

Measuring the Effectiveness of RG Messaging

Luiz Spandri

Mineira da Sorte – Brazil

Consórcio Mineira da Sorte

A Young Company with Tradition, Experience and Innovation

- CMSL operates the Minas Gerais (Brazil) state lottery under authorization from LEMG, the public lottery company
- Our portfolio:
 - Instant games – Raspadinha
 - Draw-based game – Trem das 11
- LEMG has more than a century of lottery heritage in the state

Established in July 2023, CMSL is a joint venture between BrightStar and Scientific Games to operate the Minas Gerais state lottery and responsibly develop the Brazilian regulated market



Our Program Structure to WLA RGF Journey



MSL TEAMS WORKING WITH STRATEGY, COMMITMENT AND ACTION

Planning and Engagement

Detailed planning and preparation to reach our targets (timeline and quality)



Projects Creation

Development of the project program, comprising 10 projects and 51 subprojects, each with detailed content including implementation guidelines, information sources, deliverable formatting standards, and evidence provision requirements



Team Engagement

MSL team engagement by demonstrating the benefits for the company, personal growth opportunities, value creation for society, and enhanced player safety



Preparation for Certification

Thorough certification preparation with DRG reviews, focusing beyond Level 3 on continuous improvement



Project Execution

Weekly monitoring of each project and subproject, fostering group knowledge-sharing and mutual collaboration to enable timely adjustments and course corrections

WORKING WITH COMMITMENT, RESPONSIBILITY, TRANSPARENCY AND PRIDE



Our Program Structure – Project Tools



Main Project

Os 10 Grupos de Projetos – P1

Pesquisa

A área de Pesquisa tem como finalidade fornecer uma base sólida de evidências para todas as ações de Jogo Responsável da CMSL. Por meio de estudos comportamentais, análises de dados e parcerias com instituições externas, a empresa será capaz de entender melhor seus jogadores, identificar riscos e direcionar suas estratégias de forma mais eficaz e alinhada com os padrões da WLA.

Estudo dos Padrões Específicos da CMSL

Informações de pesquisa para CMSL. Estudos de base para avaliar o estado atual do RG dentro do CMSL. Avaliar padrões de comportamento do jogador. Avaliar a conscientização sobre ferramentas de RG. Avaliar a eficácia das medidas de RG existentes

Análise de Comportamento dos Jogadores

Desenvolver estudos para explorar o comportamento do jogador, com foco na identificação de fatores de risco que contribuem para o jogo problemático. Utilizar análise comportamental para detectar padrões que podem indicar sinais precoces de danos relacionados ao jogo

Relacionamento com Institutos de Pesquisa Externos

Associar-se a organizações da indústria e grupos de trabalho focados em pesquisa e melhores práticas de Jogo Responsável
Participação de conferências e fóruns da indústria para compartilhar insights e aprender com colegas
Preparar o documento de pesquisa para demonstrar as descobertas do CMSL

Subprojects

P1 – Programa Pesquisa (1/3)



Projeto 1.1: Levantamento de Informações de Pesquisa para a CMSL

- **Objetivo:**
 - Reunir, organizar e analisar dados e referências relevantes sobre Jogo Responsável para embasar a estratégia da CMSL e suas ações de certificação WLA
- **Escopo:**
 - Identificar pesquisas nacionais e internacionais sobre prevenção de danos no jogo.
 - Selecionar estudos aplicáveis ao contexto brasileiro e ao perfil da CMSL.
 - Mapear práticas de pesquisa de outras loterias certificadas (benchmarking).
 - Organizar um repositório digital interno com os materiais coletados.
 - Produzir uma síntese analítica destacando os principais aprendizados
- **Recursos do Projeto: Anna e Luiz**
- **Duração Total: 35 dias – 15/04 a 03/06**
- **Entregáveis:**
 - Relatório técnico com os principais achados e recomendações para aplicação na CMSL
 - Repositório digital com estudos categorizados (acadêmicos, institucionais, técnicos)
 - Apresentação executiva com destaques para a alta gestão
 - Documento de benchmarking com boas práticas internacionais de pesquisa



Our Program Structure – Project Tools



Main Project

Os 10 Grupos de Projetos – P2

Programa Colaboradores

Capacitar todos os colaboradores da CMSL a entender, reconhecer e agir conforme os princípios do Jogo Responsável. A ideia é formar multiplicadores da cultura de responsabilidade, que saibam lidar com situações críticas, orientar o público e atuar de forma ética e preventiva

- **Preparar e conduzir Treinamento para Colaboradores**
Introdução ao Jogo Responsável. Como identificar e dar suporte a problemas de jogo (compulsão, financeiro, menores de idade etc.). Interação e Suporte ao Cliente. Responsabilidades do Ponto de Venda (interno e externo). Dar suporte a problemas de jogo de jogadores. Implementar Ferramentas e Medidas de Treinamento
- **Implementar Ferramentas de Treinamento e Medição**
Desenvolver os treinamentos em ferramentas on-line e self service para que sejam realizados com mais facilidade. Criação de formulários de pesquisa de satisfação, provas de realização, questionários sobre o assunto com o objetivo de medir a efetividade
- **Fazer benchmark com Pelo Menos 3 Empresas da Área**
Pesquisa e Análise com no mínimo 3 empresas pertencentes a WLA, avaliando: Conteúdo de Treinamento, Métodos de Treinamento, Técnicas de Avaliação, Colaboração e Compartilhamento de Conhecimento

