



GLI-LGS ESTÚDIO DE JOGOS AO VIVO **GUIA**

PARA ORGANIZAÇÕES DE JOGOS AO VIVO

Versão 1.0 RASCUNHO – Publicado em 07 de Julho de 2026

Conteúdo

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Propósito e Escopo	4
1.2. Normas Consultadas	4
1.3. Necessidade	4
2. AVALIAÇÃO	4
2.1. Avaliação Inicial do LGS	4
2.2. Avaliação Anual da LGS	4
2.3. Avaliação de Segurança em Jogos	5
3. CERTIFICAÇÃO	5
3.1. Certificação de Componentes	5
3.2. Certificação de Jogos	5
4. CONTROLES	6
4.1. Funcionalidades e Recursos do Jogo ao Vivo	6
4.1.1. Informações e Transparência do Jogador Remoto	6
4.1.2. Atrasos e Interrupções na Transmissão ao Vivo	6
4.1.3. Proibição de Informações de Vantagens de Jogadores em Tempo Real	6
4.1.4. Tratamento Remoto de Instruções do Jogador	6
4.1.5. Jogadores substitutos	7
4.1.6. Mistura de Jogadores Remotos com Jogadores Locais	7
4.1.7. Fichas ou fichas físicas de jogador	7
4.1.8. Funcionalidade de Gorjeta	8
4.1.9. Manipulação e Interferência	8
4.2. Segurança do Estúdio de Jogos ao Vivo	8
4.2.1. Políticas e Procedimentos de Segurança	8
4.2.2. Requisitos de Segurança Baseados no Ambiente Operacional	8
4.2.3. Acesso ao Órgão Regulador	9
4.3. Sistema de Vigilância	9
4.3.1. Equipamentos de Vigilância e Salas de Controle	9
4.3.2. Perda de Energia do Sistema de Vigilância	9
4.3.3. Vigilância Ativa de Monitoramento	9
4.3.4. Gravação contínua de jogos	10
4.3.5. Procedimentos de Gravação	10
4.3.6. Treinamento em Vigilância	10
4.3.7. Relatórios de Vigilância	10
4.3.8. Inspeções e Maus Funcionamentos	10
4.3.9. Registros de Vigilância	10
4.4. Consumíveis para Jogos ao Vivo	11
4.4.1. Especificações e Aprovação de Consumíveis	11
4.4.2. Armazenamento e Acesso a Consumíveis	11
4.4.3. Manutenção de Estoque de Consumíveis	11
4.4.4. Trilha de Auditoria e Armazenamento de Consumíveis	11
4.4.5. Inspeções de Consumíveis	11
4.4.6. Descarte de Consumíveis	11
4.5. Equipamento de Jogos ao Vivo	11
4.5.1. Especificações e Aprovação de Equipamentos	11
4.5.2. Gerenciamento de Mudanças de Equipamentos	11
4.5.3. Transporte e Recebimento de Equipamentos	11
4.5.4. Local de Instalação de Equipamentos	12
4.5.5. Verificação de Assinatura de Software de Equipamentos	12
4.5.6. Acesso a Equipamentos	12
4.5.7. Manutenção de Equipamentos	13
4.5.8. Falhas e Substituição de Equipamentos	13
4.5.9. Remoção de Equipamentos ou Aposentadoria	13
4.5.10. Destruição de Equipamentos	13
4.6. Servidores de Controle de Simulcast	14
4.6.1. Gravação em simulcast	14
4.6.2. Acesso ao Resultado do Jogo	14
4.6.3. Resultados dos Jogos	14
4.6.4. Mecanismo de Anulação	14
4.7. Dispositivos Especializados	14
4.7.1. Dados de Resultados do Jogo	14

4.7.2. Reconhecimento Automatizado.....	14
4.8. Dispositivos de Aleatoriedade Física.....	15
4.8.1. Aleatoriedade do Dispositivo.....	15
4.8.2. Inspeções de Durabilidade.....	15
4.8.3. Digitalização e Transmissão de Dados.....	15
4.8.4. Integridade dos Dados e Resolução de Discrepâncias.....	15
4.8.5. Procedimentos Operacionais.....	15
4.8.6. Monitoramento de Aleatoriedade.....	15
4.9. Procedimentos de Jogo ao Vivo.....	16
4.9.1. Procedimentos e Revisão do Jogo.....	16
4.9.2. Monitoramento de Jogadores.....	16
4.9.3. Eventos Anômalos durante Jogos ao Vivo.....	16
4.9.4. Embaralhamento de cartas.....	16
4.9.5. Dispositivos à prova de adulteração.....	16
4.9.6. Variações Operacionais.....	16
4.9.7. Diários de Jogos ao Vivo.....	16
4.10. Treinamento de Pessoal, Agendamento e Revisões de Desempenho.....	17
4.10.1. Contratação e Demissão de Pessoal.....	17
4.10.2. Verificações de Antecedentes de Pessoal.....	17
4.10.3. Treinamento de Pessoal.....	17
4.10.4. Escalonamento de Pessoal.....	17
4.10.5. Registros de Pessoal.....	17
4.10.6. Organograma de Pessoal.....	17
4.10.7. Supervisão de Pessoal.....	17
4.10.8. Segregação das Deveres de Pessoal.....	17

1. INTRODUÇÃO

1.1. Propósito e Escopo

O objetivo deste documento é estabelecer procedimentos e práticas para a indústria no que diz respeito à implementação e avaliação de um Estúdio de Jogo ao Vivo (Avaliação LGS), onde as apostas são feitas por meio de uma Plataforma de Jogo ao Vivo em jogos ao vivo realizados por um atendente de jogos (por exemplo, dealer, croupier, etc.) e/ou outros equipamentos de jogo ao vivo em um Estúdio de Jogo ao Vivo. Isso inclui, mas não se limita a, sorteios ao vivo, jogos de cartas ao vivo, jogos de mesa ao vivo, jogos de keno ao vivo, jogos de bingo ao vivo e jogos ao vivo de dispositivos de jogo ou outros jogos conforme permitido pelo órgão regulador.

A orientação fornecida neste documento tem como objetivo esclarecer o seguinte para Laboratórios de Testes Independentes ou Organizações de Jogos ao Vivo, como operadores, fornecedores, fornecedores, etc.:

- a. Estrutura regulatória mínima para jogos ao vivo baseada na tecnologia existente e nas melhores práticas da indústria para proteger os interesses do jogador e garantir a integridade do jogo;
- b. Diretrizes para a realização de Avaliações LGS para garantir que ela esteja em conformidade com as leis, regulamentos e padrões do setor aplicáveis dentro do escopo; e
- c. Procedimentos mínimos de uniforme, formato e requisitos de arquivo para todas as informações a serem capturadas por uma Organização de Jogos ao Vivo.

