- Decisão de parar completamente

## **6.7 Modo Pausa**

### **O que é:**

Suspensão rápida (5 minutos a 2 horas) sem encerramento de conta.

### **Como funciona:**

- Você ativa quando sente impulso excessivo
- Plataforma é bloqueada por período escolhido
- Ao terminar, pode voltar (mas limite continua aplicado)

### **Valor:**

- Permite respirar, pensar, se acalmar
  - Quebra ciclo de apostas contínuas
  - Tempo para reflexão
-

## 7. ALERTAS E NOTIFICAÇÕES

### 7.1 Avisos Proativos

Nossa Plataforma fornece avisos quando detecta comportamentos de risco:

#### **Alertas Automáticos:**

- Ao atingir 50% do limite de perda diária
- Ao tentar aumentar limite de depósito
- Quando padrão de aposta muda significativamente
- Quando gasto mensal excede limite sugerido
- Mensagens entre apostas ("Pause e pense")

#### **Conteúdo dos Alertas:**

- Informação sobre quanto já foi gasto
- Lembrança sobre riscos do jogo
- Oferecimento de ferramentas de autocontrole
- Links para recursos de ajuda
- Opção de autoexclusão

### 7.2 Mensagens Educativas

Enviamos regularmente:

- Dicas de jogo responsável
- Informações sobre probabilidades
- Histórias de impacto (anônimas)
- Recursos de suporte disponíveis
- Reforço sobre riscos
- Incentivo a usar ferramentas

#### **Frequência:**

- Mínimo: Mensagem de boas-vindas
- Máximo: 1 email/semana (respeitando preferências)
- Você pode desligar notificações (mas não recomendamos)

---

## 8. RECURSOS E EDUCAÇÃO

### 8.1 Seção de Educação na Plataforma

Nossa Plataforma oferece:

- **Probabilidades Claramente Explicadas:** Quais são as chances reais de ganho
- **Testes de Autoavaliação:** Ferramentas para avaliar seu relacionamento com jogo
- **Vídeos Educativos:** Sobre jogo responsável, riscos, sinais de alerta
- **Artigos e Guias:** Recursos sobre como jogar com consciência
- **Histórias Anônimas:** Relatos de impacto para conscientização
- **FAQ:** Respostas a perguntas comuns

## 8.2 Transparência sobre Resultados

Oferecemos informações claras:

- **Histórico de Apostas:** Você pode visualizar todas as suas apostas, incluindo perdas
  - **Análise de Gastos:** Quanto você gastou em determinado período
  - **Probabilidade de Cada Jogo:** Chance exata de ganho antes de apostar
  - **Tabelas de Premiação:** Quanto você ganharia em cada cenário
  - **Comparações com Renda:** "Você gastou 5% do sua renda este mês"
- 

## 9. RESTRIÇÕES E PROTEÇÕES

### 9.1 Restrições de Oferecimento

Nossa Plataforma não:

- Oferece crédito ou financiamento para apostas
- Permite jogar com dinheiro emprestado
- Oferece "bônus de jogo" que incentivem gastos
- Promove "estratégias garantidas de ganho"
- Faz marketing agressivo em horários de pico
- Promove jogos para população vulnerável

### 9.2 Proibição a Menores

- Estritamente proibido para menores de 18 anos
- Sistema verifica idade durante cadastro
- Contas de menores são imediatamente encerradas
- Responsáveis são contatados
- Fundos são reembolsados

### 9.3 Proteção de Dados Sensíveis

Conforme saiba da Plataforma sobre sua saúde mental/vulnerabilidade:

- Você pode se registrar como "em recuperação"
  - Limite automático de aposta reduzido significativamente
  - Oferecimento proativo de recursos de ajuda
  - Alertas mais frequentes
  - Acesso prioritário a suporte profissional
- 

## 10. SUPORTE PROFISSIONAL E RECURSOS EXTERNOS

### 10.1 Quando Procurar Ajuda

**Procure ajuda profissional imediatamente se:**

- Você reconhece sinais de jogo problemático em si mesmo
- Alguém próximo expressou preocupação séria
- Você tem pensamentos de suicídio
- Você perdeu controle sobre gastos
- Responsabilidades estão sendo negligenciadas