Subprojects

P2 – Programa Colaboradores (1/3)



Projeto 2.1: Preparar e Conduzir os Treinamentos para os Colaboradores

- **Objetivo:**
 - Capacitar os funcionários da CMSL em Jogo Responsável, fortalecendo a cultura organizacional e a capacidade de identificar e prevenir comportamentos de risco entre os jogadores
- **Escopo:**
 - Mapear todos os públicos internos (atendimento, TI, jurídico, marketing, alta gestão etc.)
 - Estruturar trilhas de capacitação por perfil (nível introdutório, técnico e estratégico)
 - Desenvolver conteúdos em diferentes formatos: workshops, vídeos, e-learning, podcasts
 - Conduzir as formações com base em metodologias participativas e atualizadas
 - Realizar no mínimo 2 treinamentos de cada assunto (preparar calendário de atualização semestral)
 - Avaliar a compreensão e retenção por meio de testes, pesquisas e relatórios de desempenho
- **Recursos do Projeto:** Rosana e Anna
- **Duração Total:** 90 dias – 15/04 a 19/08
- **Entregáveis:**
 - Plano de capacitação geral e trilhas por público
 - Materiais didáticos (representações, vídeos, guias)
 - Relatórios de participação e desempenho (por área e função)
 - Certificados de conclusão
 - Relatório de lições aprendidas



P2 – Programa Colaboradores (2/3)



Projeto 2.2: Implementar Ferramentas de Medição e Controle de Treinamentos

- **Objetivo:**
 - Disponibilizar uma estrutura de treinamento permanente e mensurável, permitindo a capacitação contínua e onboarding de novos colaboradores
- **Escopo:**
 - Escolher ou configurar uma plataforma EAD interna (separada ou integrada a um sistema de RH).
 - Digitalizar os conteúdos de JR e integrar materiais interativos (quizzes, vídeos, simuladores).
 - Implantar um sistema de rastreamento de progresso, emissão de certificados e relatórios gerenciais.
 - Estabelecer calendário de reciclagem obrigatória e indicadores de capacitação.
 - Integrar aos processos de integração de novos funcionários.
- **Recursos do Projeto:** Rosana, Anna e Camila
- **Duração Total:** 45 dias – 01/05 a 03/07
- **Entregáveis:**
 - Plataforma de Treinamento Corporativo com trilha de JR ativa
 - Manual de uso da plataforma (para usuários e administradores)
 - Dashboards com indicadores de participação e conclusão
 - Plano de manutenção e atualização de conteúdos



P2 – Programa Colaboradores (3/3)



Projeto 2.3: BenchMark com pelo Menos 3 Membros WLA sobre Treinamento

- **Objetivo:**
 - Obter referências práticas e inovadoras sobre programas de treinamento em Jogo Responsável por meio da troca com outras loterias certificadas
- **Escopo:**
 - Selecionar três loterias membros da WLA com histórico sólido em treinamentos internos (nível 3 ou 4).
 - Estabelecer contato formal para troca de experiências e agendamento de reuniões.
 - Conduzir entrevistas estruturadas com foco em escopo, formatos, frequência, avaliação e resultados.
 - Produzir um relatório de benchmarking com insights aplicáveis à realidade da CMSL.
 - Integrar boas práticas às trilhas de capacitação e ferramentas da CMSL
- **Recursos do Projeto:** Rosana e Anna
- **Duração Total:** 60 dias – 22/04 a 15/07
- **Entregáveis:**
 - Lista de organizações participantes e registros de contato
 - Guia das entrevistas e atas das reuniões
 - Relatório de benchmarking com análise comparativa
 - Documento com sugestões de melhorias para a CMSL