1.2. Normas Consultadas

A GLI reconhece e agradece aos órgãos reguladores e outros participantes do setor que reuniram regras, regulamentos, normas técnicas e outros documentos que foram influentes no desenvolvimento deste documento.

1.3. Necessidade

Uma Avaliação LGS é necessária para garantir a integridade, justiça e conformidade regulatória das operações de jogos ao vivo, verificando que todos os produtos de jogos ao vivo, jogos ao vivo e procedimentos operacionais funcionem conforme o esperado e sejam resistentes a manipulação, erro ou influência não autorizada. Tais avaliações fornecem garantia independente de que os resultados dos jogos ao vivo são devidamente gerados, transmitidos e exibidos de acordo com as regras aprovadas, que as medidas de vigilância e controle são eficazes e que todos os componentes do Estúdio de Jogos ao Vivo, incluindo atendentes de jogo, câmeras, infraestrutura de streaming e sistemas de suporte, operam dentro dos padrões técnicos e procedimentais estabelecidos. Isso é fundamental para manter a confiança dos jogadores, garantir a responsabilidade dos operadores e atender aos requisitos jurisdicionais de transparência, segurança e jogo responsável.

2. AVALIAÇÃO

2.1. Avaliação Inicial do LGS

O Estúdio de Jogos ao Vivo será totalmente avaliado com base neste documento, bem como com as regras e regulamentos de todas as jurisdições que nele atuam, acompanhado de um relatório formal de avaliação de um Laboratório de Testes Independente dentro de noventa dias após o início das operações de jogos ao vivo nessa jurisdição, a menos que o órgão regulador tenha orientado o contrário. Qualquer adiamento solicitado da Avaliação LGS, juntamente com um cronograma atualizado, será autorizado pelo órgão regulador.

NOTA: Recomenda-se que o órgão regulador permita flexibilidade para os cronogramas de avaliação LGS para estúdios multijurisdicionais, permitindo a consolidação de auditorias para múltiplas jurisdições em um cronograma comum.

2.2. Avaliação Anual da LGS

Pelo menos uma vez por ano, salvo especificação em contrário pelo órgão regulador, o Estúdio de Jogos ao Vivo será totalmente avaliado com base neste documento, bem como com as regras e regulamentos de todas as jurisdições que nele atuam, acompanhado de um relatório formal de avaliação de um Laboratório de Testes Independente. A aprovação para extensão além da avaliação anual pode ser solicitada se houver dificuldades

demonstradas. Conceder uma isenção por dificuldade é exclusivo a critério do órgão regulador.

NOTA: Recomenda-se que o órgão regulador permita flexibilidade para os cronogramas de avaliação LGS para estúdios multijurisdicionais, permitindo a consolidação de auditorias para múltiplas jurisdições em um cronograma comum.

2.3. Avaliação de Integridade e Segurança

Salvo especificação em contrário pelo órgão regulador, uma avaliação de segurança de jogos deverá ser realizada com base nos controles e testes aplicáveis identificados no Quadro de Segurança de Jogos da GLI (GLI-GSF) e em quaisquer outros controles e testes identificados pelo órgão regulador para complementar as Avaliações LGS designadas nos requisitos 2.1 e 2.2. A avaliação técnica de segurança consiste em uma Auditoria de Controles de Segurança da Informação de Jogos (GIS) e uma Avaliação de Segurança Técnica de Jogos (GTS) dos componentes críticos do ambiente de produção de jogos do Estúdio de Jogo ao Vivo.

3. CERTIFICAÇÃO

3.1. Certificação de Componentes

Todos os componentes de jogos ao vivo que exijam certificação do órgão regulador, como plataformas de jogos ao vivo, interfaces remotas para jogadores e equipamentos de jogos ao vivo, devem ser certificados de acordo com os requisitos técnicos aplicáveis do órgão regulador e/ou os padrões GLI adotados. Equipamentos de jogos ao vivo incluem, mas não se limitam a, servidores de controle de simulcast, dispositivos físicos de aleatoriedade (rodas mecânicas automatizadas e não automatizadas, tambores, sopradores, baralhadores, sapatos, shakers, arremessadores, etc.), dispositivos especializados (scanners, câmeras, som, computadores, monitores de servidores, equipamentos de comunicação e componentes relacionados, etc.), componentes de gerenciamento de jogos ao vivo usados pelos atendentes de jogo (por exemplo, dealer, croupier, etc.) para gerenciar a atividade ao vivo do jogo, e quaisquer outros auxílios tecnológicos para a exibição de jogos ao vivo.

NOTA: Os requisitos técnicos aplicáveis devem ser determinados com base em como o jogador remoto está participando do jogo ao vivo. Por exemplo, se o jogador remoto estiver acessando o jogo ao vivo por meio de um Sistema de Jogos Interativos, os requisitos técnicos do órgão regulador para Jogos Interativos e/ou as Normas GLI-19 para Sistemas de Jogos Interativos serão cumpridos. Os requisitos técnicos aplicáveis também devem ser determinados com base no tipo de equipamento de jogo ao vivo utilizado. Por exemplo, um embaralhador de cartas deve atender aos requisitos técnicos do órgão regulador para embaralhadores e/ou as Normas GLI-29 para embaralhadores de cartas e sapatos de dealer.

3.2. Certificação de Jogos

Todos os jogos ao vivo para uso proposto devem atender ou superar as regras e regulamentos aplicáveis do órgão regulador aplicável e/ou as Normas GLI adotados, especificado pelo órgão regulador. Toda a documentação e outros materiais necessários para realizar testes e avaliar a conformidade do jogo ao vivo devem ser enviados a um Laboratório de Testes Independente para que o jogo ao vivo possa ser certificado, incluindo:

- Um resumo do jogo ao vivo, incluindo os objetivos do jogo ao vivo, o método de jogo e as apostas oferecidas;
- Um rascunho das regras propostas para o jogo, incluindo uma descrição dos equipamentos ou consumíveis de jogos ao vivo usados para jogar o jogo ao vivo, além de exemplos específicos e procedimentos de distribuição;
- Procedimentos específicos para corrigir todas as malas operações e falhas de qualquer equipamento de jogos ao vivo utilizado;
- As verdadeiras probabilidades, as odds de pagamento e a vantagem da casa para cada aposta;
- Amostra(s) de equipamentos ou consumíveis novos ou modificados para jogos ao vivo associados ao jogo ao vivo;
- Um esboço ou imagem do layout do jogo ao vivo, se houver; e
- Esboços ou fotos dos equipamentos de jogo ao vivo usados para jogar o jogo ao vivo.

