

— A REGULAMENTAÇÃO DAS — **BETS NO BRASIL**



Como a Regulamentação das Apostas Esportivas
Está Transformando o Mercado Brasileiro

Setembro 2024

**Guvidor
Digital**

 **BeeHive
Hub**

AUTORES



Alison Dorigão Palermo 

Advogado, especializado em Direito Penal, Processo Penal com foco em Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ética pela escola superior de advocacia da OAB/SP, MBA pela FGV em projetos, com mais de 18 anos de experiência em diversos bancos nacionais e internacionais, com implementação de áreas de compliance em fintechs na América Latina, é professor em diversos cursos, autor de artigos e palestrante, e atualmente Diretor de Compliance no mercado de apostas.



José Leonélio 

Consultor em compliance e co-chair do ACAMS Brasil Chapter, com 40 anos de experiência. É sócio da PLD Consultoria, com ampla atuação em auditoria e compliance, especialmente na prevenção à lavagem de dinheiro. Certificado CAMS, possui MBA em Finanças pelo IBMEC e é autor e coautor de obras sobre compliance e PLD/FT.



Marcio Luz 

Diretor de Revenue Growth no Ouvidor Digital, com carreira internacional na área comercial. Atua no setor de tecnologia e serviços financeiros, focando em soluções para RH, governança, risco, compliance e PLD/FT. Representa o CRA/SP e possui MBAs em Gestão de Pessoas e Planejamento Comercial, além de certificação CAMS.

Realização



Apoio



SUMÁRIO

Introdução à Regulamentação das Bets no Brasil	01
A Evolução da Regulamentação das Apostas no Brasil	02
Exigências Legais para Operadores de Apostas	03
Autorização de Empresas de Apostas e Prazos	04
Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Crimes Financeiros	05
Integridade nas Apostas e Pessoas Expostas Desportivamente (PED)	06
O Papel da Tecnologia no Compliance	07
O Futuro das Apostas no Brasil	08
Conclusão	09

Capítulo 1

Introdução à Regulamentação das Bets no Brasil



Introdução à Regulamentação das Bets no Brasil

A regulamentação do mercado de apostas esportivas de quota fixa no Brasil, marcada pela promulgação da Lei 14.790 de 2023, trouxe um novo panorama para as empresas interessadas em operar neste setor. Essa legislação estabelece um conjunto de normas e diretrizes rigorosas, com o objetivo de garantir a integridade, a transparência e a segurança das operações.

A partir dessa nova lei, a Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA), vinculada ao Ministério da Fazenda, foi designada como o órgão responsável pela regulação e fiscalização das atividades de apostas esportivas no país. A SPA tem o papel central de assegurar que as empresas que desejam operar nesse mercado sigam os requisitos estabelecidos, garantindo a conformidade legal e promovendo a competitividade dentro de um ambiente regulado e transparente.

Este e-book tem como objetivo fornecer uma visão abrangente sobre as principais exigências e desafios trazidos pela Lei 14.790/2023, explorando como as empresas podem se adequar ao novo cenário regulatório, além de destacar as implicações da regulamentação para o mercado de apostas no Brasil.

Capítulo 2

A Evolução da Regulamentação das Apostas no Brasil



A Evolução da Regulamentação das Apostas no Brasil

A história da regulamentação das apostas esportivas no Brasil é marcada por avanços e desafios que refletem a complexidade desse mercado. Antes de 2023, o setor de apostas esportivas operava em uma "zona cinzenta" jurídica. Tudo começou com a Lei 13.756, de dezembro de 2018, que autorizou as apostas esportivas de quota fixa, sob a forma de serviço público exclusivo da União, "podendo ser comercializada em quaisquer canais de distribuição comercial, físicos e em meios virtuais" (artigo 29, §2º). Ou seja, a partir daí já se abria a possibilidade de que empresas privadas, sob concessão do governo, explorassem as apostas esportivas inclusive por meios online. Todavia, faltou na sequência uma norma disciplinadora, ou seja, uma regulamentação detalhada que estabelecesse critérios claros para o funcionamento das empresas e garantisse a integridade do mercado.

Isso resultou em um cenário em que inúmeras empresas, muitas vezes com sede no exterior, começaram a operar no Brasil sem uma estrutura regulatória adequada, fato que perdurou por mais de cinco anos.

Foi apenas com a promulgação da Lei 14.790/2023, conhecida como a "Lei das Bets" ou como "a nova lei das apostas esportivas", que o mercado brasileiro de apostas esportivas passou a contar com uma regulação robusta e completa. Essa nova legislação se originou de um projeto de lei do Executivo (PL 3.626/2023), que foi discutida, emendada e por fim promulgada pelo Congresso em 30 de dezembro de 2023, e representa uma mudança significativa no panorama das apostas esportivas de quota fixa no Brasil, trazendo uma série de exigências que visam garantir a legalidade, a segurança e a transparência das operações.

Cabe destacar, de partida, que a nova regulamentação amplia o escopo da lei anterior e inclui eventos virtuais de jogos online. Assim, estão abrangidas pela nova lei: a) apostas virtuais; apostas físicas; eventos esportivos reais; jogos on-line; eventos virtuais de jogos on-line.

A **Lei das Bets** estabelece a necessidade de autorização prévia para que as empresas possam operar no Brasil, além de impor requisitos financeiros, societários e de compliance. A **Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA)**, vinculada ao Ministério da Fazenda, foi criada para ser o órgão responsável pela regulação e fiscalização das atividades de apostas, com o poder de conceder licenças e garantir que as empresas sigam os padrões estabelecidos.

Além disso, a nova legislação visa proteger tanto os apostadores quanto o próprio mercado, implementando mecanismos rigorosos de controle, como a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, além de políticas voltadas à promoção do jogo responsável. A SPA, como autoridade central, tem o papel de supervisionar essas atividades, garantindo que as empresas sigam as diretrizes estabelecidas e que o mercado opere de maneira transparente e justa.

A **Lei 14.790/2023** não apenas trouxe um marco regulatório ao setor, mas também abriu portas para novas oportunidades de crescimento no mercado de apostas esportivas, promovendo um ambiente mais seguro para operadores e consumidores. Essa regulação representa um passo importante na modernização e formalização do setor no Brasil, tornando-o mais competitivo e alinhado com os padrões internacionais.

Com essa legislação, o Brasil avança na criação de um ecossistema de apostas mais estruturado, no qual empresas precisam demonstrar solidez financeira e organizacional, além de adotar práticas robustas de compliance. A evolução da regulamentação das apostas, portanto, reflete o compromisso do país em garantir a integridade do mercado e a proteção dos apostadores, enquanto fomenta o crescimento de um setor econômico em expansão.