Our Program Structure – Project Tools



WLA RGF – Jogos Responsáveis

Guia de Referência para o Desenvolvimento dos Projetos

CONSÓRCIO MINEIRA DA SORTE LOTERIA

29 de Maio de 2025

CONFIDENCIAL

Página 1

WLA - RGF - GUIA DE REFERÊNCIA PARA OS PROJETOS

DATA: 21/8/2025

Conteúdo

- 1. P1 – Pesquisa 4**
 - 1.1 P1.1 – Levantamento de Informações de Pesquisa para a CMSL 5
 - 1.2 P1.2 – Análise do Comportamento dos Jogadores da CMSL 8
 - 1.3 P1.3 – Relacionamento com Instituições de Pesquisa Externa 11
- 2. P2 – Programa de Colaboradores 14**
 - 2.1 P2.1 – Preparar e Conduzir os Treinamentos para os Colaboradores 15
 - 2.2 P2.2 – Implementar Ferramentas de Medição e Controle de Treinamento 18
 - 2.3 P2.3 – Benchmark com os Melhores 3 Membros WLA sobre Treinamento 21
- 3. P3 – Programa de Revendedores 24**
 - 3.1 P3.1 – Informações sobre Jogo Responsável para Revendedores 25
 - 3.2 P3.2 – Ferramentas de Medição de Treinamento para Revendedores 28
 - 3.3 P3.3 – Treinamentos para Revendedores 31
 - 3.4 P3.4 – Mecanismo de Monitoramento de Conformidade 34
 - 3.5 P3.5 – Incentivos e Sanções para Revendedores 37
 - 3.6 P3.6 – Comunicação Regular com os Revendedores 40
 - 3.7 P3.7 – Avaliação da Concentração dos Jogadores sobre Jogo Responsável 43
- 4. P4 – Criação de Novos Jogos 46**
 - 4.1 P4.1 – Desenvolvimento de Política e Procedimento para Desenho de Jogos 47
 - 4.2 P4.2 – Desenvolvimento de Procedimento para Monitoramento de Jogos 50
 - 4.3 P4.3 – Desenvolvimento de Procedimento para Feedback de Jogadores 53
 - 4.4 P4.4 – Colaboração com Especialistas Externos (DTC, SG, Consultores) 56
- 5. Jogos no Ambiente Digital 59**
- 6. Publicidade e Marketing Responsável 60**
 - 6.1 P6.1 – Definir e Desenvolver Mensagem de Jogos Responsáveis no Site 61
 - 6.2 P6.2 – Desenvolver Integração de Mensagem de nas Campanhas Publicitárias 64
 - 6.3 P6.3 – Desenvolver Mensagem de JR nas Redes Sociais 67
- 7. Educação de Apostadores 70**
 - 7.1 P7.1 – Criação da Estrutura de Educação para os Jogadores 71
 - 7.2 P7.2 – Estabelecer Parcerias com Instituições para Educação do Jogador 74
 - 7.3 P7.3 – Desenvolvimento de Materiais Educativos para os Jogadores 77
- 8. Referências para Tratamento 80**
 - 8.1 P8.1 – Diretrizes para Encaminhamento a Tratamento 81
 - 8.2 P8.2 – Estabelecimento de Parcerias com Clínicas 84
- 9. Engajamento com Stakeholders 87**
 - 9.1 P9.1 – Identificação dos Stakeholders da CMSL 88
 - 9.2 P9.2 – Definição da Estratégia de Engajamento dos Stakeholders 91

CONFIDENCIAL

Página 2

Project Guide – Details for each project

Project Guide

WLA - RGF - GUIA DE REFERÊNCIA PARA OS PROJETOS

DATA: 21/8/2025

1.1 P1 – PESQUISA

A área de Pesquisa tem como finalidade fornecer uma base sólida de evidências para todas as ações de Jogo Responsável da CMSL. Por meio de estudos comportamentais, análises de dados e parcerias com instituições externas, a empresa será capaz de entender melhor seus jogadores, identificar riscos e direcionar suas estratégias de forma mais eficaz e alinhada com os padrões da WLA.

Estudo dos Padrões Específicos da CMSL
Informações de pesquisas para CMSL. Estudos de base para avaliar o estado atual do RG dentro da CMSL. Avaliar padrões de comportamento do jogador. Avaliar a conscientização sobre ferramentas de RG. Avaliar a eficácia das medidas de RG existentes.

Análise de Comportamento dos Jogadores
Desenvolver estudos para explorar o comportamento do jogador, com foco na identificação de fatores de risco que contribuem para o jogo problemático. Utilizar análise comportamental para detectar padrões que podem indicar sinais precoces de danos relacionados ao jogo.

Relacionamento com Institutos de Pesquisa Externos
Associar-se a organizações da indústria e grupos de trabalho focados em pesquisa e melhores práticas de Jogo Responsável. Participação de conferências e fóruns da indústria para compartilhar insights e aprender com colegas. Preparar o documento de pesquisa para demonstrar as descobertas da CMSL.

CONFIDENCIAL

Página 4

WLA - RGF - GUIA DE REFERÊNCIA PARA OS PROJETOS

DATA: 21/8/2025

1.1 P1.1 – LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES DE PESQUISA PARA A CMSL

1.1.1 OBJETIVO DO PROJETO
O objetivo do Projeto P1.1 é construir uma base sólida de conhecimento sobre Jogo Responsável (JR) para subsidiar todas as ações da CMSL em conformidade com os princípios da World Lottery Association (WLA). Essa iniciativa busca reunir, organizar e analisar dados e referências nacionais e internacionais que tratam da prevenção de danos, comportamentos de risco e práticas efetivas no setor de loterias. O levantamento de pesquisas acadêmicas, institucionais e de benchmarking com outras loterias visa garantir que as estratégias da CMSL estejam ancoradas em evidências robustas e atualizadas, promovendo uma atuação ética, eficaz e alinhada às exigências do nível 3 da certificação WLA RGF.