4. CONTROLES

4.1. Funcionalidades e Recursos do Jogo ao Vivo

4.1.1. Informações e Transparência do Jogador Remoto

Todo o processo é visualizado por todos os players remotos através de áudio e vídeo em tempo real, usando streaming, narrowcast, broadcast ou outras tecnologias e uma interface gráfica. Os jogadores remotos receberão:

- a. Um feed de áudio/vídeo de qualidade equivalente.
 - i. Essa equivalência deve ser medida e verificada sempre que comunicações forem iniciadas, incluindo reconexão devido a interrupções do sinal ou reativação quando o sinal foi cortado;
 - ii. Um requisito mínimo de conexão de sinal deve ser estabelecido, aplicado e divulgado aos jogadores;
- b. Acesso áudio/visual em tempo real ao jogo ao vivo, incluindo:
 - i. Qualquer informação de jogo normalmente exigida para ser exibida para jogos conforme especificado nas Normas técnicas do órgão regulador que não é exibida pela própria Interface Remota do Jogador;
 - ii. As ações do atendente de jogo e, quando aplicável, de outros jogadores;
 - iii. Data e horário no Live Gaming Studio;
 - iv. Identificação do jogo/número da tabela e localização;
- c. Regras que descrevem procedimentos para lidar com interrupções de jogos ao vivo causadas pela descontinuidade do fluxo de dados, vídeo e voz do servidor de rede durante uma partida (por exemplo, queda de conexão à internet, falha simultânea no servidor de controle, etc.);
- d. Uma indicação da possibilidade de erro humano pelo operador de jogo e erro do sistema pelo equipamento de jogo ao vivo, e como os erros são resolvidos; e
- e. Informações relacionadas a qualquer correlação entre a seleção de apostas do jogador remoto através da Interface do Jogador Remoto e o que será exibido no feed de vídeo, como fichas ou fichas físicas do jogador, e seus valores.

4.1.2. Atrasos e Interrupções na Transmissão ao Vivo

Cada jogador remoto deve ser informado de quaisquer transmissões ao vivo ou qualquer jogo ao vivo que dependa de monitoramento 'ao vivo' de um evento (por exemplo, bingo) de que transmissões 'ao vivo' podem sofrer atraso ou interrupção.

- a. Quando um atraso for aparente ou criado pela Plataforma de Jogo ao Vivo, a escala do atraso será exibida ao jogador remoto. O aviso verbal do atendente de jogos é aceitável, conforme estabelecido na política e/ou documento de procedimento apropriado.
- b. Procedimentos devem ser implementados para lidar com interrupções remotas de jogadores ou qualquer interrupção de vídeo, voz ou transmissão de dados durante um jogo ao vivo.

4.1.3. Proibição de Informações de Vantagens de Jogadores em Tempo Real

Jogadores remotos não devem receber nenhuma informação em tempo real sobre o jogo ao vivo atualmente em andamento, que possa ser usada para ajudar em:

- a. Projeção ou previsão do resultado de um jogo;
- b. Para jogos de cartas, acompanhar as cartas jogadas e as cartas restantes a serem jogadas;
- c. Analisar a probabilidade de ocorrer um evento relacionado a um jogo; ou
- d. Analisar a estratégia para jogar ou apostar a ser usada em um jogo, a menos que permita as regras do jogo.

4.1.4. Tratamento Remoto de Instruções do Jogador

O jogo ao vivo recebe instruções de cada jogador remoto através da Interface do Jogador Remoto ou de outro canal de comunicação para facilitar as decisões dos jogadores quando necessário. Procedimentos devem estar em vigor para garantir que:

- a. Todas as apostas legítimas são aceitas pelo jogo, conforme definido pelas regras desse jogo;

- b. Quando as apostas são feitas por instrução verbal, o conteúdo da aposta é comunicado de volta e reconhecido pelo jogador antes que a aposta seja confirmada;
- c. Quando um atendente de jogo recebe apostas indicadas pelo jogador, uma indicação clara ou notificação de que a aposta foi aceita ou rejeitada (total ou parcialmente) é fornecida ao jogador; e
- d. O jogador vencedor é notificado da vitória, incluindo o valor ganho, após a conclusão do jogo e que seus fundos disponíveis são atualizados imediatamente ou ao sair do jogo.

4.1.5. Jogadores substitutos

Quando autorizado por um órgão regulador, uma Organização de Jogos ao Vivo pode utilizar um jogador substituto para fazer apostas em nome de um jogador remoto, em vez de diretamente por meio de uma Interface de Jogador Remoto. Essas implementações serão analisadas caso a caso. Procedimentos deverão existir para que o jogador substituto, se aplicável:

- a. "Sacar" fundos da conta do jogador para comprar fichas físicas ou fichas; e
- b. "Depositar" fundos na conta do jogador após sacar fichas ou fichas físicas quando o jogo terminar ou após uma interrupção.

4.1.6. Mistura de Jogadores Remotos com Jogadores Locais

Quando jogadores remotos participam de jogos com jogadores locais, que estão jogando no jogo físico em um local de jogos (por exemplo, cassino, salão de bingo, sala de cartas, etc.), a Organização de Jogos ao Vivo deverá garantir que:

- a. Os procedimentos são estabelecidos e incluem, no mínimo, como a receita é contabilizada, conciliada e registrada.
- b. Os jogadores no local são informados de que estão sendo filmados como parte de uma transmissão ao vivo;
- c. Um jogador não pode participar do mesmo jogo que um jogador local e um jogador remoto;
- d. As regras, a arte gráfica e a funcionalidade do jogo ao vivo, conforme disponibilizadas ao jogador remoto por meio da Interface Remota do Jogador, não deverão incluir mais nem menos informações do que aquelas disponibilizadas a um jogador presente no local (on-premises player), quando aplicável:
 - i. Incluir não mais nem menos informações do que aquelas disponíveis para jogadores locais;
 - ii. Não resultar em vantagem ou desvantagem em comparação com jogadores no local; e
- e. Jogadores remotos não serão mais nem menos elegíveis para vencer o jogo do que jogadores no local. Nada aqui pode impedir a possibilidade de implementar prêmios específicos de bônus/promocionais apenas para jogadores locais ou remotos.