Capítulo 3

Exigências Legais para Operadores de Apostas



Exigências Legais para Operadores de Apostas

Com a regulamentação do mercado de apostas esportivas no Brasil pela **Lei 14.790/2023**, as empresas interessadas em operar no setor devem cumprir uma série de exigências rigorosas estabelecidas pela **Secretaria de Prêmios e Apostas** (SPA). Essas exigências vieram para garantir a transparência, integridade e segurança do mercado de apostas esportivas de quota fixa, protegendo tanto as empresas quanto os apostadores.

Ao longo deste ano de 2024 foram publicadas 12 portarias destinadas a regular todo o processo de homologação e seus prazos, processos de pagamento, estabelecimento de controles, políticas, validação de sistemas, além de monitoramento de transações e regras básicas do jogo responsável.

A lista das portarias citadas, bem como seu texto atualizado pode ser obtido mediante consulta ao site da SPA (Fonte: Apostas de Quota Fixa — Ministério da Fazenda). Este capítulo detalha as exigências legais que os operadores de apostas devem atender para obter a autorização da SPA.

3.1. Estrutura de Capital e Participação Nacional

Para que uma empresa possa operar legalmente no Brasil, é necessário que ela esteja constituída de acordo com a legislação brasileira. Apenas **pessoas jurídicas brasileiras** ou **subsidiárias de sociedades estrangeiras** formadas sob a lei brasileira podem solicitar a autorização da SPA. A empresa deve ter sua **sede e administração** no Brasil, podendo ser organizada como uma **sociedade empresária limitada** ou uma **sociedade anônima**.

Além disso, a legislação impõe uma participação mínima de **capital nacional**. Pelo menos **20% do capital social** da empresa deve ser detido por um sócio brasileiro, seja uma **pessoa física** ou **pessoa jurídica**. Essa exigência visa assegurar que parte dos recursos gerados no mercado brasileiro esteja sob controle de entidades ou cidadãos nacionais, promovendo maior responsabilidade no mercado.

3.2. Requisitos de Outorga e Marca Comercial

Para obter a autorização para operar apostas esportivas de quota fixa, as empresas devem pagar uma **outorga** no valor de **R\$ 30 milhões**, que garante o direito de exploração pelo prazo de **5 anos**. Com essa outorga, a empresa pode operar com até **três marcas comerciais**, e todas as marcas devem utilizar o domínio **“.bet.br”**, reforçando o controle sobre as operações de apostas no Brasil.

Além do pagamento da outorga, as empresas são obrigadas a constituir uma **reserva financeira de R\$ 5 milhões** em títulos públicos federais. Essa reserva serve como garantia de que a empresa tem a capacidade financeira de honrar os prêmios e outros valores devidos aos apostadores.

Se a empresa desejar operar com mais de três marcas comerciais, será necessário arcar com outorgas e reservas adicionais para cada nova marca registrada.

3.3. Diretores e Responsabilidades

A Lei 14.790/2023 estabelece que as empresas de apostas devem nomear **diretores estatutários** responsáveis por áreas cruciais da operação, sendo vedada a terceirização dessas funções. As áreas que exigem diretores são:

- **Contábil e Financeira:** responsável por garantir a conformidade fiscal e a saúde financeira da empresa.
- **Tratamento e Segurança de Dados Pessoais:** garantindo a proteção dos dados dos apostadores, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **Segurança Operacional do Sistema de Apostas:** responsável por manter a integridade dos sistemas de apostas, protegendo-os contra ataques e fraudes.
- **Integridade e Compliance:** implementando políticas de compliance e garantindo que a empresa esteja em conformidade com todas as regulamentações.
- **Atendimento aos Apostadores:** gerenciando o atendimento ao cliente e os canais de denúncia e ouvidoria, essenciais para manter a transparência e a confiança dos apostadores.
- **Relacionamento com o Ministério da Fazenda:** responsável por garantir que todas as interações com o governo e a SPA estejam em conformidade com a legislação.

Os diretores das áreas de Contábil e Financeira, Integridade e Compliance, Sistema de Ouvidoria, Atendimento aos Apostadores e Relacionamento com o Ministério da Fazenda não precisam ser brasileiros, mas devem **residir no Brasil**, assegurando uma presença local para supervisão e cumprimento das exigências regulatórias.

3.4. Políticas, Procedimentos e Controles Internos

As empresas de apostas devem adotar e implementar um conjunto de **políticas, procedimentos e controles internos**, conforme exigido pela SPA. Essas políticas são fundamentais para garantir que as operações estejam em conformidade com as regulamentações brasileiras e internacionais. A SPA pode exigir a comprovação documental dessas políticas a qualquer momento. As principais exigências incluem:

- **Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Combate ao Financiamento do Terrorismo (FTP):** as empresas devem adotar políticas rígidas para identificar e monitorar operações suspeitas e comunicar essas operações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF). As Bets são consideradas **Atividades e Profissões Não Financeiras Designadas** (APNFD) e, portanto, obrigadas a seguir as mesmas regras de compliance que instituições financeiras.
- **Jogo Responsável e Prevenção à Ludopatia (Transtornos de Jogo Patológico):** a empresa deve adotar práticas que promovam o jogo responsável e previnam o vício em jogos, com especial atenção para identificar apostadores compulsivos.
- **Código de Conduta e Boas Práticas de Publicidade e Propaganda:** a publicidade deve seguir normas éticas, sem incentivar comportamentos irresponsáveis.
- **Integridade de Apostas e Prevenção à Manipulação de Resultados:** a empresa deve implementar medidas para evitar a manipulação de resultados e fraudes, garantindo a integridade das apostas.
- **Gerenciamento do Risco de Liquidez:** a empresa deve assegurar que tem capital suficiente para cobrir os prêmios de apostas e outras obrigações financeiras.

- **Continuidade de Tecnologia da Informação (BCP):** garantir que os sistemas de apostas possam operar de forma contínua, mesmo em casos de falha tecnológica.
- **Governança Corporativa:** a estrutura de governança da empresa deve ser compatível com a complexidade e os riscos envolvidos na operação de apostas.

3.5. Atendimento aos Apostadores e Sistema de Ouvidoria

As empresas também são obrigadas a manter um **sistema de atendimento aos apostadores** e sistema de ouvidoria no Brasil, disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, operando em português. Esse sistema deve oferecer suporte tanto eletrônico quanto telefônico gratuito (0800), garantindo que os apostadores possam resolver dúvidas, reclamações e outros problemas relacionados às apostas de maneira ágil e acessível.

Além disso, é fundamental que a empresa tenha um programa de compliance bem estruturado para lidar com possíveis denúncias e problemas de conformidade, demonstrando transparência e comprometimento com a integridade de suas operações.

