

# POLÍTICA DE GESTÃO DO SISTEMA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

2025



## PREÂMBULO

Num contexto repleto de adversidades, instabilidade e incertezas, quer nas políticas governamentais, políticas de mercado, assim como nos avanços tecnológicos, gerar confiança às Partes Interessadas torna-se indispensável e desafiante.

Esta confiança não se traduz, apenas, em promessas e compromissos de transaccionar. Antes, é importante transaccionar com segurança e com garantias de continuidade e resiliência mesmo diante de cenários adversos.

Cientes desta realidade, concebemos uma Política orientada, dentre outros, para o estabelecimento, operacionalização e monitoria de um Sistema de Continuidade de Negócio adaptado ao nosso contexto e ao contexto dos nossos clientes, parceiros e demais partes interessadas.

Para nós, desenvolver uma Política de Gestão de Continuidade de Negócio não é suficiente, pois, é indispensável que todas as partes interessadas estejam informadas e a conheçam de forma integral.

Por si só, a presente Política não dá resposta aos eventos disruptivos que podem impactar nas nossas operações e nos interesses das partes interessadas, mas, de forma aberta e transparente, demonstra o nosso compromisso na prestação de serviços, ainda que a níveis mínimos na óptica do cliente, mesmo diante de cenários adversos.

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### 1. OBJECTIVO

A presente política tem como objectivo estabelecer os princípios orientadores, o compromisso, as atribuições e as responsabilidades dos intervenientes do nosso Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio.

#### 2. ÂMBITO

Esta Política é aplicável a todos os colaboradores, unidades orgânicas, aos titulares dos órgãos sociais, comitês e comissões consultivas.

#### 3. PILARES DO SISTEMA DE CONTINUIDADE E NEGÓCIO

O nosso Sistema de Continuidade de Negócio baseia-se em três pilares:

- **Protecção das Pessoas:** em casos de eventos disruptivos, priorizamos a salvaguarda da integridade física dos nossos colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes Interessadas afectadas.
- **Priorização de Processos:** diante de disrupções nas nossas actividades, priorizamos a reactivação dos processos críticos do negócio que visam o restabelecimento dos serviços ao cliente.
- **Tecnologia:** Identificamos as dependências tecnológicas dos processos críticos do negócio e priorizamos a sua reposição em caso de eventos disruptivos.

#### 4. PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE CONTINUIDADE E NEGÓCIO

- **Enfoque na Continuidade dos Processos Críticos:** Identificação e protecção dos processos essenciais (subscrição, gestão de sinistros, cobrança de prémios,



suporte ao cliente) para assegurar a entrega dos serviços mesmo em situações de crise.

- **Avaliação de Impacto nos Negócios (BIA):** Análise sistemática das consequências de interrupções para priorizar acções, com base no impacto financeiro, operacional, legal e reputacional.
- **1.3 Avaliação de Riscos:** Identificação e tratamento dos riscos que podem comprometer a continuidade, incluindo eventos naturais, tecnológicos, cibernéticos, sociais ou operacionais.
- **Estratégias de Continuidade: Definição** de soluções viáveis para manter ou recuperar operações em tempo útil ( backup de sistemas, local alternativo, teletrabalho, fornecedores alternativos).
- **Planos de Resposta a Incidentes:** Elaboração de planos formais e testáveis que detalham como reagir e recuperar perante um evento disruptivo, com atribuição clara de responsabilidades.
- **Comunicação Eficaz em Crise:** Estrutura de comunicação interna e externa com mensagens claras, canais redundantes e foco na confiança e transparência com stakeholders.
- **Formação e Consciência:** Capacitação contínua dos colaboradores para garantir que todos conhecem os seus papéis e responsabilidades durante uma crise.
- **Melhoria Contínua:** Revisão periódica do sistema com base em testes, simulações, auditorias, lições aprendidas e mudanças no contexto organizacional.
- **Alinhamento com os Requisitos Legais e Normativos:** Cumprimento da legislação nacional, das exigências do regulador do sector segurador (ISSM) e das normas internacionais como a ISO 22301.