4.1.7. Fichas ou fichas físicas de jogador

O seguinte se aplica a fichas ou fichas físicas de jogador usadas em jogos ao vivo. Por exemplo, em um jogo de pôquer ao vivo envolvendo jogadores no local e jogadores remotos, fichas ou fichas físicas de jogador podem ser colocadas na mesa para indicar a aposta do jogador aos outros jogadores.

- a. Todas as fichas ou fichas devem ter características físicas idênticas, exceto por diferenças específicas na denominação.
- b. As fichas ou fichas de todas as denominações possíveis devem ser mostradas (conforme a denominação do jogo) para que a indisponibilidade de fichas ou fichas de denominações menores não force os jogadores a apostar mais.
- c. Cada ficha ou ficha deve ser projetada para que a denominação específica de cada ficha possa ser determinada quando colocada em uma pilha de fichas ou fichas de várias denominações.
- d. As fichas ou fichas usadas devem ser únicas para cada denominação que representam, e a denominação deve ser claramente visível em qualquer ficha ou ficha.
- e. Um procedimento definido deve existir para a contabilização das fichas ou fichas físicas do jogador.

4.1.8. Funcionalidade de Gorjeta

Quando a funcionalidade de gorjeta estiver disponível para permitir que o jogador dê gorjeta ao operador do jogo ao vivo, a Organização de Jogos ao Vivo garantirá que as transações de gorjeta sejam opcionais, iniciadas pelo jogador, independentes da funcionalidade de aposta, devidamente processadas e contabilizadas.

- a. Os procedimentos de gorjeta devem mitigar adequadamente o risco de conluio entre jogadores e o atendente do jogo, o que incluirá, mas não se limita a, a reunificação de todas as gorjetas recebidas.
- b. Transações de gorjeta não devem:
 - i. Ser exigido como condição para participação em um jogo ao vivo;
 - ii. Impactar o ritmo do jogo ou introduzir atrasos na resolução das apostas; e
 - iii. Afeta o resultado de qualquer jogo ou a integridade do RNG ou do equipamento de jogo ao vivo usado no jogo ao vivo.
- c. A Interface do Jogador Remoto deve:
 - i. Distingue claramente transações de gorjeta de transações de apostas; e
 - ii. Apresenta ao jogador remoto uma tela de confirmação antes de finalizar a transação de gorjeta.
- d. As transações de gorjeta devem ser:
 - i. Registrado separadamente de uma transação de apostas; e
 - ii. Conciliado com os fundos disponíveis do jogador antes de ser disponibilizado ao atendente de jogo.

4.1.9. Manipulação e Interferência

A Organização de Jogos ao Vivo deverá garantir que nenhuma pessoa não autorizada tenha a capacidade de manipular ou influenciar qualquer jogo ao vivo ou equipamento de jogo ao vivo, inclusive no que diz respeito à produção de dados de resultado do jogo, exceto conforme previsto pelo design do jogo.

4.2. Segurança do Estúdio de Jogos ao Vivo

4.2.1. Políticas e Procedimentos de Segurança

O Estúdio de Jogos ao Vivo deve ser definido, demarcado e protegido por políticas, procedimentos e controles de segurança adequados ao ambiente operacional. Áreas seguras, equipamentos de jogos ao vivo, consumíveis e áreas onde consumíveis são armazenados ou preparados para uso devem ser protegidos para evitar acessos não autorizados e preservar a integridade dos jogos ao vivo.

- a. O acesso às áreas onde ocorrem jogos ao vivo, há equipamentos de jogos ao vivo ou onde os consumíveis são armazenados ou preparados para uso será limitado a pessoal autorizado.
- b. As permissões de acesso serão atribuídas com base no papel ou categoria do pessoal, incluindo assistentes de jogo, pessoal supervisor, pessoal de segurança e outros profissionais autorizados, conforme aplicável.
- c. Os pontos de acesso, incluindo áreas de entrega, áreas de carregamento e outros pontos onde pessoas não autorizadas possam entrar, devem ser controlados, monitorados e, quando possível, isolados das áreas operacionais.
- d. Os controles serão suficientes para evitar acesso não autorizado a qualquer área onde a integridade do jogo ao vivo possa ser afetada.
- e. Políticas e procedimentos de segurança devem ser revisados periodicamente para garantir que os riscos sejam identificados, mitigados e tratados por meio de planos de contingência.
- f. Procedimentos devem estar em vigor para responder a incidentes de segurança ou outras questões de segurança dentro do Estúdio de Jogos ao Vivo.

4.2.2. Requisitos de Segurança Baseados no Ambiente Operacional

Os controles de segurança do Estúdio de Jogos ao Vivo devem ser adequados ao local e ao ambiente operacional onde os jogos ao vivo acontecem.

- a. Quando jogos ao vivo ocorrerem em um Local de Jogos (por exemplo, cassino, salão de bingo, sala de cartas, etc.) aberto para jogos por jogadores no local, o Estúdio de Jogos ao Vivo estará sujeito às regras e controles

de segurança aplicáveis do Espaço de Jogo, incluindo controles sobre o perímetro, equipamentos de jogo ao vivo, consumíveis e pontos de acesso relacionados.

- b. Quando jogos ao vivo ocorrem em um local de jogos durante o horário de funcionamento público, em uma área não aberta para jogos por jogadores no local, as áreas onde os jogos ao vivo acontecem, áreas próximas a equipamentos de jogo ao vivo, áreas onde consumíveis são armazenados ou preparados para uso e pontos de acesso relacionados devem ser protegidos por delimitação, barreiras de alerta e supervisão de pessoal de segurança.
- c. Quando jogos ao vivo ocorrem em estúdio particular, em um local de jogos durante o horário de fechamento público ou em uma área não aberta para jogos por jogadores no local e não supervisionada por pessoal de segurança, as áreas onde os jogos ao vivo acontecem, áreas próximas a equipamentos de jogos ao vivo, áreas onde consumíveis são armazenados ou preparados para uso e pontos de acesso relacionados devem ser protegidos por barreiras físicas e sistemas de segurança de acesso.

4.2.3. Acesso ao Órgão Regulador

Se necessário, o órgão regulador deverá garantir acesso contínuo e irrestrito ao Estúdio de Jogos ao Vivo, equipamentos de jogos ao vivo e consumíveis por qualquer motivo que o órgão regulador considerar necessário para regular, licenciar, fiscalizar e auditar a condução dos jogos ao vivo. Isso incluirá, mas não se limita a, acesso a todos os feeds de áudio/vídeo ao vivo necessários ou implementados de outra forma.

4.3. Sistema de Vigilância

4.3.1. Equipamentos de Vigilância e Salas de Controle

Um sistema de vigilância com capacidade para monitorar e registrar visões contínuas e desobstruídas de todas as jogadas ao vivo e das áreas onde consumíveis são armazenados e preparados para uso deve ser instalado, mantido e operado.