- Relacionamentos estão deteriorando
- Você está endividado

## 10.2 Recursos Profissionais de Ajuda

### Na Plataforma:

- Link direto em cada página para organizações de ajuda
- Botão de "SOS - Preciso de Ajuda" em local prominente
- Chat com orientador treinado (disponível)
- Encaminhamento para profissionais especializados

### Organizações Especializadas (Brasil):

#### NACTA - Núcleo de Apoio ao Comportamento do Tabagismo e Ludopatia

- Especializado em ludopatia
- Oferece apoio e orientação
- Contato: [número/email a ser preenchido]

#### Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)

- Serviço do SUS para transtornos mentais
- Oferece tratamento especializado
- Busque no município onde reside
- Acesso gratuito

#### Alcoólicos Anônimos (AA) e Dependentes Anônimos (DA)

- Grupos de apoio mútuo
- Baseado em 12 passos
- Gratuito e confidencial
- Encontros em praticamente todas as cidades
- Website: <https://www.alcoolicosanonimos.org.br>

#### Narcóticos Anônimos (NA)

- Grupo de apoio para dependências comportamentais
- Similar a AA
- <https://www.na.org.br>

#### Conselho Federal de Psicologia

- Busque psicólogo especializado
- Sistema de referência
- Website: <https://www.cfp.org.br>

## 10.3 Suporte Imediato em Crise

### Se em Crise Psicológica:

#### CVV - Centro de Valorização da Vida

- Telefone: 188 (ligação gratuita)
- Chat: <https://www.cvv.org.br>

- Atendimento 24 horas
- Voluntários treinados
- Confidencial

#### **SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência**

- Telefone: 192
- Para emergências médicas/psicológicas

#### **Hospitais Psiquiátricos**

- Procure hospital mais próximo
- Atendimento de emergência disponível 24 horas

---

## **11. RESPONSABILIDADE DA PLATAFORMA**

### **11.1 Nossas Obrigações**

A Plataforma compromete-se a:

#### **Transparência:**

- Fornecer todas as informações de forma clara
- Divulgar probabilidades reais
- Não enganar sobre chances de ganho
- Ser honesto sobre riscos

#### **Proteção:**

- Implementar ferramentas de autocontrole
- Monitorar comportamentos de risco
- Intervir proativamente
- Oferecer recursos de ajuda
- Proteger dados sensíveis

#### **Educação:**

- Fornecer materiais educativos
- Orientar sobre riscos
- Oferecer treinamento sobre ferramentas
- Manter conteúdo atualizado

#### **Conformidade:**

- Cumprir legislação (Lei 14.790, Portaria 1.231)
- Manter integridade de jogos
- Auditoria regular
- Relatórios a órgãos reguladores

## 11.2 Nossas Limitações

A Plataforma não pode:

- Forçar ninguém a usar ferramentas de proteção
- Substituir decisão consciente do jogador
- Tratar transtorno mental (apenas oferecer apoio)
- Garantir que ninguém desenvolverá problema
- Responsabilizar-se por decisões do jogador

**Responsabilidade primária** é sempre do indivíduo jogador.

---

## 12. RESPONSABILIDADE DO JOGADOR

### 12.1 Seus Compromissos

Ao usar nossa Plataforma, você se compromete a:

**Ser Honesto:**

- Informações verdadeiras no cadastro
- Reconhecer comportamentos problemáticos
- Pedir ajuda quando necessário

**Respeitar Limites:**

- Usar ferramentas de proteção oferecidas
- Respeitar limites que você mesmo define
- Não tentar burlar sistemas de segurança

**Proteger Menores:**

- Impedir acesso de menores
- Monitorar uso de dependentes
- Educá-los sobre riscos

**Jogar Conscientemente:**

- Jogar apenas por diversão
- Nunca usar dinheiro essencial
- Reconhecer probabilidades reais
- Conhecer seus limites pessoais

### 12.2 Você é Responsável

**Lembre-se:**

- Você escolhe apostar
  - Você escolhe quanto apostar
  - Você é responsável pelos seus gastos
  - Você é responsável por pedir ajuda quando necessário
  - Ninguém pode forçá-lo a jogar
-

## 13. MONITORAMENTO E INTERVENÇÃO

### 13.1 Como Monitoramos

Nossa Plataforma monitora:

#### **Padrões de Aposta:**

- Aumento progressivo de valores
- Frequência de apostas
- Persegição de perdas (vários resets em poucas horas)
- Mudanças súbitas de comportamento

