

TRANQUILIDADE

RELATÓRIO ANUAL

Sobre a Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Riscos e de Controlo Interno.

2024



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1. GRUPO SEGURADOR	4
1.1. História da Tranquilidade: Grupo Generali	4
1.2. Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros, S.A.	4
2. ESTRUTURA ACCIONISTA.....	5
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	6
3.1 Estrutura de Governo	6
3.2 Órgãos Sociais	6
3.3. Perfis Profissionais	8
3.4 Modelo de Gestão do Conselho de Administração	9
3.5 Organograma e Modelo de Gestão	11
4. ATIVIDADES DA EMPRESA EM 2024	21
4.1 Sítio de Internet	28
5. SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCOS	29
5.1 Identificação e classificação dos riscos	29
5.2 Matriz de Risco	30
6. MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO	32
7. ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA	36
8. ANÁLISE DO COMPLIANCE.....	38

INTRODUÇÃO

Considerando que a Lei 18/22 de 7 de Julho, Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora estabelece que as empresas de seguros devem prestar informações necessárias para efeito de supervisão, e apresentar anualmente os documentos de contas anuais, bem como documentos de prestação de contas consolidadas e demais elementos.

Tendo em conta que a Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros definiu em Norma Regulamentar nº 2/23 as informações que as empresas de seguros e resseguros estão obrigadas a prestar, de forma periódica e os termos e condições para a prestação das mesmas, bem como o regime jurídico da estrutura organizacional das empresas seguradoras na Norma regulamentar 3/24 de 9 de Setembro.

A Tranquilidade - Corporação Angolana de Seguros, S.A., com sede na Rua Marechal Brós Tito, 35º 15º C, matriculada na conservatória de Registo Comercial de Luanda sob o nº 729/2008, com o número de Identificação Fiscal 5402150761, em cumprimento dos instrutivos legais supracitados, vem apresentar o Relatório anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno, ao abrigo do art. 73º da Lei 18/22 de 7 de Julho, conjugado com o art. 5º, alínea b) da Norma Regulamentar 2/23.

1. GRUPO SEGURADOR

1.1. História da Tranquilidade: Grupo Generali

Fundada em 1831, a Generali é uma das maiores seguradoras globais, presente em 50 países, com cerca de 75 mil funcionários, atendendo 67 milhões de clientes. Atualmente, a Generali comercializa nos vários mercados onde está presente, soluções que protegem empresas, colaboradores e clientes individuais e suas famílias.

A Companhia de Seguros Tranquilidade, fundada em 1871 em Portugal, integrou em 2020 o grupo Generali, denominando-se actualmente Generali Seguros, S.A. A Generali Seguros, S.A. como parte do Grupo Generali, oferece uma variedade de produtos de seguros, incluindo vida, saúde, automóvel, residencial, empresarial e muito mais, adaptados às necessidades específicas dos clientes em diferentes mercados.

1.2 Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros, S.A.

A Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros, S.A., designada comercialmente como Tranquilidade Seguros, nasceu de uma aposta em Angola da Companhia de Seguros Tranquilidade em setembro de 2012, e é atualmente participada pela Generali Seguros, S.A.

A Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros, S.A. é licenciada pela ARSEG, Lic. Nº 10/ARSEG/MF/10, tutelado pelo Ministério das Finanças da República de Angola, e membro da ASAN (Associação de Seguradoras de Angola). Tem a sede na Avenida Marechal Brós Tito, Torre ESCOM, 15º Andar, Luanda, Angola.

Dispõe de um leque de produtos, nas áreas Vida e Não Vida, baseia o seu modelo de distribuição num conjunto de parcerias com grandes corretores estabelecidos no mercado (distribuição tradicional) e em parcerias com Bancos comerciais de referência no mercado angolano. Os seus principais segmentos estratégicos são as grandes empresas locais e multinacionais, os segmentos PME e Empresas, e na Banca Seguros, o retalho em geral.