- a. O sistema de vigilância deve ser mantido e operado a partir de um ou mais locais seguros, como armários trancados, ou de salas de operações de vigilância com pessoal.
- b. As salas de operações de vigilância devem ser protegidas para evitar entradas não autorizadas.
- c. O acesso às salas de operações de vigilância será limitado a pessoal de vigilância e outras pessoas autorizadas.
- d. Os registros de acesso às salas de operações de vigilância devem ser mantidos.
- e. Os equipamentos da sala de operações de vigilância devem ter capacidade total de sobreposição sobre todos os outros equipamentos de vigilância via satélite.
- f. Cada câmera deve ser instalada de forma a evitar que seja facilmente obstruída, adulterada ou desativada.

4.3.2. Perda de Energia do Sistema de Vigilância

No caso de perda de energia do sistema de vigilância:

- a. Procedimentos alternativos de segurança, como pessoal adicional de supervisão ou segurança, devem ser implementados imediatamente; ou
- b. Uma fonte de energia auxiliar ou reserva deve estar disponível e capaz de fornecer restauração imediata da energia ao sistema de vigilância para garantir que o pessoal de vigilância possa observar todas as áreas cobertas por câmeras dedicadas.

4.3.3. Vigilância Ativa de Monitoramento

Procedimentos devem estar em vigor para garantir que a vigilância e as gravações sejam monitoradas ativamente pelo pessoal de segurança. O sistema de vigilância deve:

- a. Ter a capacidade de exibir todas as vistas da câmera em um monitor;
- b. Incluir um número suficiente de dispositivos de gravação para registrar as imagens de todas as câmeras exigidas por esta seção;
- c. Grave todas as imagens da câmera; e

- d. Inclua um número suficiente de monitores para exibir simultaneamente atividades ao vivo do jogo.

4.3.4. Gravação contínua de jogos

Uma gravação contínua será feita de todos os jogos ao vivo disputados para que:

- a. As informações necessárias para reconstruir adequadamente cada jogo ao vivo são identificáveis e distinguíveis, consistentes com os requisitos de recall de jogos aplicáveis especificados nos padrões técnicos do órgão regulador, que não são exibidos pela própria Interface Remota do Jogador;
- b. O sistema de vigilância pode registrar uma data e hora precisas de cada jogo ao vivo .
 - i. A data e a hora não devem obstruir significativamente a visão registrada;
 - ii. A data e a hora devem ser determinadas com precisão de um segundo em relação ao relógio usado pelo sistema;
 - iii. O fuso horário também deve aparecer, ou deve estar claro na documentação de apoio; e
- c. A sequência dos jogos ao vivo em relação entre si pode ser determinada.

4.3.5. Procedimentos de Gravação

Procedimentos devem ser estabelecidos e implementados para garantir que a gravação:

- a. Abrange o Live Gaming Studio definido e as áreas onde os consumíveis são armazenados e preparados para uso com detalhes suficientes para confirmar se as regras e procedimentos do jogo foram seguidos e para identificar discrepâncias;
- b. É capturado de forma que impede interferência ou exclusão; e
- c. Pode ser revisado pelo operador e/ou órgão regulador em caso de reclamação/disputa do jogador; e
- d. É mantido por no mínimo noventa dias ou conforme exigido pelo órgão regulador. Gravações relacionadas a qualquer evento que esteja sujeito a uma investigação descoberta dentro do período inicial de retenção devem ser copiadas e mantidas até a conclusão da investigação ou após a conclusão por um período de tempo, não inferior a um ano ou conforme exigido pelo órgão regulador.

4.3.6. Treinamento em Vigilância

Todo o pessoal de vigilância deve ser treinado no uso dos equipamentos de vigilância e nos jogos ao vivo.

4.3.7. Relatórios de Vigilância

Procedimentos aprovados pelo órgão regulador devem ser implementados para reportar crimes suspeitos e atividades suspeitas.

4.3.8. Inspeções e Maus Funcionamentos

Uma inspeção periódica dos sistemas de vigilância será realizada. Quando uma falha no sistema de vigilância for descoberta, a falha e os reparos necessários devem ser documentados e os reparos iniciados em até setenta e duas horas.

- a. Se uma câmera dedicada apresentar falha, procedimentos alternativos de segurança, como supervisão ou pessoal de segurança adicional, devem ser implementados imediatamente.
- b. O órgão regulador será notificado sobre qualquer sistema de vigilância e/ou câmera(s) que tenham apresentado falhas por mais de vinte e quatro horas e sobre as medidas alternativas de segurança que estejam sendo implementadas.

4.3.9. Registros de Vigilância

A Organização de Jogos ao Vivo deverá manter registros e demonstrar o seguinte:

- a. Conformidade com os padrões de armazenamento, identificação e retenção exigidos nesta seção;
- b. Cada falha e reparo do sistema de vigilância conforme definido nesta seção; e

c. Atividades realizadas por pessoal de vigilância conforme exigido por esta seção.

4.4. Consumíveis para Jogos ao Vivo

4.4.1. Especificações e Aprovação de Consumíveis

Os consumíveis usados em um Estúdio de Jogos ao Vivo devem atender aos padrões mínimos, especificações e requisitos prescritos pelo órgão regulador e devem ser aprovados pelo órgão regulador antes da implementação no estúdio.

4.4.2. Armazenamento e Acesso a Consumíveis

Procedimentos devem estar em vigor para garantir que os consumíveis sejam armazenados em locais seguros. Consumíveis estarão sujeitos a controles de acesso que impeçam acessos não autorizados.

4.4.3. Manutenção de Estoque de Consumíveis

Procedimentos serão implementados para acompanhar o inventário de consumíveis desde o recebimento, passando pelo armazenamento, instalação, uso, aposentadoria e destruição.

4.4.4. Trilha de Auditoria e Armazenamento de Consumíveis

Todos os consumíveis devem ter uma trilha de auditoria associada que mostra quais funcionários designados tiveram acesso aos consumíveis em qualquer momento para cada operação.

4.4.5. Inspeções de Consumíveis

As inspeções devem ser realizadas nos consumíveis antes de serem colocados em operação e, periodicamente, aleatoriamente, desde o desembolso até a aposentadoria. Todos os consumíveis que serão submetidos a equipamentos de jogo ao vivo também devem ser inspecionados quanto a defeitos antes do processamento, para evitar interrupções no jogo. Registros dessas inspeções devem ser mantidos.