3.6. Pagamento da Outorga

Uma vez aprovada a solicitação de autorização, a empresa deve pagar o valor da outorga por meio de uma **Guia de Recolhimento da União (GRU)**, utilizando o **Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)**. O prazo para o pagamento é de **30 dias** após a comunicação da conclusão da análise pela SPA, e esse prazo é improrrogável.



Capítulo 4

Autorização de Empresas de Apostas e Prazos



Autorização de Empresas de Apostas e Prazos

A **Portaria 827**, de 21 de maio de 2024, detalha os requisitos e processos que as empresas de apostas esportivas de quota fixa devem seguir para obter a autorização necessária para operar legalmente no Brasil. Além disso, a **Portaria 1.445**, de 16 de setembro de 2024, estabelece datas e condições para que uma empresa do período de transição, ou seja, de adaptação à nova regulamentação. Ambas complementam as exigências gerais da Lei 14.790/2023, estabelecendo as regras práticas para o credenciamento de empresas interessadas em explorar o mercado de apostas no país.

Neste capítulo, abordaremos os principais pontos de referidas portarias, explicando como as empresas devem preparar e submeter seus pedidos de autorização, os documentos exigidos e, principalmente, os **prazos e processos** que devem ser seguidos para garantir a conformidade.

4.1. Processo de Solicitação de Autorização

Para que uma empresa possa atuar no mercado de apostas esportivas de quota fixa no Brasil, é necessário submeter um requerimento formal de autorização à SPA. Esse requerimento deve ser protocolado no **Sistema de Gestão de Apostas (SIGAP)**, onde as empresas podem acompanhar o status de sua solicitação em tempo real.

O processo de solicitação de autorização envolve a apresentação de uma série de documentos que comprovem a capacidade da empresa de operar legalmente e com segurança no Brasil. Entre os principais documentos, destacam-se:

- **Comprovante de constituição jurídica** da empresa conforme as exigências brasileiras.
- **Comprovação de capital social**, com participação mínima de 20% de um sócio brasileiro.
- **Plano de negócios** detalhando como a empresa pretende operar no mercado brasileiro, com ênfase em compliance, prevenção à lavagem de dinheiro e gestão de riscos.



- **Documentação financeira**, incluindo o pagamento da outorga de R\$ 30 milhões e a constituição da reserva de R\$ 5 milhões em títulos públicos federais.
- **Certificação técnica** que comprove a adoção de medidas de segurança nos sistemas de apostas e proteção de dados dos apostadores.

A empresa também deve nomear os diretores estatutários responsáveis por áreas-chave como finanças, segurança de dados, integridade e compliance, conforme descrito nos capítulos anteriores.

4.2. Prazo de Análise do Requerimento e Autorização

A Portaria 1.475 estabelece prazos claros para a análise e resposta da SPA aos pedidos de autorização. Esses prazos variam de acordo com o momento em que o requerimento é protocolado.

- As empresas que apresentaram seus pedidos de autorização até o dia **20 de agosto de 2024** estarão sujeitas a um processo de análise acelerado. A SPA se compromete a notificar essas empresas sobre o deferimento ou indeferimento do pedido até o dia **31 de dezembro de 2024**.
- Tais empresas deverão indicar à SPA, até 30 de setembro de 2024, quais as marcas em atividade e os respectivos domínios de internet onde prestarão o serviço no período que se extingue em 31 de dezembro, e foi cognominado de **período de adequação**;

- A partir de 1º de outubro de 2024, durante o período de adequação, somente essas empresas, cujas marcas e os respectivos domínios de internet já tiverem sido indicados à SPA, poderão explorar em âmbito nacional apostas de quota fixa. Nesse tempo, deverão implementar as exigências das portarias em vigor;
- As empresas que submeterem suas solicitações depois de 20 de agosto de 2024 enfrentarão um período de espera mais longo antes de receber uma resposta sobre o deferimento do pedido;
- Tanto as empresas que apresentaram pedido após 20 de agosto, quanto aquelas que não apresentaram pedido, estarão vedadas a partir de **1º de outubro de 2024** e que, portanto não dispõe de autorização e não se enquadram no período de adequação, estão vedadas de explorar a modalidade lotérica de apostas de quota fixa em âmbito nacional;
- As pessoas jurídicas desenquadradas do período de adequação deverão devolver os depósitos dos apostadores;
- A partir de **1º de janeiro de 2025**, apenas agentes operadores de apostas autorizados poderão explorar a atividade no país, o que se dará exclusivamente em domínio brasileiro de internet, com extensão “bet.br” (Portaria 1475 – art.3º, §2º). As empresas que estiverem operando sem a devida autorização da SPA estarão sujeitas às penalidades previstas.

4.3. Pagamento da Outorga e Formalização

Após a aprovação do requerimento de autorização, a empresa tem **30 dias** para efetuar o pagamento da outorga no valor de **R\$ 30 milhões**, por meio de **Guia de Recolhimento da União (GRU)**, utilizando o **Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)**. Esse pagamento é uma exigência fundamental para garantir que a empresa esteja plenamente autorizada a operar no Brasil, e o prazo para realizar o pagamento é **improrrogável**.

Caso a empresa não cumpra esse prazo, o processo de autorização será invalidado, e ela precisará iniciar um novo requerimento, o que poderá atrasar significativamente o início de suas operações no Brasil.

Capítulo 5

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Crimes Financeiros



Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Crimes Financeiros

A Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e o combate aos crimes financeiros são componentes centrais na regulamentação do mercado de apostas esportivas no Brasil. A **Portaria SPA/MF 1.143**, em complemento à Lei 14.790/2023, estabelece uma série de medidas rigorosas que as casas de apostas devem adotar para garantir a integridade e a transparência de suas operações financeiras, além de prevenir o uso de suas plataformas para fins ilícitos.

5.1. Políticas de Identificação e Classificação de Risco

Um dos pontos fundamentais da Portaria é a obrigatoriedade de que os agentes operadores de apostas implementem **políticas de identificação e classificação de risco** para todos os clientes que desejam se cadastrar. O objetivo é garantir que as operações financeiras realizadas pelos apostadores estejam de acordo com sua **capacidade econômico-financeira**. A portaria exige a adoção de práticas como a verificação da condição de **Pessoa Exposta Politicamente** (PEP) e de seus familiares e colaboradores próximos, de acordo com os critérios definidos pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Essa medida visa identificar e mitigar os riscos associados à lavagem de dinheiro e outros crimes financeiros. Ao identificar clientes com maior risco de envolvimento em atividades ilícitas, as casas de apostas devem tomar medidas preventivas para impedir transações suspeitas e garantir a conformidade com as exigências regulatórias.

