



ORDEM DE SERVIÇO N.º 26-DADG/ISJ/2025

DE 27 DE OUTUBRO

SOBRE O GUIA PRÁTICO PARA O TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS JOGADORES

Havendo a necessidade de aprovar um Guia Prático para o Tratamento das Reclamações dos Jogadores, de modo a simplificar e facilitar o fluxo de gestão e tratamento interno de reclamações, bem como, determinar a sua disseminação obrigatória junto das referidas Entidades Exploradoras para garantir o exercício do direito de reclamação dos jogadores;

Em conformidade com a faculdade conferida ao abrigo das alíneas b) e h) do n.º 2 do artigo 8.º do Estatuto Orgânico do ISJ, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 290/14, de 14 de Outubro, ouvido o Conselho Directivo, determino:

1. É aprovado o Guia Prático para o Tratamento das Reclamações dos Jogadores, e respectivos anexos I e II (Modelos de Requerimento Inicial), anexos à presente Ordem de Serviço, da qual são parte integrante.
2. O Guia ora aprovado constitui o documento orientador de carácter técnico e procedimental, de cumprimento obrigatório por todos os funcionários e agentes do ISJ no tratamento de reclamações.
3. Compete aos Departamentos de Contencioso (DC), de Supervisão e Fiscalização (DSF) e de Recursos Humanos e Tecnologias de Informação (DRHTI), nas respectivas áreas de actuação, garantir e fiscalizar o estrito cumprimento do disposto no Guia por parte de todas as Entidades Exploradoras de Jogos, nomeadamente quanto à disponibilização dos documentos nos estabelecimentos físicos e nas plataformas digitais.
4. O Guia deve ser revisto sempre que se verificarem alterações legislativas, técnicas ou processuais que o justifiquem, mediante proposta do Chefe do Departamento de Contencioso.

Nereza Sati



5. As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação da presente Ordem de Serviço são resolvidas pela Directora Geral do ISJ.
6. A presente Ordem de Serviço entra em vigor na data da sua assinatura.

Cumpra-se.

INSTITUTO DE SUPERVISÃO DE JOGOS, em Luanda, aos 27 de Outubro de 2025.

A Directora Geral,

Nerethz Faria Coelho da Cruz Tati



GUIA PRÁTICO
PARA O TRATAMENTO
DAS RECLAMAÇÕES
DOS JOGADORES



Instituto de
Supervisão de Jogos

Guia Prático para o Tratamento das Reclamações dos Jogadores

Ficha Técnica

Título

Guia Prático para o Tratamento
das Reclamações dos Jogadores

Edição

1ª Edição – 2025 – Instituto de Supervisão de Jogos
Departamento de Contencioso

Endereço

Edifício Goya, 3.º e 4.º Andar, Maculusso
Cruzamento das Ruas Major Marcelino Dias
e Comandante Nicolau Gomes Spencer
Luanda - Angola

Contactos

(+244) 940 560 394
correspondencia.isj@minfin.gov.ao

www.isj.minfin.gov.ao



Título do documento: Guia Prático para o Tratamento das Reclamações dos Jogadores	Aprovado por: Directora Geral <i>Nerezh Tat.</i>	Data da Aprovação: <i>22.10.25</i>
--	---	--