4.4.6. Descarte de Consumíveis

Consumíveis usados devem ser destruídos de forma a evitar sua reutilização acidental em jogos ao vivo e que os coloque permanentemente fora de uso. Consumíveis que sejam objeto de qualquer investigação deverão ser mantidos até a conclusão da investigação.

4.5. Equipamento de Jogos ao Vivo

4.5.1. Especificações e Aprovação de Equipamentos

Equipamentos de jogos ao vivo utilizados em um Estúdio de Jogos ao Vivo devem atender aos padrões mínimos, especificações e requisitos prescritos pelo órgão regulador e devem ser aprovados pelo órgão regulador antes da implementação no estúdio.

4.5.2. Gerenciamento de Mudanças de Equipamentos

Salvo especificação em contrário pelo órgão regulador, a Organização de Jogos ao Vivo deverá desenvolver e aderir aos processos e procedimentos de controle de mudanças para uso de equipamentos de jogos ao vivo que atendam aos requisitos do programa de gestão de mudanças que deve ser adotado pelo órgão regulador, como o Guia do Programa de Gestão de Mudanças da GLI (GLI-CMP).

4.5.3. Transporte e Recebimento de Equipamentos

Equipamentos de jogos ao vivo devem ser enviados de forma segura para evitar acessos não autorizados.

- a. Um procedimento de comunicação será estabelecido entre o fornecedor de equipamentos de jogos ao vivo e a Organização de Jogos ao Vivo para controlar adequadamente o envio e o recebimento de todos os equipamentos de jogos ao vivo. Tais procedimentos incluirão:
 - i. A notificação sobre remessas pendentes deve ser fornecida à Organização de Jogos ao Vivo;
 - ii. Documentação de certificação; e
 - iii. Notificação do fornecedor à Organização de Jogos ao Vivo, sobre a data de envio e a data prevista de entrega.
- b. A notificação de envio deve incluir:
 - i. Nome e endereço do fornecedor;
 - ii. Descrição do embarque;
 - iii. Para hardware, número de série;
 - iv. Para software, versão do software e descrição do software;
 - v. Método de envio; e
 - vi. Data prevista de entrega.
- c. A Organização de Jogos ao Vivo receberá todo o equipamento de jogos ao vivo e verificará seu conteúdo com a notificação de envio.

4.5.4. Local de Instalação de Equipamentos

O Estúdio de Jogos ao Vivo deve conter um local seguro para a instalação, operação e uso de equipamentos de jogos ao vivo.

- a. Os equipamentos de jogos ao vivo devem ser instalados de acordo com um plano definido e instalados ou protegidos para reduzir os riscos de:
 - i. Ameaças e perigos ambientais;
 - ii. Oportunidades para acesso não autorizado;
 - iii. Falhas de energia; e
 - iv. Outras interrupções causadas por falhas nas concessionárias de apoio.
- b. Registros de todos os equipamentos instalados de jogos ao vivo serão mantidos.
- c. Os testes devem ser realizados durante o processo de instalação para verificar se o equipamento de jogos ao vivo foi devidamente instalado.
- d. A energia e a fiação de comunicação dos equipamentos de jogo ao vivo que transportam dados de resultado do jogo ou apoiam informações ao vivo do jogo devem ser protegidas contra interceptação, interferência ou dano.

4.5.5. Verificação de Assinatura de Software de Equipamentos

Para equipamentos de jogos ao vivo com software certificado por um Laboratório de Testes Independente, procedimentos serão implementados para verificações de assinatura de software a fim de verificar que apenas software certificado está instalado. Esses procedimentos devem incluir:

- a. Comparando assinaturas geradas pelos programas de verificação com as assinaturas fornecidas na documentação de certificação daquela versão do software; e
- b. Investigando e resolvendo quaisquer variações na verificação de assinatura de software.

4.5.6. Acesso a Equipamentos

Os equipamentos de jogo ao vivo estarão sujeitos a controles de acesso que impedem acessos não autorizados. Quando as sessões dos usuários forem suportadas pelo equipamento de jogo ao vivo, mecanismos devem estar em vigor para garantir que:

- a. O acesso ao equipamento de jogos ao vivo pelo pessoal é controlado por um procedimento de login seguro ou outro processo seguro aprovado pelo órgão regulador para garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso. Não será possível alterar as configurações do equipamento de jogo ao vivo sem um processo de segurança autorizado.

- b. Uma sessão de usuário é iniciada pelo login do indivíduo em sua conta de usuário usando seu nome de usuário e senha seguros ou um meio alternativo para que o indivíduo forneça credenciais de autenticação conforme permitido pelo órgão regulador.
- c. Todas as opções disponíveis apresentadas ao indivíduo estarão vinculadas à sua conta de usuário.
- d. Se o equipamento de jogo ao vivo não receber a entrada do indivíduo dentro de quinze minutos, ou em um período especificado pelo órgão regulador, a sessão do usuário deverá expirar ou travar, exigindo que o indivíduo restabelece seu login para continuar. Para equipamentos portáteis, o período não deve exceder dois minutos, salvo indicação em contrário pelo órgão regulador.
- e. Contas de usuário são automaticamente bloqueadas após três tentativas sucessivas fracassadas de acesso ativo em um período de trinta minutos, ou um período a ser determinado pelo órgão regulador. Quando suportado, um mecanismo pode liberar automaticamente uma conta bloqueada após trinta minutos, ou um período a ser determinado pelo órgão regulador ter se esgotado.

4.5.7. Manutenção de Equipamentos

Para garantir sua disponibilidade e integridade contínuas, os equipamentos de jogos ao vivo devem ser devidamente mantidos, inspecionados, testados e manutencionados em intervalos regulares por pessoal designado, para garantir que estejam livres de defeitos ou mecanismos que possam interferir em sua operação. Registros dessas atividades devem ser mantidos.

4.5.8. Falhas e Substituição de Equipamentos

Políticas e procedimentos serão implementados para identificar, investigar, documentar e resolver falhas em equipamentos de jogo ao vivo, incluindo equipamentos de jogo ao vivo que apresentam um nível inaceitável de erros. Tais procedimentos devem abordar o seguinte:

- a. Determinação do evento que causou a falha;
- b. Revisão de registros relevantes, relatórios de jogos, registros de registros, registros de vigilância;
- c. Reparo ou substituição do equipamento de jogos ao vivo; e
- d. Verificação da integridade do equipamento de jogo ao vivo antes de restaurá-lo à operação;

4.5.9. Remoção de Equipamentos ou Aposentadoria

Procedimentos serão implementados para remover ou retirar qualquer ou todos os equipamentos de jogos ao vivo de operação. Os procedimentos deverão incluir o seguinte:

- a. Remover e/ou proteger equipamentos de jogos ao vivo;
- b. Documentar a remoção ou segurança de equipamentos de jogos ao vivo;
- c. Para equipamentos de jogos ao vivo contendo mídia de armazenamento, remoção ou sobrescritura segura de qualquer software licenciado e outras informações sensíveis, e documentação dessas atividades;
- d. Verificar se identificadores únicos e descrições de equipamentos de jogos ao vivo removidos ou aposentados são registrados como parte da documentação de aposentadoria; e
- e. Coordenar com o pessoal adequado para que os equipamentos de jogo ao vivo constem corretamente dos registros do sistema.