1.1.2 COMO ORGANIZAR O PROJETO
A organização do projeto deve seguir as seguintes etapas:
✓ Buscar bases como WLA Library (WLA Publications) e bibliotecas acadêmicas (ex: Scopus, PubMed).
✓ Acessar repositórios das loterias certificadas como Veikkaukko (Finlândia), Svenska Spel (Suécia) e Loto-Québec (Canadá).
✓ Criar uma planilha para catalogar cada estudo com autor, data, foco temático e referencial.
✓ Criar um repositório digital interno (pasta CMSL compartilhada) para armazenamento.
✓ Gerar documentos parciais: síntese por tema, análises críticas e recomendações.

1.1.3 PESQUISAS, FONTES E COMO OBTER DADOS PARA O PROJETO
Fontes recomendadas:
✓ WLA Responsible Gaming Framework.
✓ DRG (Database of Responsible Gambling Research) – solicitar acesso institucional.
✓ Jogos da Journal of Gambling Studies e International Gambling Studies.
✓ Sites de loterias com certificação WLA nível 3 e 4.
✓ Estudo de caso da Svenska Spel sobre "Data-Driven Player Protection".
Essas fontes oferecem dados sobre ferramentas de proteção, comportamento dos jogadores e eficácia das intervenções.

1.1.4 BOAS PRÁTICAS
✓ Utilizar metodologia de revisão sistemática: critérios de inclusão, exclusão e análise crítica.
✓ Incluir metadados dos estudos (região, amostra, tipo de jogo, resultado).
✓ Garantir pluralidade de fontes: acadêmicas, institucionais e técnicas.
✓ Validar os materiais com especialistas internos ou consultores.
✓ Promover reuniões quinzenais de alinhamento e verificação de progresso com os responsáveis.

CONFIDENCIAL

Página 5

WLA - RGF - GUIA DE REFERÊNCIA PARA OS PROJETOS

DATA: 21/8/2025

1.1.5 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE

O projeto deve ser dividido em temas: prevenção, tratamento, perfil de risco, campanhas e ferramentas. Cada tema terá uma ficha analítica contendo: resumo, aplicabilidade à CMSL e recomendações. É essencial observar:
✓ Relevância do estudo para a realidade brasileira.
✓ Aplicabilidade das ações sugeridas.
✓ Atualidade das pesquisas (preferência por publicações pós-2018).
✓ Conexão com outros projetos da certificação.

1.1.6 PRODUÇÃO DOS ENTREGÁVEIS DO PROJETO
✓ **Relatório Técnico:** documento em Word e PDF com até 40 páginas. Estrutura: introdução, metodologia, síntese por tema, recomendações práticas.
✓ **Repositório Digital:** Google Drive/Sharepoint com pastas organizadas por tipo (acadêmico, técnico, institucional) e metadados.
✓ **Apresentação Executiva:** PowerPoint com até 15 slides, linguagem acessível, gráficos de impacto e recomendações.
✓ **Documento de Benchmarking:** comparativo entre CMSL e 3 loterias internacionais. Sugestão: incluir estudo da Svenska Spel (Suíça).

1.1.7 PRODUÇÃO DE EVIDÊNCIAS
✓ Registro da fonte original de cada documento.
✓ Prints e cópias dos documentos originais.
✓ Atas de reuniões com justificativas de seleção dos estudos.
✓ Registro do repositório criado e logs de acesso/uso.
✓ Declaração de especialistas validando a metodologia.

1.1.8 SUGESTÃO DE CRONOGRAMA

Etapas	Definição de metodologia e critérios	Período
Levantamento de estudos e documentos	Organização e categorização dos materiais	15/04 a 19/04 11/05 a 20/05
Análise crítica e síntese	Produção dos entregáveis	21/05 a 30/05 31/05 a 03/06

1.1.9 CHECKLIST PARA CERTIFICAÇÃO

Item
Base metodológica definida
Mínimo de 15 estudos categorizados
Benchmark com pelo menos 3 loterias internacionais