Além dos apostadores, essa determinação se aplica a todos os grupos envolvidos no funcionamento das casas de apostas, como **funcionários, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços terceirizados**. Isso garante que todo o ecossistema de uma operadora de apostas seja monitorado de forma abrangente, criando um ambiente de maior segurança e integridade.

5.2. Monitoramento e Comunicação de Operações Suspeitas

A Portaria também exige que os operadores de apostas adotem mecanismos robustos de **monitoramento contínuo** para identificar transações financeiras suspeitas. O foco está em detectar movimentações que não sejam compatíveis com o perfil econômico dos clientes ou que apresentem padrões incomuns, como apostas de valor elevado realizadas em um curto espaço de tempo.

Quando uma operação é considerada suspeita, a empresa tem a obrigação de reportá-la ao COAF por meio de uma **Comunicação de Operação Suspeita** (COS). Esse processo é fundamental para auxiliar o governo no combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. A falha em identificar e relatar essas atividades pode resultar em sanções severas para a empresa, incluindo multas e a perda de licenças.

5.3. Proteção de Dados e Conformidade com a LGPD

A **LGPD** também desempenha um papel crucial na regulamentação das casas de apostas, especialmente no que diz respeito à coleta, tratamento e guarda dos dados dos clientes. Os dados pessoais, como informações financeiras e documentos de identificação, são essenciais para as políticas de PLD, mas sua utilização deve estar restrita aos **fins regulatórios e de prevenção à lavagem de dinheiro**.

A LGPD garante que esses dados não sejam divulgados ou utilizados para outros fins, mantendo a privacidade dos consumidores e colaboradores.

Assim, as casas de apostas precisam garantir que seus sistemas de PLD estejam em total conformidade com a LGPD, assegurando a **proteção dos dados pessoais** enquanto cumprem suas obrigações legais de identificar e monitorar as atividades dos clientes.

5.4. Inovações em Compliance e Políticas ESG

A **Portaria SPA/MF nº 1.143** também introduz inovações importantes ao setor de apostas, exigindo que os operadores adotem **políticas de ESG** (Ambiental, Social e Governança). Essas políticas, além de reforçarem o compromisso das empresas com a sustentabilidade e a responsabilidade social, estão diretamente conectadas à Lei Anticorrupção, que exige que as empresas adotem **programas robustos de compliance**.

Ao implementar essas políticas, as casas de apostas demonstram compromisso com a **transparência**, a **ética** e a **governança** corporativa, elementos essenciais para a construção de uma reputação sólida no mercado. Essas práticas não apenas ajudam a prevenir fraudes e corrupção, mas também contribuem para a criação de um ambiente de apostas seguro e confiável para todos os usuários.

5.5. Controles-Chave e Melhores Práticas

Para garantir a conformidade com as exigências da Portaria SPA/MF nº 1.143, as casas de apostas devem adotar controles rigorosos e seguir as melhores práticas de compliance, que incluem:

- **Identificação do cliente (Know Your Customer – KYC):** assegurar a verificação de identidade e a classificação de risco dos clientes antes de qualquer transação financeira.
- **Monitoramento de transações:** utilizar ferramentas de inteligência artificial e big data para identificar padrões irregulares de apostas e atividades financeiras suspeitas.
- **Relatórios e auditorias internas:** realizar auditorias periódicas para avaliar a eficácia das políticas de PLD e ajustes contínuos para atender às mudanças regulatórias.
- **Treinamento de colaboradores:** promover o treinamento contínuo de todos os funcionários, garantindo que eles estejam cientes das políticas de PLD e das medidas de compliance.

Esses controles ajudam a garantir que as empresas estejam preparadas para identificar e responder prontamente a atividades financeiras ilícitas, protegendo tanto o setor quanto os consumidores.

Capítulo 6

Integridade nas Apostas e Pessoas Expostas Desportivamente (PED)



Integridade nas Apostas: Pessoas Expostas Desportivamente (PED)

A integridade nas apostas esportivas é um dos pilares centrais da regulamentação do mercado de apostas de quota fixa no Brasil. A **Lei 14.790/2023** e a **Portaria 827** enfatizam a necessidade de proteger o setor contra práticas fraudulentas, como a manipulação de resultados e outros tipos de corrupção que podem comprometer a confiança no esporte e nas apostas. Um dos principais mecanismos introduzidos pela legislação para garantir essa integridade é o monitoramento de **Pessoas Expostas Desportivamente (PED)**. As PED são pessoas diretamente envolvidas em eventos esportivos, incluindo atletas, técnicos, árbitros, diretores de clubes, entre outros.



Devido ao seu acesso privilegiado a informações confidenciais e à sua capacidade de influenciar o resultado de competições, essas pessoas representam um risco maior de envolvimento em fraudes esportivas, como a manipulação de resultados. Para evitar que tais fraudes ocorram, a regulamentação impõe restrições e controles rigorosos sobre as PED no contexto das apostas esportivas.

6.1. O Papel das PED e o Risco de Manipulação de Resultados

Pessoas Expostas Desportivamente desempenham funções críticas em competições e eventos esportivos.

Elas possuem conhecimento interno sobre estratégias de jogo, condições dos atletas e outras informações que podem ser exploradas indevidamente para influenciar os resultados de uma partida ou evento.



Esse conhecimento privilegiado pode ser usado por PED de forma inadequada, levando à manipulação de resultados, que não só prejudica a integridade do esporte, mas também afeta os apostadores e a legitimidade do mercado de apostas.

A manipulação de resultados (**match-fixing**) ocorre quando o resultado de uma competição é intencionalmente alterado para beneficiar certos interesses, muitas vezes ligados a apostas ilegais. Esse tipo de fraude pode envolver desde pequenos ajustes no desempenho de jogadores até esquemas complexos que envolvem múltiplos participantes dentro de uma organização esportiva.

6.2. Prevenção à Manipulação de Resultados e Fraudes

Para combater a manipulação de resultados, a Lei 14.790/2023 exige que as empresas de apostas implementem **políticas robustas de integridade**. Essas políticas incluem controles internos para identificar e mitigar riscos de fraude, monitoramento de apostas irregulares e comunicação de atividades suspeitas às autoridades competentes.