4.5.10. Destruição de Equipamentos

Quando o órgão regulador autorizar a destruição de qualquer equipamento de jogo ao vivo, procedimentos devem ser desenvolvidos para destruir tal equipamento. Tais procedimentos deverão incluir o seguinte:

- a. Métodos de destruição;
- b. Testemunha ou vigilância de destruição;
- c. Documentação de todo o equipamento destruído; e
- d. Assinaturas de pessoal(es) destruindo equipamentos que atestejam a destruição.

4.6. Servidores de Controle de Simulcast

4.6.1. Gravação em simulcast

Servidores de controle de simulcast serão usados para registrar e analisar toda a atividade e resultados de jogos ao vivo. A análise e o registro devem, de qualquer forma, ter como objetivo identificar e combater fraudes e abusos, bem como riscos de dependência em jogos. O Estúdio de Jogos ao Vivo pode usar seu próprio sistema de vigilância e dividir o feed ao vivo para simulcast dos servidores de controle, ou pode haver uma rede separada de vídeo envolvida.

4.6.2. Acesso ao Resultado do Jogo

Os servidores de controle de simulcast devem impedir que qualquer pessoa acesse o resultado do jogo ao vivo antes de finalizar uma aposta.

4.6.3. Resultados dos Jogos

Os servidores de controle de simulcast devem registrar os resultados do jogo antes de postá-los na Plataforma de Jogos ao Vivo.

4.6.4. Mecanismo de Anulação

Os servidores de controle de simulcast devem estar equipados com um mecanismo para que pessoal autorizado anule ou ajuste os resultados do jogo, se necessário. As condições sob as quais os resultados dos jogos podem ser anulados ou ajustados devem estar de acordo com as regras e regulamentos aplicáveis do órgão regulador e devem ser claramente detalhadas nos procedimentos operacionais.

4.7. Dispositivos Especializados

4.7.1. Dados de Resultados do Jogo

Os dados de resultado do jogo serão registrados pela Plataforma de Jogo ao Vivo e disponibilizados ao jogador remoto para revisão imediatamente após sua geração ou detecção, sujeito às limitações naturais do processamento do sistema e atrasos na comunicação pela Internet. Dados de resultado do jogo referem-se a qualquer resultado gerado ou detectado por dispositivos especializados durante o jogo ao vivo, até e incluindo o resultado da aposta do jogador, incluindo quaisquer fases intermediárias que impactem o resultado, conforme determinado pela Plataforma de Jogo ao Vivo.

4.7.2. Reconhecimento Automatizado

Quando os dados de resultado do jogo são registrados automaticamente por dispositivos especializados, o software usado para reconhecimento automatizado deve:

- a. Garantir um grau muito alto de precisão na identificação e reporte dos dados de resultados do jogo para a Plataforma de Jogos ao Vivo. A Organização de Jogos ao Vivo deve garantir que as regras do jogo sejam programadas na Plataforma de Jogos ao Vivo;
- b. Não fornecer nenhuma informação que possa ser usada para comprometer o dispositivo e seus componentes (por exemplo, cartas contidas no embaralhamento ou na distribuição atual);
- c. Não interferir ou modificar o comportamento do dispositivo além da funcionalidade associada a esse software;
- d. Inclua um modo de operação manual para permitir correções de um resultado errado (quando o dispositivo lê errado um cartão, a posição da bola, etc.) caso tais correções não sejam feitas diretamente na Plataforma de Jogos ao Vivo.
 - i. Haverá procedimentos para informar o jogador quando o modo de operação manual do dispositivo especializado for ativado.
 - ii. O rastreamento será habilitado para permitir uma revisão adicional.

4.8. Dispositivos de Aleatoriedade Física

4.8.1. Aleatoriedade do Dispositivo

Dispositivos físicos de aleatoriedade (também chamados de RNGs mecânicos) geram dados de resultados do jogo mecanicamente, empregando as leis da física (por exemplo, rodas, copos, sopradores, embaralhadores). Dispositivos físicos de aleatoriedade devem ser certificados por um Laboratório de Teste Independente de acordo com os requisitos de aleatoriedade aplicáveis adotados pelo órgão regulador. Todos os componentes aprovados que contribuem para a aleatoriedade (por exemplo, bolas, cartões) são parte integrante do desempenho do dispositivo e não podem ser substituídos por alternativas não aprovadas, pois substituições invalidam a equivalência (por exemplo, cartões plásticos substituídos por cartões de papel).

4.8.2. Inspeções de Durabilidade

Inspeções periódicas do dispositivo físico de aleatoriedade devem ser realizadas para garantir e manter sua integridade e identificar a degradação de qualquer componente ao longo de sua vida útil pretendida.

4.8.3. Digitalização e Transmissão de Dados

Os resultados dos dispositivos de aleatório físico devem ser digitalizados em dados de resultados do jogo e transmitidos de forma segura para a Plataforma de Jogos ao Vivo por meio de dispositivos especializados para processamento sem alterações, salvo aprovação do órgão regulador.

4.8.4. Integridade dos Dados e Resolução de Discrepâncias

Exceto por erro humano ou erro corrigível com substituição manual, a Organização de Jogos ao Vivo deve garantir que, a qualquer momento durante o jogo ao vivo, os dados do resultado do jogo correspondam aos gerados pelo dispositivo físico de aleatoriedade. Quando existir discrepância entre o dispositivo físico de aleatoriedade e os dados do resultado do jogo, a Organização de Jogos ao Vivo deverá considerar o resultado do dispositivo físico de aleatoriedade correto.