CONFIDENCIAL

Página 6



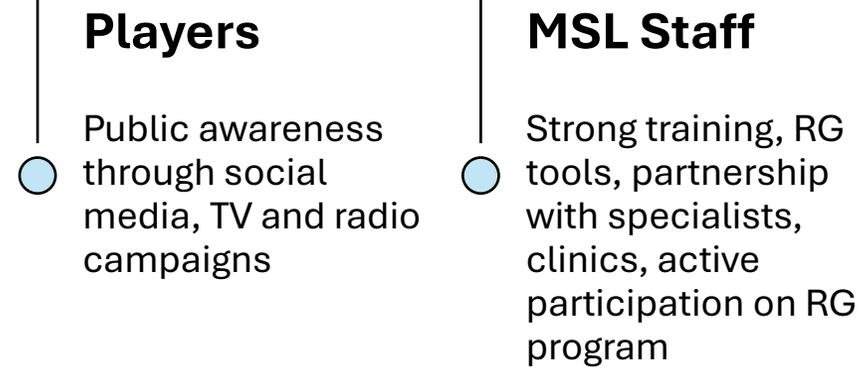
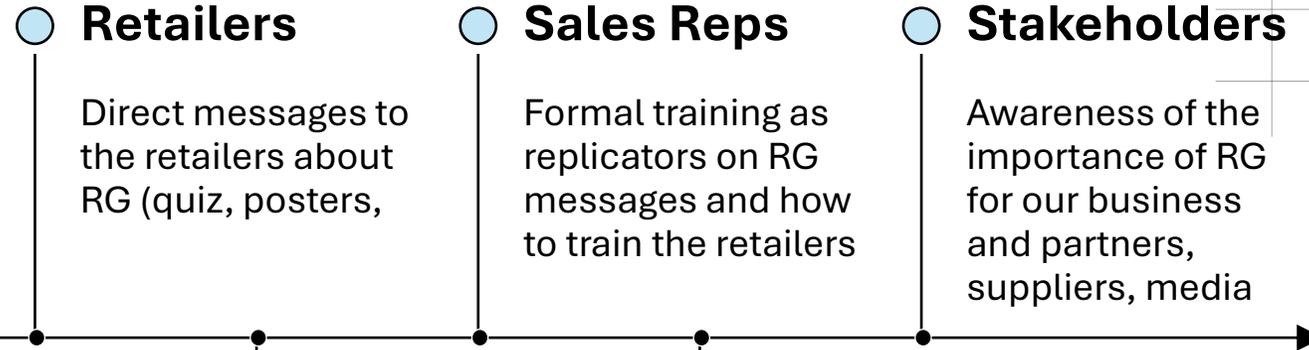
CONTEXT

- Retail network – two types of clusters:
 - Mixed merchandise locations (supermarkets, drugstores, bakeries, newsstands, convenience stores etc. – with untrained staff
 - Partner counter / kiosks – MSL staff
- Minas Gerais Culture
 - Strong family influence and high trust in local merchants
 - Communication that is plain-spoken, modest in tone and visibly endorsed by the retailer travels better than abstract corporate messages
 - CMSL avoids sensationalism, foregrounds the 18+ rule and odds transparency, and uses short, practical tips that can be repeated by staff
- Illicit market pressure
 - “Guaranteed win” and easy money narratives
 - Confusion about what is regulated and what is not
 - CMSL counters with clear signposting that distinguishes the state-authorized lottery from illicit offers

CHALLENGES

- How to train and inform our retailer network about Responsible Gaming?
- How to impact the players on RG best practices that differentiate CMSL from other players that are not committed with RG?

Our Communication Architecture



How We Message and Measure?

Responsible Game Book



1ª EDIÇÃO
JOGO RESPONSÁVEL
Descubra a importância de jogar com equilíbrio e responsabilidade!
18+
INFORMAÇÕES E DIVERSÃO COM CONSCIÊNCIA
Raspadinha®
JOGO OFICIAL
LOTERIA MINEIRA

ANAGRAMA

Desembaralhe as palavras abaixo para encontrar quais são os problemas desencadeados pelo vício.

O J G O

A O M C P O S U L

D I E V N I D A E M T N O

E I P A D N É D N C E

L É N C A F A I

07

Dicas para Jogar com Responsabilidade

- 1 Estabeleça um limite de dinheiro antes de começar.
- 2 Defina um tempo máximo para jogar.
- 3 Nunca jogue para "recuperar perdas".
- 4 Não jogue sob influência de álcool ou drogas.
- 5 Use ferramentas de autoexclusão, se necessário.

08

CAÇA PALAVRAS

As palavras deste caça palavras estão escondidas na horizontal, vertical e diagonal.

A O E N A F O L H N E H S D E E O D
E T O O P T I S S W U G Y R I O M U
T S F D O M I A E N A A D A N N H O
S O T R U E U O D E A E S U I F O
E A N T O V A D H C R S C H H C B E
A S E S W L E A D H W I I A O F F T
L W F O E R H L H E I U N N O L W
E E A D A E M S N P H T E W C I V
R W I C E S H G A R B I C E A N
T T A N S T V I D L E B N E A T T
E E N A I D N S E H O R I S C O T S

ALERTA APOIO CONSCIÊNCIA CONTROLE DIVERSÃO

JOGO LIMITE MODERAÇÃO RISCO SAÚDE

05

Se você ou alguém próximo precisa de ajuda, busque auxílio através:

- Rede de Atenção Psicossocial (RAPS)
 - Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
 - Serviços Residência Terapêuticos (STR)
 - Unidades de Acolhimento (UA)
- Pro-AMJO (Programa Ambulatorial do Jogo)
 - WhatsApp: (11) 99004-6247
 - Telefone: (55) 11 2661-7805
- Jogadores Anônimos
 - Grupo Vida Nova (Belo Horizonte - MG)
 - Av. do Contorno, 4777 - Santa Eriçena, Belo Horizonte - MG, 30110-070
 - Grupo São Lourenço (São Lourenço - MG)
 - R. Coronel José Justino, 50 - São Lourenço - MG, 37470-000
 - Grupo Juiz de Fora (Juiz de Fora - MG)
 - RR, Morais e Castro, 882 - Passos, Juiz de Fora - MG, 30025-195
 - Grupo Varginha (Varginha - MG)
 - Praça Químico Bocciaiva, 58 - Centro, Varginha - MG, 37002-100
- Psicólogos e terapeutas especializados em vício que atendem presencial ou online.