Índice

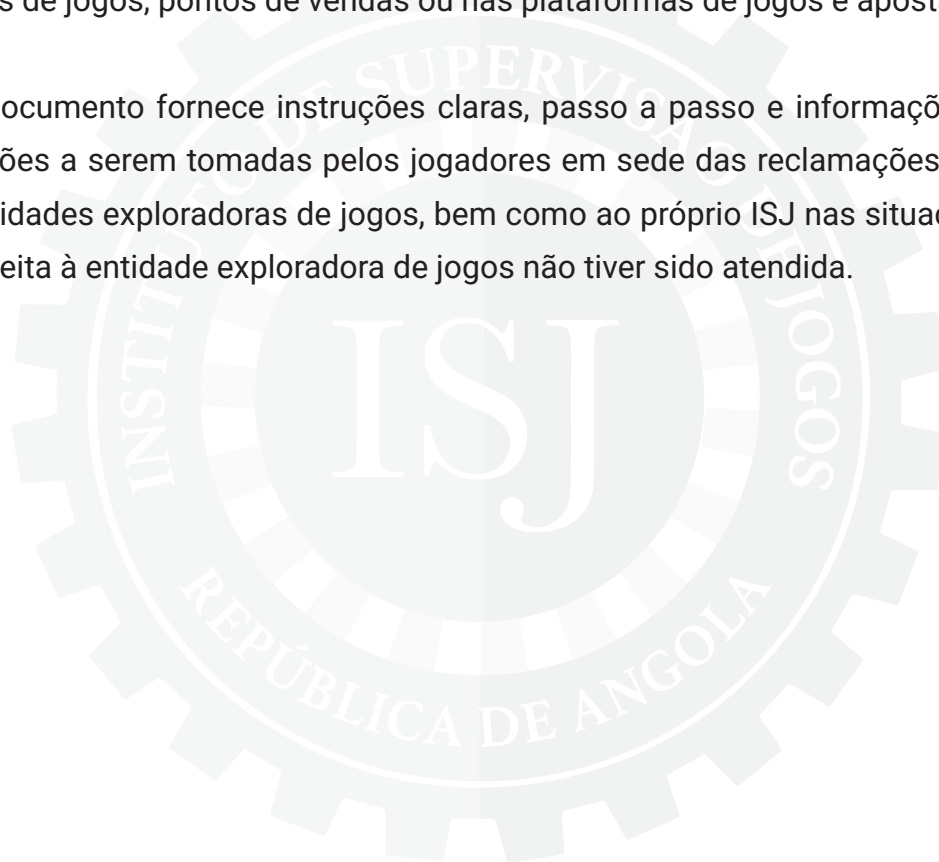
Preâmbulo	4
.....	
Etapa I	5
.....	
Etapa II	6
.....	
Etapa III	7
.....	
Etapa IV	8
.....	
VI Conclusões / Notas Finais	9
.....	
Anexo I	10
Anexo II	12
.....	

Preâmbulo

O presente Guia tem por base o Instrutivo n.º 8/22, de 17 de Agosto, que estabelece os procedimentos a serem observados no tratamento das reclamações apresentadas por jogadores às entidades exploradoras de jogos.

Este Guia é dirigido a todas as pessoas que participam nos jogos e apostas promovidas pelas entidades exploradoras de jogos supervisionadas pelo Instituto de Supervisão de Jogos, nos casinos, salas de jogos, pontos de vendas ou nas plataformas de jogos e apostas online.

O presente documento fornece instruções claras, passo a passo e informações detalhadas sobre as acções a serem tomadas pelos jogadores em sede das reclamações apresentadas junto das entidades exploradoras de jogos, bem como ao próprio ISJ nas situações em que a reclamação feita à entidade exploradora de jogos não tiver sido atendida.



Etapa I

APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO À ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS

1. Quem tem Legitimidade para Reclamar (Artigo 5.º)¹

- O Jogador ou o seu Representante legal que participe nos jogos promovidos por entidades exploradoras de jogos supervisionadas pelo ISJ. Para os casos de jogos online considera-se jogador o titular da conta registada na plataforma da entidade a quem se reclama.

2. Prazo para Reclamar (Artigo 7.º)

- A reclamação deve ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do conhecimento da situação que a justifica, pelo reclamante ou o seu representante legal.

3. Como Apresentar a Reclamação (Artigo 8.º)

- A reclamação pode ser feita pelo jogador (reclamante) ou seu representante legal, através de requerimento dirigido à entidade exploradora de jogos, registo no livro de reclamações disponível para o efeito, ou pelo site da entidade exploradora de jogos.

4. Conteúdo da Reclamação (Artigo 8.º)

- O requerimento deve conter todas as informações relevantes para a sua análise, incluindo:
 - i. Identificação completa do reclamante e do seu representante legal (se aplicável);
 - ii. Exposição dos factos;
 - iii. Meios de prova;
 - iv. Documentos de identificação do reclamante;
 - v. Dados de contacto do reclamante e, caso se aplique, do seu representante legal;
 - vi. Procuração do representante legal do reclamante, se aplicável.

¹ Os artigos enunciados no presente Guia referem-se ao Instrutivo 8/22, de 17 de Agosto.

Etapa II

PROCEDIMENTO DA ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS

1. Abertura do Procedimento (Artigo 10.º)

- Após receber a reclamação, a entidade exploradora de jogos deve abrir o respectivo procedimento, atribuindo-lhe um número e, se possível, inserindo-o numa plataforma electrónica;

2. Convite de Aperfeiçoamento (Artigo 9.º)

- Caso a exposição dos factos contidos na reclamação esteja incompleta ou imprecisa, a entidade exploradora de jogos deve convidar o reclamante a suprir e aperfeiçoar as deficiências existentes no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da recepção da notificação;

3. Prazo para Resposta (Artigo 11.º)

- A entidade exploradora de jogos tem o prazo de 7 (sete) dias úteis para se pronunciar sobre a reclamação, contados desde a sua recepção ou aperfeiçoamento.