#### **Indicadores de Risco:**

- Múltiplos depósitos e saques rápidos
- Apostas em horários incomuns (madrugada)
- Uso excessivo de limite de aposta
- Ignorância de avisos

#### **Dados Demográficos:**

- Identificação de grupos vulneráveis
- Padrões por faixa etária
- Condições especiais requeridas

### 13.2 Intervenção Proativa

Quando detectamos comportamento de risco, podemos:

#### **Nível 1 - Leve:**

- Enviar mensagem educativa
- Oferecer informações sobre riscos
- Sugerir uso de ferramentas
- Nenhuma restrição imposta

#### **Nível 2 - Moderado:**

- Limite de aposta reduzido automaticamente
- Oferecimento de autoexclusão temporária
- Contato via e-mail com oferecimento de suporte
- Convite para usar ferramentas de proteção

#### **Nível 3 - Grave:**

- Redução severa de limite
  - Sugestão fortemente recomendada de autoexclusão
  - Contato telefônico de agente
  - Encaminhamento para profissional
  - Possível suspensão de conta por proteção
-

## 14. PRIVACIDADE EM JOGO RESPONSÁVEL

### 14.1 Confidencialidade

Se você divulga que tem problema com jogo:

- Informação é protegida por confidencialidade
- Não será compartilhada com terceiros
- Não afetará seu relacionamento com empresa
- Será usada apenas para sua proteção

### 14.2 Dados Sensíveis

Não coletamos dados sobre saúde mental a menos que voluntariamente compartilhado.

Se você se registra como "em recuperação":

- Status é protegido
- Proteções especiais aplicadas
- Ninguém é informado a menos que você autorize
- Pode ser alterado/removido a qualquer tempo

---

## 15. COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

### 15.1 Comunicação Clara

Toda comunicação da Plataforma sobre jogo:

- Usa linguagem clara e acessível
- Evita jargão técnico
- Inclui exemplos práticos
- É honestos sobre riscos
- Nunca minimiza problemas potenciais

### 15.2 Avisos Obrigatórios

Cada página da Plataforma relacionada a apostas inclui:

- "Jogue com responsabilidade"
- "Menores de 18 anos não podem jogar"
- "As probabilidades de ganho são baixas"
- Telefone de ajuda (CVV: 188)
- Link para ferramentas de proteção

---

## 16. PESQUISA E MELHORIA CONTÍNUA

## 16.1 Pesquisa em Jogo Responsável

Participamos de:

- Pesquisas independentes sobre eficácia de ferramentas
- Estudos sobre comportamento de usuário
- Avaliações de impacto
- Colaboração com universidades
- Publicação de resultados

## 16.2 Melhoria Contínua

Regularmente:

- Avaliamos efetividade de ferramentas
- Atualizamos com base em feedback
- Implementamos novas proteções
- Ajustamos estratégias
- Treinamos equipe sobre novos conhecimentos

---

# 17. CONFORMIDADE COM LEGISLAÇÃO

## 17.1 Legislação Aplicável

Esta Política está em conformidade com:

### Lei nº 14.790/2023:

- Apostas de Quota Fixa
- Regulação de operadores
- Transparência de pagamentos
- Obrigação de jogo responsável

### Portaria nº 1.231/2024:

- Regras de jogo responsável
- Ferramentas obrigatórias
- Monitoramento de comportamento
- Relatórios a órgão regulador
- Proteção de jogadores vulneráveis

### Lei nº 13.709/2018 (LGPD):

- Proteção de dados pessoais
- Direitos do usuário
- Confidencialidade

### Lei nº 8.078/1990 (CDC):

- Direitos do consumidor
- Transparência
- Proteção contra práticas abusivas

## 17.2 Relatórios Regulatórios

Nossa Plataforma regularmente relata a órgãos reguladores:

- Número de exclusões voluntárias
  - Padrões de comportamento de risco identificados
  - Intervenções realizadas
  - Feedback de usuários
  - Conformidade com requirements
- 

## 18. DIREITOS DO JOGADOR

### 18.1 Seus Direitos

Como jogador em nossa Plataforma, você tem direito a:

#### Informação:

- Todas as informações sobre probabilidades
- Riscos claramente explicados
- Termos e condições em linguagem simples
- Dados sobre suas apostas