12

Quando o jogo deixa de ser lazer e vira compulsão, surgem diversos problemas:

- IMPACTO EM RELACIONAMENTOS
- ANSIEDADE E DEPRESSÃO
- ISOLAMENTO SOCIAL
- ENVIDAMENTO
- PERDA DE PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

Reconhecer os sinais precoces é fundamental.

06

LUDOPATIA

14

1. Avaliação e Diagnóstico: O primeiro passo é a avaliação clínica do paciente para identificar o nível de dependência e possíveis comorbidades, como depressão e ansiedade.

2. Terapias Cognitivo-Comportamentais (TCC): A TCC é a abordagem mais eficaz para tratamento de vícios comportamentais. Ela ajuda o paciente a entender os gatilhos e desenvolver autocontrole.

3. Grupos de Apoio: Participar de grupos como Jogadores Anônimos oferece suporte emocional contínuo e reduz as chances de recaída.

4. Apoio Familiar: A família deve estar envolvida em todo o processo. O tratamento é mais eficaz quando há compreensão e acolhimento.

A reabilitação é o processo de retomada da rotina saudável. Envolve reconstrução da autoestima, planejamento financeiro e reintegração social. Cada caso é único, e depende do grau de dependência.

LABIRINTO

Identifique os caminhos para um jogo responsável e evite rotas sem saída.

JOGO RESPONSÁVEL

INFORME SE COM LIMITE

CONTROLE FINANCEIRO

RELACIONAMENTOS

ANSIEDADE

COMPULSÃO

ENVIDAMENTO

VÍCIO

07

FATO OU FAKE?

15

FATO FAKE

- 1 É seguro apostar todo o salário se a chance de ganho for alta
- 2 Jogar pode se tornar um vício como qualquer outro
- 3 Parar de jogar quando está perdendo é sinal de fraqueza
- 4 O jogo deve ser encarado como entretenimento, não renda fixa
- 5 Existe ajuda gratuita para quem tem problemas com jogo

09

O JOGO RESPONSÁVEL

16

É um conjunto de práticas que protege você, apostador. Divirta-se com equilíbrio!

Jogue com consciência. Não hesite em procurar ajuda.

18+

A reprodução total ou parcial deste material é proibida, salvo mediante autorização expressa da responsável por sua edição. Preservar este conteúdo é também uma forma de contribuir e informar a respeito e o comprometimento das nossas entidades com o jogo responsável.

JOGO OFICIAL
LOTERIA MINEIRA
Raspadinha®
JOGO RESPONSÁVEL

- Instrument: 20 pages book with information, games and contact information for clinics and health centers
- Distribution: 100% of retailers and thousands of players
- Measure: 100% distribution

How We Message and Measure?



Responsible Game Quiz



- Instrument: Quiz with 5 cards with questions about RG
- Distribution: 100% of retailers
- Incentive: award of R\$ 100,00 for each retailers that answered correctly all the questions
- Measure: 95% answered
- At retail, we pair simple, memorable messages with a quiz and reward. We track completion and knowledge gain, then spot-check behavior via mystery shopping and PDV interviews



How We Message and Measure?

Responsible Game Interviews with Retailers and Players



AVALIAÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO – JOGO RESPONSÁVEL

2. PESQUISA RÁPIDA COM JOGADORES

Objetivo: Avaliar se o cliente compreendeu a mensagem de Jogo Responsável.
Formato: Pode ser aplicada oralmente no balcão ou via formulário rápido digital.

Nome do jogador: Neuza Cavallotti
Responsável pela pesquisa: Fabiana Santos
PDV: Barra Velha, Santa Tereza

1. Você já viu algum material informando sobre "Jogo Responsável" aqui no PDV?
 Sim () Não () Não me lembro

2. Você sabe o que significa "Jogo Responsável"?
 Sim, é jogar com equilíbrio e consciência
 Já ouvi falar, mas não sei exatamente
 Não sei o que é

3. O material ou a equipe do PDV já te orientaram sobre limites no jogo?
 Sim () Não () Não me lembro

4. Você acha importante ter informação sobre como jogar com responsabilidade?
 Sim () Não

5. Na sua opinião, o jogo deve ser:
 Uma diversão com controle
 Uma chance de mudar de vida a qualquer custo
 Outro: _____

Associação Mineira de Jogos de Sorte e Azar CASL

- Instrument: direct research with retailers and players
- Target: 100% of retailers (interviews done by the sales representatives)
- Measure: 95% answered
- Each channel carries a specific RG message and a built-in measurement loop so we can see exposure, comprehension, and action

How We Message and Measure?