A SPA, como órgão regulador, tem o poder de fiscalizar essas atividades e impor penalidades às empresas que falharem em implementar medidas adequadas de prevenção. Entre as principais exigências para as operadoras de apostas estão:

- **Monitoramento de Apostas Irregulares:** as empresas devem adotar sistemas de monitoramento avançados para identificar padrões anômalos de apostas que possam indicar manipulação de resultados. Isso inclui o uso de ferramentas de análise de big data e inteligência artificial para detectar atividades suspeitas em tempo real;
- **Prevenção à Manipulação de Resultados:** as empresas precisam implementar medidas rigorosas de prevenção, como a proibição de apostas feitas por PED diretamente envolvidas nos eventos esportivos. Além disso, é necessário estabelecer programas de conscientização e educação sobre integridade esportiva para as PED e outros envolvidos no esporte;
- **Comunicação de Atividades Suspeitas:** qualquer atividade suspeita ou irregularidade deve ser prontamente reportada ao **COAF** e à **SPA**. A comunicação dessas atividades deve seguir os padrões estabelecidos pela regulamentação de **Prevenção à Lavagem de Dinheiro** (PLD).

6.3. Restrições para PED nas Apostas Esportivas

Uma das principais medidas introduzidas pela legislação é a restrição das PED de participarem de apostas relacionadas a eventos nos quais estão diretamente envolvidos. Essa proibição visa impedir que esses indivíduos utilizem suas posições para influenciar os resultados de forma fraudulenta.

Além disso, as empresas de apostas devem adotar mecanismos de **Know Your Customer** (KYC) e de **verificação de identidade** para garantir que as PED não possam participar das apostas. O uso de geolocalização e outras tecnologias avançadas também é recomendado para monitorar e restringir o acesso de PED a plataformas de apostas.

6.4. Compliance e Treinamento de PED

A regulamentação também exige que as empresas de apostas promovam **programas de compliance** voltados à integridade esportiva e à prevenção de fraudes. Esses programas devem incluir treinamentos regulares para as PED e outros indivíduos diretamente envolvidos no esporte, abordando temas como:

- A importância da **integridade nas apostas** e a necessidade de proteger o esporte contra a manipulação de resultados;
- As **consequências legais e éticas** da participação em atividades fraudulentas;
- Como identificar e denunciar comportamentos suspeitos ou inadequados relacionados às apostas.

A implementação de programas educacionais não só ajuda a mitigar os riscos de fraude, mas também promove uma cultura de responsabilidade e transparência no esporte, reforçando o compromisso das empresas de apostas com a integridade.

Capítulo 7

O Papel da Tecnologia no Compliance



O Papel da Tecnologia no Compliance

O uso de tecnologia no setor de apostas esportivas é fundamental para garantir a conformidade com a regulamentação e promover a integridade das operações. À medida que o mercado de apostas de quota fixa no Brasil cresce, a legislação exige que as empresas adotem sistemas robustos de compliance para prevenir fraudes, lavagem de dinheiro e manipulação de resultados. Tecnologias como **Know Your Customer (KYC)**, **geolocalização** e **monitoramento contínuo** são ferramentas essenciais para garantir que as empresas operem de acordo com as normas estabelecidas pela Lei 14.790/2023 e pela Portaria 827.



7.1. Uso de Tecnologias de Know Your Customer (KYC) e Geolocalização

Uma das exigências mais importantes da regulamentação é a adoção de políticas eficazes de **KYC**, cujo objetivo é garantir que as empresas conheçam seus apostadores e identifiquem qualquer comportamento suspeito que possa estar relacionado à fraude, lavagem de dinheiro ou manipulação de resultados. O KYC é um processo contínuo de verificação de identidade e monitoramento que permite que as operadoras de apostas mantenham um controle rigoroso sobre as atividades de seus clientes.

Com o KYC, as operadoras de apostas esportivas devem verificar a identidade de cada novo cliente antes que ele possa fazer apostas. Isso inclui a coleta de documentos pessoais, como RG ou CPF, além da verificação de informações financeiras e de residência. O objetivo é garantir que os apostadores sejam pessoas legítimas e que suas atividades financeiras sejam compatíveis com seu perfil, ajudando a prevenir fraudes e crimes financeiros.

Além disso, a **geolocalização** é uma ferramenta essencial para garantir que os apostadores estejam localizados em regiões onde as apostas são permitidas. Com o uso de tecnologia de geolocalização, as operadoras podem bloquear o acesso de usuários localizados fora das áreas autorizadas, garantindo a conformidade com as leis locais e internacionais. Esse tipo de controle também ajuda a prevenir que **Pessoas Expostas Desportivamente** (PED) façam apostas em eventos nos quais estão envolvidas, protegendo a integridade das competições esportivas.



7.2. Importância do Monitoramento Contínuo e Relatórios

O compliance no mercado de apostas não é uma tarefa pontual, mas sim um processo contínuo de monitoramento e adequação. Para cumprir com as exigências da SPA e garantir que suas operações estejam em conformidade com a regulamentação, as empresas de apostas devem adotar sistemas de **monitoramento contínuo** que permitam detectar qualquer atividade suspeita ou irregular em tempo real.

Esse monitoramento inclui o uso de tecnologias avançadas de **análise de dados e inteligência artificial** para identificar padrões incomuns de apostas, como apostas de alto valor feitas por um grande número de pessoas em um curto período de tempo, o que pode indicar manipulação de resultados. As plataformas de apostas devem ser capazes de gerar **relatórios automáticos** sobre essas atividades suspeitas, que devem ser compartilhados com as autoridades regulatórias, como a SPA e o COAF, em conformidade com as regras de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e ao Financiamento do Terrorismo (FTP).

Além disso, as empresas de apostas devem gerar relatórios periódicos detalhados sobre suas operações, incluindo informações sobre transações financeiras, compliance com as regras de KYC e geolocalização, e a implementação de medidas de integridade. Esses relatórios não apenas ajudam as operadoras a manterem suas operações em conformidade com a legislação, mas também fornecem às autoridades reguladoras uma visão clara das atividades da empresa, permitindo que intervenham rapidamente em caso de irregularidades.

7.3. O Papel dos Canais de Denúncia e Ouvidoria no Compliance

Os **canais de denúncia e ouvidoria** são um dos pilares centrais de um programa de **integridade e compliance**, sendo indispensáveis para garantir a conformidade e a transparência nas operações empresariais. Esses canais permitem que funcionários, clientes e outras partes interessadas denunciem irregularidades ou comportamentos suspeitos de forma **anônima e segura**, criando um ambiente de confiança e incentivando a transparência.

Um canal de denúncias eficiente é fundamental para identificar problemas de compliance que, de outra forma, poderiam passar despercebidos pelos sistemas automatizados. A **confidencialidade** e o **anonimato** garantidos por esses sistemas incentivam a participação de indivíduos que possam estar cientes de atividades impróprias, mas temem retaliações.