#### Proteção:

- Ferramentas de autocontrole
- Proteção contra práticas enganosas
- Tratamento justo e não-discriminatório
- Privacidade de dados

#### Autonomia:

- Escolher usar ou não ferramentas
- Definir seus próprios limites
- Autoexcluir quando desejado
- Mudar sua mente

#### Acesso a Recursos:

- Informações sobre ajuda profissional
- Encaminhamento para especialistas
- Suporte durante crise
- Respeito em processamento

## 18.2 Como Exercer Direitos

Para exercer qualquer direito:

1. Acesse sua conta e procure "Meus Direitos"
2. Ou envie email para: [jogo-responsavel@plataforma.com.br](mailto:jogo-responsavel@plataforma.com.br)
3. Ou ligue para: [número de telefone]
4. Descreva claramente o direito que deseja exercer
5. Responderemos em até 15 dias úteis

---

## 19. CONTATO

### 19.1 Canais de Comunicação

#### Departamento de Jogo Responsável:

- E-mail: [jogo-responsavel@plataforma.com.br](mailto:jogo-responsavel@plataforma.com.br)
- Telefone: [número de telefone]
- Chat: Disponível na Plataforma (seção "Jogo Responsável")
- WhatsApp: [número - se disponível]

#### Horário de Atendimento:

- Segunda a Sexta: 8h às 18h
- Sábado: 8h às 12h
- Domingo: Ligação em horário comercial
- Emergência: 24 horas (encaminhamento ao CVV: 188)

#### Endereço Físico:

- [Nome e Endereço Completo da Empresa]

### 19.2 Autoridades Reguladoras

Você pode relatar preocupações a:

#### Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA):

- Website: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas>
- Denúncia: [ contato a ser preenchido]

#### PROCON:

- Website: <https://www.procon.sp.gov.br> (ou PROCON estadual)

#### ANPD (para privacidade):

- Website: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/lgd>

---

## 20. DISPOSIÇÕES FINAIS

### 20.1 Compromisso Contínuo

Jogo responsável não é uma política estática. Continuamos a:

- Monitorar pesquisa em jogo responsável
- Atualizar ferramentas conforme novas tecnologias
- Colaborar com especialistas
- Implementar melhores práticas
- Medir impacto de nossas ações

## 20.2 Modificações

Esta Política pode ser atualizada a qualquer tempo. Comunicaremos mudanças significativas com antecedência de 30 dias.

## 20.3 Integralidade

Esta Política, juntamente com Termos e Condições, Política de Privacidade e Política de Cookies, constitui o acordo completo sobre jogo responsável.

## 20.4 Mensagem Final

**Lembre-se:** Jogo deve ser diversão, nunca necessidade. Se você ou alguém próximo está tendo dificuldades, **existe ajuda disponível**. Não hesite em procurar suporte.

**Você não está sozinho.**

---

## REFERÊNCIAS

[1] Lei nº 14.790, de 29 de dezembro de 2023. Lei das Apostas de Quota Fixa. Diário Oficial da União. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/l14790.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14790.htm)

[2] Ministério da Fazenda - Secretaria de Prêmios e Apostas. (2024). Portaria nº 1.231, de 27 de agosto de 2024. Regulamenta práticas de jogo responsável. <https://www.gov.br/fazenda/ppt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/jogo-responsavel>

[3] Sorteonline. (2025). Política sobre Jogo Responsável. Disponível em <https://www.sorteonline.com.br/jogo-responsavel>; Megaloterias. (2025). Jogo Consciente e Responsável. Disponível em <https://www.megaloterias.com.br>

[4] DSM-5 - Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. American Psychiatric Association. (2013). Gambling Disorder diagnostic criteria.

---

## DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Termos e Condições de Uso
  - Política de Privacidade e Proteção de Dados
  - Política de Cookies
  - Guia de Autocontrole (downloadável)
  - Lista de Recursos de Ajuda (atualizada regularmente)
- 

**Este documento reflete nosso compromisso genuíno com sua segurança e bem-estar. Se tiver dúvidas, não hesite em nos contactar. Sua saúde mental e bem-estar são nossa prioridade máxima.**

**Jogue com consciência. Divirta-se com segurança. Peça ajuda quando necessário.**

---

**Última revisão: dezembro de 2025**

**Versão: 1.0**