Etapa III

INTERVENÇÃO DO INSTITUTO DE SUPERVISÃO DE JOGOS (ISJ)

1. Quando reclamar ao ISJ (Artigos 4.º e 11.º)

- Terminado o prazo de 7 (sete) dias úteis para pronunciamento da entidade exploradora de jogos, o jogador ou o seu representante legal pode apresentar a reclamação ao ISJ, havendo ou não resposta da entidade reclamada;
- A intervenção do ISJ visa a resolução de conflitos quando a resposta da entidade exploradora de jogos não for satisfatória.

2. Como Apresentar a Reclamação ao ISJ (Artigo 11.º)

- A comunicação deve ser feita, preferencialmente por via eletrónica (correspondencia.isj@minfin.gov.ao), correio postal ou presencialmente. O reclamante deve anexar a cópia da reclamação original, ou seja, da reclamação submetida à entidade exploradora de jogos, o comprovativo da data de submissão e a resposta da referida entidade, caso exista.

3. Abertura do Procedimento pelo ISJ (Artigo 12.º)

- Na sequência da recepção de reclamação, o ISJ abre um procedimento próprio mediante atribuição de um número;
- Se o assunto não se enquadrar nas suas atribuições, o ISJ informa o reclamante da sua falta de competência legal;
- Caso o requerimento inicial contenha deficiências, deve ser formulado convite ao reclamante para supri-las num prazo de 5 (cinco) dias úteis;

4. Arquivamento Liminar (Artigo 13.º)

- O ISJ arquivará a reclamação se for impossível identificar as partes, se for ininteligível ou manifestamente sem fundamento. Se faltarem elementos essenciais, o ISJ poderá solicitar ao reclamante que os forneça no prazo de 7 (sete) dias úteis, sob pena de arquivamento.

Etapa IV

ANÁLISE E CONCLUSÃO DA RECLAMAÇÃO PELO ISJ

1. Tramitação (Artigo 14.º)

- O reclamante é informado da admissão da reclamação antes da sua análise, bem como dos mecanismos que lhe permitam obter informações sobre o estado do procedimento;
- O ISJ comunica à entidade reclamada que irá analisar o processo do reclamante. Ambas as partes dispõem de 10 (dez) dias úteis para responderem aos pedidos do ISJ, prazo que pode ser estendido por mais 10 (dez) dias úteis em situações de especial complexidade.

2. Notificação da Audiência aos Interessados (Artigo 149.º do CPA)

- Não havendo ilegalidades ou irregularidades susceptíveis de inviabilizar o andamento do procedimento, o Instrutor notifica os interessados para audiência.
- Na notificação aos interessados devem constar os seguintes elementos:
 - a) Data e local da audiência;
 - b) Objecto da audiência;
 - c) Possibilidades de indicação de testemunhas.

3. Prazo de Análise (Artigo 15.º)

- O ISJ tem 30 (trinta) dias úteis a partir da abertura do procedimento para notificar o reclamante da conclusão da análise. Em casos de especial complexidade, este prazo é prorrogável por mais 30 (trinta) dias úteis.

4. Suspensão do Prazo (Artigo 15.º)

- O prazo de análise é suspenso se o ISJ estiver a aguardar informações ou se as partes iniciarem negociações para um acordo.

5. Extinção do Procedimento (Artigo 16.º)

- O processo pode ser extinto por desistência do reclamante, acordo entre as partes, ou pela comunicação da conclusão da análise pelo ISJ. Extingue-se igualmente quando o ISJ emite uma recomendação ou determinação à entidade reclamada.
- A decisão do procedimento de que resultou a reclamação deve constar de despacho de decisão, devendo o mesmo ser notificado às partes.

VI Conclusões / Notas Finais

Este Guia Prático é considerado um documento dinâmico e conciso que visa fornecer informações úteis e aplicáveis as reclamações dirigidas às entidades exploradoras de jogos, bem como ao ISJ.

Auguramos que este Guia auxilie os reclamantes no sentido de que cada um saiba a quem, como, onde e quando devem reclamar e recorrer para garantir o respeito pelos seus direitos.