Além disso, esses canais auxiliam as empresas a monitorar o ambiente interno, assegurando que as **diretrizes de compliance** sejam rigorosamente seguidas por todos os colaboradores. Isso é particularmente importante no setor de **apostas esportivas**, no qual a integridade é um fator crucial para o sucesso das operações. Os benefícios dessas ferramentas incluem:

- **Detecção precoce de fraudes:** denúncias anônimas podem revelar fraudes em estágio inicial, permitindo que as empresas ajam rapidamente para mitigar os danos;
- **Promoção da transparência:** um canal de denúncias e ouvidoria bem-estruturado promove uma cultura de **transparência** e **responsabilidade** na empresa, fortalecendo a confiança entre todos os stakeholders;
- **Conformidade regulatória:** a implementação de canais de denúncia é considerada uma boa prática e é essencial para garantir que as empresas estejam em conformidade com padrões internacionais de integridade e legislação local.

Portanto, a existência de um canal de denúncias e ouvidoria não é apenas recomendada, mas é um componente central de um programa de integridade robusto.

7.4. Exigências Legais Brasileiras Relacionadas à Implementação de Canal de Denúncia

A implementação de canais de denúncia não é apenas uma boa prática recomendada no âmbito internacional para programas de conformidade, mas também uma **exigência legal** em diversas legislações brasileiras que visam assegurar a integridade e a conformidade nas operações empresariais. Empresas, incluindo as **casas de apostas**, devem estar cientes de que várias leis no Brasil exigem a criação de **mecanismos de denúncia** para garantir um ambiente corporativo transparente e seguro, contribuindo para a prevenção de fraudes, assédio e outras condutas ilícitas.



Abaixo estão as principais legislações brasileiras que já impõem ou incentivam a implementação de canais de denúncia:

- Lei 14.457/2022 – **Programa Emprega + Mulheres;**
- Lei 14.611/2023 – **Lei da Igualdade Salarial;**
- Lei 12.846/2013 – **Lei Anticorrupção;**
- Lei 9.613/1998 – **Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;**
- Lei 13.709/2018 – **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).**

Essas legislações mostram como o **Canal de Denúncias e Ouvidoria** são componentes essenciais não apenas para a conformidade regulatória, mas também para a manutenção da **integridade e transparência nas empresas**. No contexto das **casas de apostas**, que operam em um ambiente de alto risco e com grande movimentação financeira, esses canais se tornam vitais para garantir o cumprimento das normas legais e a proteção de sua reputação no mercado.

7.5. Exigências Legais Brasileiras Relacionadas à Implementação de Canal de Ouvidoria

O sistema de ouvidoria é uma ferramenta essencial para empresas que desejam otimizar sua comunicação e gestão de demandas, especialmente após a implementação da Lei 14.790/2023, que estabelece normas e requisitos para ouvidorias de setores específicos. No contexto atual, as Bets precisam contratar uma plataforma que vai além do cumprimento legal, oferecendo soluções que aprimoram a comunicação entre empresas e seus clientes, garantindo eficiência e precisão no atendimento.

Um dos principais benefícios do sistema é a otimização de processos e recursos de atendimento. Uma boa plataforma permite a automação de respostas e o registro contínuo das interações, resultando em uma redução significativa de custos operacionais. Com a ajuda de mensagens automáticas e uma gestão eficiente dos fluxos de atendimento, o sistema libera recursos que podem ser realocados para aprimorar ainda mais a experiência do cliente.



A melhoria na comunicação e satisfação do cliente é outro ponto de destaque. A tecnologia possibilita um canal estruturado e acessível para os usuários, proporcionando maior clareza e objetividade nas interações. Esse sistema registra todas as solicitações, facilitando a análise de dados e a construção de um relacionamento baseado na confiança e na transparência.

Além disso, o sistema de ouvidoria permite identificar e monitorar problemas frequentes, evidenciando os pontos de melhoria. Através de indicadores de desempenho, as empresas podem acompanhar a qualidade do atendimento e fazer ajustes para manter um alto padrão de serviço. Esse monitoramento contribui para que as organizações ofereçam soluções cada vez mais personalizadas e eficientes aos seus clientes.

O **Ouvidor Digital** amplia a acessibilidade ao permitir que os clientes interajam com as empresas pelo **WhatsApp**, canal preferido de 79% dos brasileiros. Essa escolha de plataforma facilita o contato com o público, democratizando o acesso e garantindo que o canal de ouvidoria esteja onde o cliente realmente quer estar.





7.6. A Importância da Automação no Compliance

A automação desempenha um papel vital no compliance do setor de apostas, permitindo que as empresas implementem e mantenham sistemas de verificação e monitoramento sem a necessidade de supervisão manual constante. Ao adotar soluções tecnológicas automatizadas, as empresas podem gerenciar grandes volumes de dados de forma eficiente, reduzir erros humanos e garantir que as políticas de compliance sejam aplicadas consistentemente.

Algumas das áreas onde a automação pode ser usada para fortalecer o compliance incluem:

- **Verificação automatizada de identidade:** sistemas de KYC automatizados verificam a identidade dos clientes em segundos, comparando documentos de identificação com bases de dados confiáveis, inclusive com o reconhecimento facial, que será obrigatório para as Bets a partir de **janeiro de 2025**.
- **Monitoramento de apostas em tempo real:** a automação permite que as empresas monitorem apostas em tempo real e identifiquem padrões suspeitos sem intervenção manual, em especial com o uso da IA — Inteligência Artificial.
- **Relatórios automáticos para autoridades:** ferramentas de compliance automatizadas podem gerar relatórios detalhados para envio às autoridades regulatórias, assegurando que as empresas cumpram seus requisitos de comunicação.

Capítulo 8

O Futuro das Apostas no Brasil



O Futuro das Apostas no Brasil

Com a regulamentação do mercado de apostas esportivas de quota fixa no Brasil, o setor se encontra em um momento de transformação e consolidação. À medida que as empresas se ajustam às novas exigências e o mercado amadurece, as perspectivas para as apostas esportivas no país após 2025 indicam oportunidades significativas de crescimento e inovação. Além disso, há uma tendência clara de fortalecimento das políticas de **jogo responsável** e **compliance regulatório**, impulsionando um ambiente mais seguro e sustentável tanto para os operadores quanto para os apostadores.

8.1. Perspectivas para o Mercado de Apostas após 2025

A partir de **2025**, o mercado de apostas no Brasil estará plenamente regulado e em operação sob as normas estabelecidas pela Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA). O cumprimento das exigências legais e a obtenção da autorização definitiva das empresas marcarão o início de uma nova fase para o setor, com maior confiança dos consumidores e um ambiente mais transparente e competitivo.