CMSL Sites and Health Support Information

JOGO RESPONSÁVEL

- 1. O QUE É JOGO RESPONSÁVEL**
Jogar é uma forma de entretenimento e deve permanecer assim. Aposte com consciência. Jogo responsável é manter o controle, saber quando parar e apostar com equilíbrio.
- 2. DICAS PARA APOSTAR COM SEGURANÇA**
• Defina um orçamento antes de começar a jogar e respeite esse limite.
• Estabeleça um tempo para suas apostas.
• Nunca aposte para recuperar perdas.
• Não jogue quando estiver triste, estressado ou sob efeito de álcool.
• Lembre-se: o jogo não é uma forma de ganhar dinheiro, e sim de se divertir.
- 3. ESTÁ PERDENDO O CONTROLE? SE DIVERTIR NÃO DEVE CAUSAR PREJUÍZO**
Você aposta mais dinheiro do que pode perder? Você mente para amigos ou familiares sobre quanto jogou? Você já tentou parar de apostar e não conseguiu?
Se respondeu "sim" para uma ou mais perguntas, considere procurar ajuda. Há caminhos e você não está sozinho.
- 4. APOIO E RECURSOS - CUIDAR DA SAÚDE MENTAL TAMBÉM É JOGO LIMPO**
Se você sente que perdeu o controle ou controla alguém em risco, fale com um especialista.
Recursos de apoio: Programa Ambulatorial do Hospital Psiquiátrico do Hospital das Clínicas do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP.
Você pode entrar em contato pelo telefone: (11) 2561-7805 e (11) 2307-7805.
- 5. PROIBIDO PARA MENORES DE 18 ANOS**
Este site tem medidas em vigor para prevenir o jogo compulsivo.
O acesso ao jogo é proibido para menores de 18 anos.
Recursos de apoio: Programa Ambulatorial do Hospital Psiquiátrico do Hospital das Clínicas do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP.
Você pode entrar em contato pelo telefone: (11) 2561-7805 e (11) 2307-7805.

JOGO RESPONSÁVEL

- 1. O QUE É JOGO RESPONSÁVEL**
Jogar é uma forma de entretenimento e deve permanecer assim. Aposte com consciência. Jogo responsável é manter o controle, saber quando parar e apostar com equilíbrio.
- 2. DICAS PARA APOSTAR COM SEGURANÇA**
• Defina um orçamento antes de começar a jogar e respeite esse limite.
• Estabeleça um tempo para suas apostas.
• Nunca aposte para recuperar perdas.
• Não jogue quando estiver triste, estressado ou sob efeito de álcool.
• Lembre-se: o jogo não é uma forma de ganhar dinheiro, e sim de se divertir.
- 3. ESTÁ PERDENDO O CONTROLE? SE DIVERTIR NÃO DEVE CAUSAR PREJUÍZO**
Você aposta mais dinheiro do que pode perder? Você mente para amigos ou familiares sobre quanto jogou? Você já tentou parar de apostar e não conseguiu?
Se respondeu "sim" para uma ou mais perguntas, considere procurar ajuda. Há caminhos e você não está sozinho.
- 4. APOIO E RECURSOS - CUIDAR DA SAÚDE MENTAL TAMBÉM É JOGO LIMPO**
Este site tem medidas em vigor para prevenir o jogo compulsivo.
O acesso ao jogo é proibido para menores de 18 anos.
Recursos de apoio: Programa Ambulatorial do Hospital Psiquiátrico do Hospital das Clínicas do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP.
Você pode entrar em contato pelo telefone: (11) 2561-7805 e (11) 2307-7805.
- 5. PROIBIDO PARA MENORES DE 18 ANOS**
Este site tem medidas em vigor para prevenir o jogo compulsivo.
O acesso ao jogo é proibido para menores de 18 anos.
Recursos de apoio: Programa Ambulatorial do Hospital Psiquiátrico do Hospital das Clínicas do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP.
Você pode entrar em contato pelo telefone: (11) 2561-7805 e (11) 2307-7805.



tremdas11oficial · Seguindo
Áudio original

tremdas11oficial · 10 sem
Ficou com alguma dúvida sobre o Trem das 11? Nosso time está pronto pra te ajudar!