- **Compromisso da Alta Direção:** Participação activa da liderança na definição, supervisão e disponibilização de recursos para o SGCN, garantindo o seu alinhamento com a estratégia da organização.

## CAPÍTULO II

### 1. SISTEMA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

O nosso processo de planeamento e operacionalização considera a existência de eventos críticos que podem impactar as nossas actividades. Assim, planeamos recursos e definimos estratégias para reduzir a níveis aceitáveis a possibilidade de um evento interromper por completo e por períodos prolongados os nossos processos, sejam eles de negócio ou de suporte.

#### 1.1. O Nosso Compromisso

Em todas as decisões, negócios, actividades, locais onde operamos, estamos comprometidos em:

- Cumprir os requisitos legais, estatutários, regulatórios e contratuais aplicáveis, bem como estabelecer, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio em linha com as práticas emanadas na ISO 22301.
- Proactivamente, identificar riscos com potencial para criar uma disrupção nas nossas operações e implementar medidas preventivas para minimizar a possibilidade da sua ocorrência.
- Conceber e manter actualizado um *Business Impact Analysis (BIA)* que permite acompanhar a criticidade dos processos internos.
- Dar resposta a todos os incidentes de continuidade de negócio, através da activação de planos de continuidade, com o objectivo de repor os serviços dentro do *Recovery Time Objective (RTO)*.
- Assegurar a existência e adequação e contínuo treinamento de uma equipa de resposta a incidentes, bem como disponibilizar recursos e ferramentas que permitam a equipa responder de forma eficaz a um evento disruptivo.

- Promover, a todos os níveis, a consciencialização sobre a continuidade de negócio na Companhia e entre as partes interessadas.

## **1.2. Atribuições e Responsabilidades**

### **i) Comissão Executiva:**

- Nomear os membros da Equipa de Continuidade de Negócio.
- Aprovar o Plano de Continuidade de Negócios.
- Disponibilizar recursos para o funcionamento do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio.

### **ii) Equipa de Continuidade de Negócio**

#### **a) Planeamento**

- Elaborar a Política de Continuidade de Negócio e propor à Comissão Executiva.
- Planear os recursos necessários para o funcionamento do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio.
- Realizar análises e avaliações periódicas de impacto no negócio.
- Elaborar estratégias e planos de continuidade de negócio.
- Realizar exercícios dos planos de continuidade e documentar a sua eficácia.

#### **b) Resposta a Incidentes**

- Responder a incidentes de continuidade de negócio através da activação dos planos.
- Avaliar a natureza e extensão de uma interrupção e potencial impacto.
- Avaliar a eficácia das respostas aos eventos disruptivos.

- Comunicar com as partes interessadas relevantes, autoridades e meios de comunicação social.

**c) Treinamento**

- Conceber planos anuais de formação em matérias de continuidade de negócio.
- Treinar os colaboradores em matérias de continuidade de negócio.

**iii) Colaboradores**

- Cumprir o disposto nos documentos de continuidade de negócios.
- Buscar orientação junto à área de Gestão de Continuidade de Negócios em caso de dúvidas relacionadas à Política, às Normas e aos Planos de Continuidade de Negócios e de Resposta a Crises.
- Participar activamente dos exercícios sempre que solicitado.



CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Revisões

A presente política, deverá ser revista sempre que se verifiquem alterações na abordagem das matérias por si tratadas, nomeadamente quando ocorram alterações legais, regulamentares ou outras.

2. Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões que se suscitarem na aplicação e interpretação da presente política, serão colmatadas pelo Gabinete Qualidade e Controlo Interno.

3. Entrada em Vigor

A presente Política entra em vigor na data da sua publicação.

Publique-se.

Revisão nº	Página s revistas	Alterações efectuadas	Data	Validação		
				Proponente	Aprovação (CE)	Assinaturas
2	3,4	2ª Edição	30 de Junho de 2025	GQCI	Ruben Chivale	<div>DocuSigned by:  BB56AA22FCF9481...</div>
					Nasma Omar	<div>DocuSigned by:  7A41BCF05F2F42F...</div>
					Olívio Melembe	<div>DocuSigned by:  B9A331054376452...</div>