As perspectivas para o mercado de apostas no Brasil são promissoras. Estima-se que o país se tornará um dos maiores mercados de apostas esportivas da América Latina, impulsionado por uma combinação de fatores, incluindo:

- **O tamanho da população brasileira** e o interesse nacional por esportes, especialmente o futebol;
- **O crescente acesso à internet e aos dispositivos móveis**, facilitando o uso de plataformas digitais de apostas;
- **O aumento da formalização do mercado**, que atrairá tanto operadores locais quanto internacionais dispostos a investir em um ambiente regulado.

Espera-se que o mercado brasileiro de apostas esportivas continue a crescer de forma acelerada, beneficiando tanto o governo, com o aumento das receitas de impostos, quanto os operadores, que poderão explorar um ambiente com maior segurança jurídica e menores riscos associados à ilegalidade. Esse crescimento também estimulará o surgimento de novos empregos e investimentos em tecnologia, marketing e compliance.

8.2. Tendências em Jogos Responsáveis e Conformidade Regulatória

Uma das tendências mais importantes no futuro das apostas esportivas no Brasil é o foco em **jogos responsáveis**. À medida que o setor se expande, aumenta a responsabilidade das empresas de proteger os consumidores contra os efeitos negativos do vício em jogos e garantir que suas operações estejam em conformidade com as regulamentações.

A implementação de **políticas de jogo responsável** já é uma exigência da regulamentação, mas espera-se que o uso de tecnologia e inovação desempenhe um papel ativo na evolução dessas políticas nos próximos anos. Algumas das tendências que provavelmente moldarão o futuro do jogo responsável e da conformidade regulatória incluem:

- **Tecnologias de Prevenção de Vício em Jogos:** o uso de ferramentas de **inteligência artificial** e **machine learning** para identificar padrões de comportamento de jogadores em risco de desenvolver dependência. Essas tecnologias podem detectar sinais precoces de vício e ativar mecanismos de proteção, como limites automáticos de aposta, bloqueio de contas ou envio de alertas de conscientização para o jogador;
- **Maior Transparência nas Operações:** os consumidores estão cada vez mais exigentes quanto à transparência nas operações das plataformas de apostas. As empresas deverão fornecer informações claras sobre suas práticas de jogo responsável, *odds* (probabilidade de um evento acontecer), políticas de pagamento e atendimento ao cliente;
- **Compliance Automatizado:** o uso de **ferramentas automatizadas de compliance** para monitorar continuamente as atividades dos jogadores, garantindo que as empresas estejam sempre em conformidade com as regulamentações da SPA e do COAF;

- **Educação e Conscientização:** as empresas de apostas terão um papel cada vez mais ativo na educação dos apostadores sobre os riscos do vício e os princípios do jogo responsável. Campanhas de conscientização e programas de treinamento podem ser integrados às plataformas de apostas, ajudando a criar uma base de clientes mais informada e responsável.

8.3. Oportunidades de Crescimento e Possíveis Novas Regulações

Com o mercado de apostas esportivas em pleno desenvolvimento, há uma série de oportunidades de crescimento para as empresas que conseguirem se adaptar rapidamente às demandas do setor. As seguintes áreas apresentam grande potencial:

- **Expansão das modalidades de Jogos permitidos:** no momento estão abrangidos pela legislação os jogos de azar, também conhecidos como "*game of chance*". Há todo um universo de jogos associando a habilidade do apostador, também conhecido como "*game of skill*", interagindo no processo, associado com a modalidade de "*game of chance*", ou seja, quando o elemento do azar também influi no resultado;
- **Expansão das Operações Digitais:** o aumento do uso de dispositivos móveis e o desenvolvimento de plataformas digitais oferecem oportunidades significativas para as empresas de apostas expandirem seus serviços. O foco em aplicativos móveis que oferecem uma experiência de usuário perfeita e funcionalidades de segurança aprimoradas será um diferencial competitivo;
- **Parcerias com Organizações Esportivas:** à medida que o mercado se consolida, as empresas de apostas terão a oportunidade de formar parcerias estratégicas com clubes esportivos, ligas e eventos. Essas parcerias não só ajudam a aumentar a visibilidade da marca, mas também fortalecem a integridade das competições, oferecendo monitoramento conjunto para evitar fraudes e manipulação de resultados;
- **Apostas ao Vivo e Realidade Aumentada (AR):** a inovação tecnológica permitirá a evolução das apostas ao vivo, onde os jogadores podem apostar em tempo real durante o curso de uma partida. Além disso, o uso de AR poderá enriquecer a experiência dos apostadores, trazendo novas formas de interação com o jogo e criando um ambiente mais imersivo e dinâmico;

- **Apostas em Esportes Virtuais e eSports:** além das apostas em esportes tradicionais, o crescimento dos **esportes virtuais** e dos **eSports** representa uma grande oportunidade de diversificação para as empresas. À medida que os eSports se tornam mais populares, especialmente entre o público jovem, as operadoras de apostas podem explorar esse nicho em ascensão, oferecendo novos mercados e expandindo seu portfólio de produtos.

8.4. Novas Regulamentações e Ajustes Futuros

Embora a Lei 14.790/2023 tenha trazido uma regulamentação sólida para o setor, espera-se que novas regulamentações e ajustes sejam introduzidos nos próximos anos para acompanhar as inovações e os desafios que surgirem. Algumas áreas que podem ser objeto de novas regulamentações incluem:

- **Regulamentação dos Esportes Virtuais e eSports:** com o aumento do interesse em esportes virtuais e eSports, é provável que o governo crie normas específicas para regulamentar essas modalidades de apostas. Isso incluirá a proteção dos jogadores e o combate à manipulação de resultados nesses novos formatos de esportes;
- **Proteção de Dados e Segurança Cibernética:** as operadoras terão que se adaptar às regulamentações mais rígidas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando medidas mais robustas de proteção contra ataques cibernéticos e garantindo a privacidade dos dados dos consumidores;
- **Aprimoramento das Políticas de Jogo Responsável:** à medida que as questões relacionadas ao vício em jogos ganham mais atenção, é possível que novas regulamentações sejam criadas para reforçar ainda mais as políticas de jogo responsável, incluindo a implementação de limites mais rígidos e a promoção de ferramentas de autoexclusão.

Capítulo 9

Conclusão



A regulamentação do mercado de apostas esportivas de quota fixa no Brasil, introduzida pela **Lei 14.790/2023** e Portarias Regulatórias subsequentes marcam um novo capítulo para o setor, trazendo diretrizes claras e exigências rigorosas que buscam garantir a integridade, segurança e transparência nas operações. Empresas que desejam atuar neste mercado não podem mais depender de práticas informais, pois a conformidade com as normas regulatórias é essencial para a sustentabilidade de seus negócios.