ANEXO I

REQUERIMENTO INICIAL PARA RECLAMAR DE UMA ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS DE BASE TERRITORIAL

1. Nome Completo*²

2. Documento de identificação*

(indique o n.º do bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência do jogador)

3. E-mail*

4. N.º de telefone* (indique o n.º de telefone do jogador)

5. Tema* (motivo da sua reclamação)

6. Identificação da entidade exploradora de jogos* (indicar o nome da entidade)

**7. Identificação e localização do casino, salas de jogos ou ponto de venda
onde ocorreu o incidente***

8. Data do incidente (se for possível precisar)

² Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.

9. Descrição do incidente* (expor de forma clara, objectiva e concisa)

10. Formulação do pedido* (propor uma solução em termos claros, precisos e completos)

11. Anexar os meios de prova que sustentem a reclamação* (cópias do documento de identificação do jogador e da ficha de jogo, procuração do representante do jogador, se aplicável, bem como outros documentos relevantes).

Data

____ / ____ / ____

Assinatura do Jogador

² Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.

ANEXO II

REQUERIMENTO INICIAL PARA RECLAMAR DE UMA ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS E APOSTAS ONLINE

1. Nome Completo*³

2. Documento de identificação*

(indique o n.º do bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência do jogador)

3. E-mail*

4. N.º de telefone* (indique o n.º de telefone do jogador)

5. Tema* (motivo da sua reclamação)

6. Identificação da entidade exploradora de jogos* (indicar o nome da entidade)

7. ID do jogador (indique o número de identificação do jogador junto da plataforma de jogos e apostas online)

8. Data do incidente (se for possível precisar)

³ Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.

9. Descrição do incidente* (expor de forma clara, objectiva e concisa)



10. Formulação do pedido* (propor uma solução em termos claros, precisos e completos)



11. Anexar os meios de prova que sustentem a reclamação* (cópias do documento de identificação do jogador e da ficha de jogo, procuração do representante do jogador, se aplicável, bem como outros documentos relevantes).

Data

____ / ____ / ____

Assinatura do Jogador

³ Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.



GUIA PRÁTICO
PARA O TRATAMENTO
DAS RECLAMAÇÕES
DOS JOGADORES



ANEXO I

REQUERIMENTO INICIAL PARA RECLAMAR DE UMA ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS DE BASE TERRITORIAL

1. Nome Completo*²

2. Documento de identificação*

(indique o n.º do bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência do jogador)

3. E-mail*

4. N.º de telefone* (indique o n.º de telefone do jogador)

5. Tema* (motivo da sua reclamação)

6. Identificação da entidade exploradora de jogos* (indicar o nome da entidade)

**7. Identificação e localização do casino, salas de jogos ou ponto de venda
onde ocorreu o incidente***

8. Data do incidente (se for possível precisar)

² Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.

9. Descrição do incidente* (expor de forma clara, objectiva e concisa)

10. Formulação do pedido* (propor uma solução em termos claros, precisos e completos)

11. Anexar os meios de prova que sustentem a reclamação* (cópias do documento de identificação do jogador e da ficha de jogo, procuração do representante do jogador, se aplicável, bem como outros documentos relevantes).

Data

____ / ____ / ____

Assinatura do Jogador

² Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.



ANEXO II

REQUERIMENTO INICIAL PARA RECLAMAR DE UMA ENTIDADE EXPLORADORA DE JOGOS E APOSTAS ONLINE

1. Nome Completo*³

2. Documento de identificação*

(indique o n.º do bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência do jogador)

3. E-mail*

4. N.º de telefone* (indique o n.º de telefone do jogador)

5. Tema* (motivo da sua reclamação)

6. Identificação da entidade exploradora de jogos* (indicar o nome da entidade)

7. ID do jogador (indique o número de identificação do jogador junto da plataforma de jogos e apostas online)

8. Data do incidente (se for possível precisar)

³ Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.

9. Descrição do incidente* (expor de forma clara, objectiva e concisa)



10. Formulação do pedido* (propor uma solução em termos claros, precisos e completos)



11. Anexar os meios de prova que sustentem a reclamação* (cópias do documento de identificação do jogador e da ficha de jogo, procuração do representante do jogador, se aplicável, bem como outros documentos relevantes).

Data

____ / ____ / ____

Assinatura do Jogador

³ Os campos assinalados com asteriscos (*) devem ser obrigatoriamente preenchidos.