4.8.5. Procedimentos Operacionais

Os resultados de um dispositivo físico de aleatoriedade podem ser afetados por técnicas operacionais inadequadas, desgaste mecânico, danos ou manipulação desse dispositivo. Procedimentos operacionais devem estar em vigor que abordem:

- a. Cuidados e manutenção preventiva;
- b. Segurança, incluindo cobertura de câmeras gravadas;
- c. O transporte seguro de dispositivos físicos de aleatoriedade;
- d. Limitações realistas de tempo máximo de vida útil ou ciclo máximo;
- e. Salvaguardas operacionais, como a posição inicial inicial que não correlaciona a posição de saída (por exemplo, dispositivos de desenho de bolas) e garantir que o dispositivo permaneça nivelado durante a operação; e
- f. Procedimentos aprovados para comissionamento e descomissionamento de dispositivos, como dispositivos de vedação e deslacramento, para garantir que não haja intervenção ilegal.

4.8.6. Monitoramento de Aleatoriedade

Mecanismos para monitorar a aleatoriedade do dispositivo físico de aleatoriedade devem estar em funcionamento para identificar se ou quando um dispositivo físico de aleatoriedade não estiver funcionando de forma aceitável, os resultados não forem aleatórios ou se um dispositivo de aleatoriedade física tiver falhado.

- a. Quando aplicável, isso incluirá a revisão de:
 - i. O processo de sementeira;
 - ii. Resultados de dispositivos de aleatoriedade física; e
 - iii. Desgaste ou dano mecânico.

- b. Qualquer acesso a um dispositivo físico de aleatoriedade deve ser seguro e registrado com segurança.
- c. Quando forem detectados vieses ou padrões inaceitáveis, o órgão regulador será informado.

4.9. Procedimentos de Jogo ao Vivo

4.9.1. Procedimentos e Revisão do Jogo

Procedimentos separados devem existir para cada jogo, e os novos jogos devem ter seus procedimentos definidos antes de serem oferecidos aos jogadores. Os procedimentos para jogos ao vivo devem ser revisados periodicamente para garantir que os riscos sejam identificados, mitigados e subscritos por planos de contingência.

4.9.2. Monitoramento de Jogadores

Um mecanismo deve ser implementado para detectar razoavelmente jogadores que rejeitem mesas/jogos e se reinscrevam por outro dentro do mesmo tipo de jogo de forma consistente até que cheguem à sua mesa/jogo preferido.

4.9.3. Eventos Anômalos durante Jogos ao Vivo

Procedimentos sobre eventos anômalos que possam ocorrer durante jogos ao vivo devem ser documentados e compreendidos pelo pessoal, incluindo, mas não se limitando a:

- a. Equipamentos de jogo ao vivo falham, incluindo detecção incorreta de resultados;
- b. Cartas caídas;
- c. Negócios inadequados;
- d. Re-spins;
- e. Jogos abortados; e
- f. Fechamento de mesa/jogo.

4.9.4. Embaralhamento de cartas

Procedimentos consistentes de embaralhamento de cartas, incluindo verificação da contagem de cartas, frequência e casos para embaralhamento, deverão estar em vigor. O embaralhamento das cartas será registrado.

4.9.5. Dispositivos à prova de adulteração

Procedimentos devem ser implementados para garantir que sapatos de cartas e equipamentos similares de jogos ao vivo sejam à prova de adulteração após serem carregados, para evitar interferências antes e durante o jogo.

4.9.6. Variações Operacionais

Variações na operação dos equipamentos de jogo ao vivo devem ser incorporadas aos procedimentos do jogo para manter a aleatoriedade. Esse equipamento deve ter um nível de aleatoriedade compatível com o observado em locais de jogos para garantir sua justiça e integridade.

4.9.7. Diários de Jogos ao Vivo

Procedimentos devem ser implementados para manter os registros de jogos e agrupar eventos do jogo em estatísticas que possam ser analisadas quanto a tendências relacionadas ao desempenho do jogo, pessoal e/ou locais no Estúdio de Jogos ao Vivo, incluindo supervisores, turnos, violações de procedimentos, bem como outros incidentes, irregularidades e erros. A Organização de Jogos ao Vivo deve usar isso como base para gerar relatórios.

4.10. Treinamento de Pessoal, Agendamento e Revisões de Desempenho

4.10.1. Contratação e Demissão de Pessoal

Os procedimentos para contratação e demissão de pessoal devem ser documentados.

4.10.2. Verificações de Antecedentes de Pessoal

Procedimentos devem ser implementados para realizar verificações periódicas de antecedentes criminais do pessoal.

4.10.3. Treinamento de Pessoal

Para oferecer jogos ao vivo de forma justa, conforme os procedimentos documentados e as regras do jogo, somente pessoal que possua as qualificações necessárias e tenha recebido treinamento interno ou externo ou tenha participado de um curso de treinamento será utilizado para organizar os jogos ao vivo.

- a. O pessoal deve ser treinado e regularmente lembrado de qualquer comportamento físico proibido ou obrigatório (incluindo sinais de mão, conversa, manuseio dos cartões, etc.).
- b. Devem ser mantidas evidências de treinamento e treinamentos de atualização periódicas.

4.10.4. Escalonamento de Pessoal

Políticas e procedimentos sobre rotações, padrões de turnos e alocação devem ser documentados, incluindo como os atendentes de jogos são alocados para mesas/jogos (ou seja, sem conhecimento prévio de quais mesas/jogos serão servidos e com seu tempo de jogo definido em um nível para desencorajar o desenvolvimento de relacionamentos prejudiciais), e mudanças nos atendentes de jogos em circunstâncias excepcionais. Registros de pessoal devem ser mantidos para cada mesa/jogo.

4.10.5. Registros de Pessoal

A retenção da documentação deve ser robusta, permitindo auditar registros de pessoal e realizar investigações quando o pessoal esteja diretamente envolvido ou quando sua presença em determinado local e/ou momento seja crucial para entender uma cadeia de eventos.

4.10.6. Organograma de Pessoal

A Organização de Jogos ao Vivo fornecerá um organograma do pessoal responsável pela condução dos jogos ao vivo.

4.10.7. Supervisão de Pessoal

A supervisão deve ser fornecida conforme necessário para as operações por pessoal com autoridade igual ou maior que as supervisionadas. O pessoal de supervisão deve:

- a. Ser responsável por garantir que o Estúdio de Jogos ao Vivo opere de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos
- b. Esteja sempre disponível quando os jogos ao vivo estiverem acontecendo.

4.10.8. Segregação das Deveres de Pessoal

Procedimentos devem estar em vigor para demonstrar que um único membro da equipe não poderá assumir todas as funções relacionadas à gestão do jogo e que há segregação de responsabilidades antes do jogo, durante e após o jogo. Os deveres também devem ser adequadamente segregados e monitorados para detectar erros processuais e prevenir o ocultamento de fraudes.