Este e-book abordou os principais aspectos que as operadoras de apostas devem considerar para estarem em conformidade com a lei, incluindo a estruturação jurídica, os requisitos de outorga, a prevenção à lavagem de dinheiro, a integridade nas apostas e o papel crucial da tecnologia no compliance. Além disso, destacamos as tendências para o futuro do mercado, como o foco crescente em jogos responsáveis e a adaptação contínua às novas demandas regulatórias.

O cenário regulatório brasileiro está em constante evolução e as empresas que conseguirem se adaptar rapidamente, utilizando as melhores práticas e tecnologias disponíveis, estarão em uma posição vantajosa para capturar as oportunidades de crescimento que esse mercado oferece.

Agora é o momento de agir. Se sua empresa ainda não se adequou completamente às exigências legais ou se busca aprimorar suas práticas de compliance, a hora de investir em tecnologia e processos robustos é agora. O sucesso no mercado de apostas esportivas dependerá da capacidade de se alinhar às exigências regulatórias e de promover a confiança de consumidores e parceiros. Além disso, a criação de uma **reputação positiva** é um diferencial em um setor tão competitivo. Empresas que se comprometem com a **ética**, a **integridade** e o **jogo responsável** não apenas cumprem as exigências legais, mas também constroem uma imagem sólida e confiável no mercado. O futuro das apostas no Brasil está se desenhando e as empresas que adotarem uma postura proativa e responsável estarão prontas para se destacar em um ambiente competitivo e promissor.

CONHEÇA O

Ouvidor Digital

O **Ouvidor Digital** é o parceiro ideal para sua empresa quando o assunto é garantir integridade, transparência e conformidade com as melhores práticas de mercado. Somos a **1ª multinacional brasileira** especializada em **Canal de Denúncias** e **Ouvidoria**, com foco em trazer inovação e tecnologia para o mercado, facilitando a comunicação entre empresas e seus stakeholders.

Estamos em **mais de 800 clientes** e em **mais 17 países**, e alcançamos essa posição de liderança ao quebrar paradigmas e trazer novas **expertises** e tecnologia de ponta para democratizar o acesso a soluções de alta qualidade. Somos a **1ª empresa a utilizar o WhatsApp e Inteligência Artificial** para receber relatos anônimos, trazendo mais eficiência e acessibilidade para os usuários.

Além dos meios eletrônicos (Web) e telefônicos (0800), nossas soluções possuem o atendimento via **WhatsApp**, que aumenta significativamente a **acessibilidade** do canal, visto que essa ferramenta de comunicação está presente em **99% dos celulares do Brasil**, e permite que as denúncias sejam feitas de forma **instantânea, segura e anônima**, diretamente na palma da mão. Isso garante que os colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros possam fazer registros de forma ágil e prática, ampliando a capacidade de detecção de fraudes e outras irregularidades.



A facilidade de uso, o suporte técnico dedicado e o atendimento ao cliente durante toda a jornada fazem do **Ouvidor Digital** a escolha ideal para empresas que buscam otimizar a gestão do **Canal de Denúncias e Ouvidoria** e melhorar seus processos internos de integridade e compliance.

O nosso **Canal de Denúncias e Ouvidoria** vai além de uma simples ferramenta, é um ecossistema de soluções desenhado para modernizar o atendimento das empresas e trazer eficiência operacional dos canais com uso de tecnologias de automação e Inteligência Artificial.

As empresas que adotam a **Solução de Canal de Denúncias e Ouvidoria do Ouvidor Digital** desfrutam de uma série de benefícios que otimizam o atendimento, aumentam a eficiência operacional, a segurança e a satisfação do cliente:

- **Otimização de processos e recursos:** automatização de respostas e fluxos de trabalho para otimizar o tempo e os recursos da equipe de atendimento, com foco na eficiência operacional.
- **Redução de custos operacionais:** utilização de mensagens automáticas e processos integrados para reduzir significativamente os custos relacionados ao atendimento ao cliente e à gestão de denúncias.
- **Melhoria na comunicação e satisfação:** canal claro, eficiente e acessível, para garantir que todas as solicitações e denúncias sejam registradas e acompanhadas de forma organizada, proporcionando uma experiência positiva aos usuários.
- **Ambiente exclusivo e seguro:** gestão dos relatos em um ambiente seguro e recebimento de alertas automáticos de novos relatos. A comunicação com o denunciante é feita de forma anônima e protegida, assegurando confidencialidade.
- **Relatórios e dashboards:** relatórios prontos e com flexibilidade para personalização para monitorar o desempenho do canal e tomar decisões estratégicas com base em dados.
- **Segurança da informação:** os dados são protegidos com tecnologia de ponta e protocolos rigorosos de segurança da informação, garantindo total confiabilidade no processo.



- **Acessibilidade ampliada:** o sistema oferece múltiplos canais de comunicação (Web, WhatsApp e 0800), garantindo disponibilidade 24 horas por dia. Com a API oficial do WhatsApp Business e a criptografia de ponta a ponta, para capturar relatos de forma prática e segura.
- **Uso de Inteligência Artificial:** solução que conduz o registro das denúncias de forma humanizada, utilizando IA para garantir relatos ricos em detalhes, preservando o anonimato e a integridade das informações.
- **Autonomia e flexibilidade:** personalização do canal de denúncias e ouvidoria com sua marca, identidade visual e estratégia de comunicação. A plataforma oferece total autonomia para customizar e atualizar suas informações sem a necessidade de suporte técnico.

Ao escolher o **Ouvidor Digital**, sua empresa ganha um parceiro comprometido com a **transparência, segurança e inovação**. Nossas soluções são inovadoras e projetadas para apoiar empresas de todos os portes a atender às demandas regulatórias, reduzir fraudes, riscos financeiros e a criar um ambiente de trabalho mais ético e transparente.

Entre em contato conosco e descubra como o **Ouvidor Digital** pode transformar a gestão de denúncias e o atendimento ao cliente da sua empresa, trazendo mais eficiência, integridade e credibilidade para o seu negócio.



The screenshot displays the website for Ouvidor Digital. At the top, there are three blue circles and a navigation menu with links for Institucional, Soluções, Casos, Quem Somos, Conteúdos, and Contato. A language selector shows 'PT' and a 'Solicite um Contato' button. The main heading reads 'Solução de Canal de Denúncias para reduzir casos de fraude e assédio de forma inteligente'. Below this, a sub-heading states 'Implemente um Canal de Denúncias para proteger sua empresa de processos judiciais, perdas financeiras, crises de reputação e um ambiente tóxico de trabalho.' A star rating of 9.4 is shown, along with a 'Fale com um especialista' button. At the bottom, there are two progress bars: one for 'Assédio' with a value of 68 and another for 'Transparência' with a value of 34. A small icon of a person is visible next to the 'Assédio' bar.