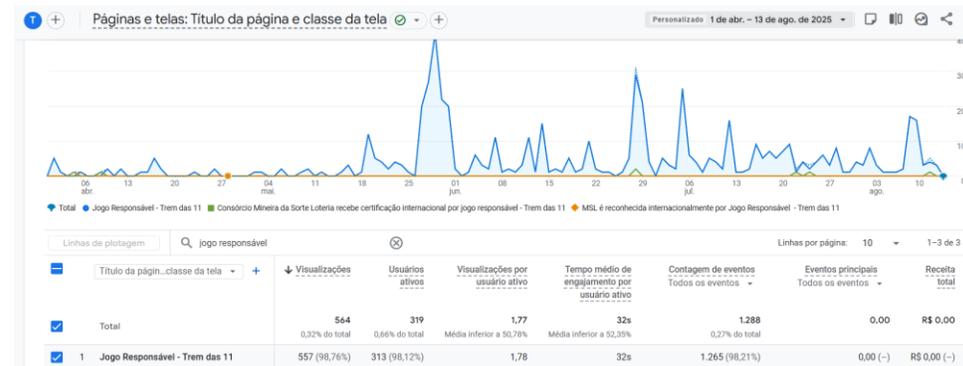
Entre em contato pelo telefone ou WhatsApp: 0800 580 9770

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 19h30
E aos sábados, das 8h às 21h

Produto destinado para maiores de 18 anos. Jogue com responsabilidade.
Jogo Oficial da Loteria Mineira

#TremDasOnze #LoteriaMineira #JogueComResponsabilidade

iolandais · 10 sem
54 curtidas
15 de julho



- Instrument: Game webpages
- Measure: number of clicks
- Instrument: Call Center Health Channel
- Measure: number of contacts in Call Center seeking help

How We Message and Measure?



Social Media



- Instrument: Social media
- Measure: number of clicks and interactions from players

How We Message and Measure?

PODJOGO – RG Podcast



- Instrument: Podcast about RG with specialists
- Measure: number of views for each program

How We Message and Measure?



TV Show and Advertising

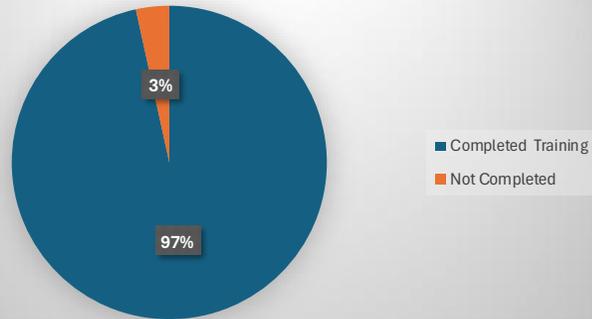


- Instrument: TV Show and TV advertising
- Measure: number of persons impacted by the advertising



Outcome and Impact KPIs

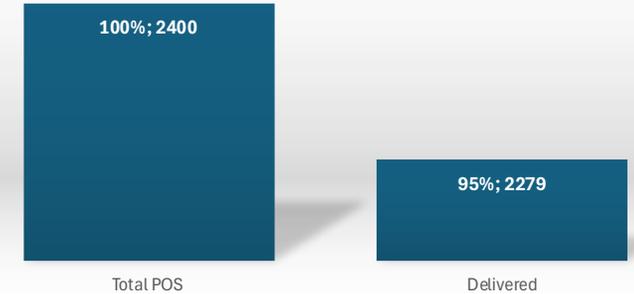
Employees Trained in RG



Course Satisfaction



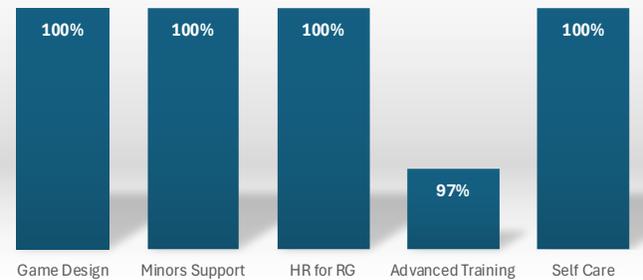
Booklets Delivered to Retailers



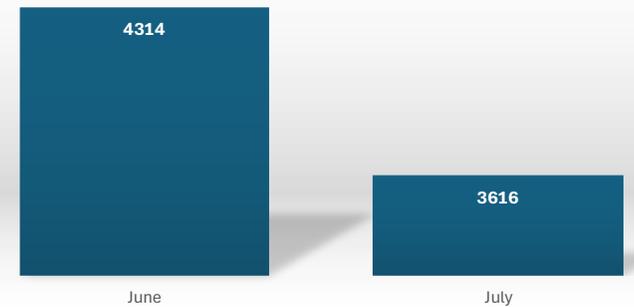
Leaders Additional Training



Leaders Training - Satisfaction



Users Impacted by Social Media



Next Steps

Actions to
Improve RG
Measurement



BI Development

- Automation of data collection
- Dashboard creation for C-level and Stakeholders information



Player Treatment

- MSL already signed contract to offer 4 free therapy sessions for players
- Develop with the health clinics KPIs to evaluate success of this initiative



Stakeholders Information

- Receive information from main stakeholders about RG implementation, specially CMSL suppliers
- KPIs development to evaluate stakeholder's adherence to the program



Continuous Improvement

- Continuous improvement program
- Develop new communication approaches to reach more players

Responsible Gaming for us is more than a certification: It's institutional protection, an investment in reputation, and a demonstration of ethical leadership in Brazil