Principais Indicadores Financeiros 2024:

Resumo:

1063% Solvência

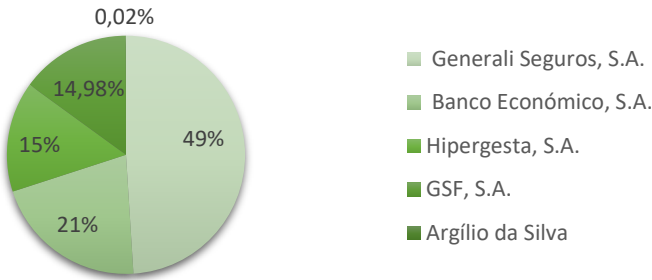
587% Cobertura das provisões

26% ROE (Em cinco anos)

2. ESTRUTURA ACCIONISTA

No ano de 2023, o capital social da Tranquilidade era de AOA 747.790.000,00 (setecentos e quarenta e sete milhões e setecentos e noventa mil kwanzas), integralmente subscrito e realizado, dividido em 5.000 (cinco mil) acções, com o valor nominal de AOA 149.558,00 (cento e quarenta e nove mil, quinhentos e cinquenta e oito kwanzas) cada. Porém, no dia 16 de Maio de 2024, a Tranquilidade realizou o aumento do capital social de AOA 4.252.210.000,00 (Quatro mil, duzentos e cinquenta e dois milhões e duzentos e dez mil), passando assim de AOA 747.790.000,00 para AOA 5.000.000.000,00 (cinco mil milhões de kwanzas), conforme autorizado pela ARSEG, em Despacho Nº 165/ARSEG/2023 e Nº 48/ARSEG/2024.

Participação no Capital social



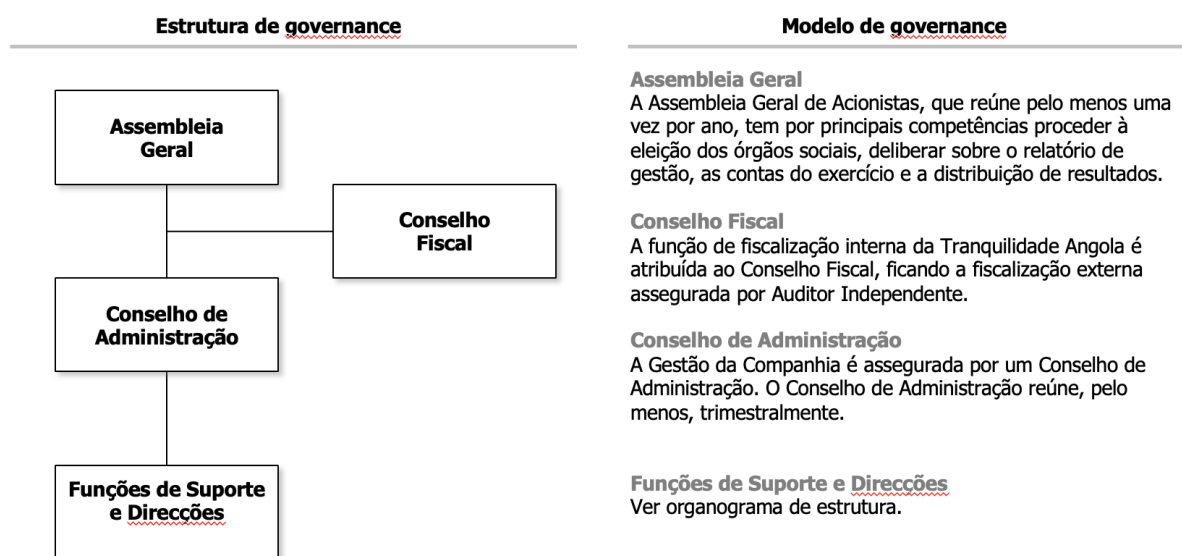
Considerando que a composição accionista da Tranquilidade detém o total de 5.000 (cinco mil) acções emitidas, significa que o valor de cada acção igual a AOA 149.558,00 cada, passou a ser igual a AOA 1.000.000,00 (um milhão de kwanzas) cada, distribuídas da seguinte forma:

Nome	%	Valor (AOA)	Nº de Acções
Generali Seguros, S.A.	49,00%	2 450 000 000	2 450
Banco Económico, S.A.	21,00%	1 050 000 000	1 050
Hipergesta - Gestão de Empreendimentos & Comercio, S.A.	15,00%	750 000 000	750
GSF- Gestão e Serviços Financeiros, S.A.	14,98%	749 000 000	749
Argílio Manuel da Silva	0,02%	1 000 000	1
Tranquilidade CAS, S.A.	100,00%	5 000 000 000	5000

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

3.1 Estrutura de Governo

A Tranquilidade possui uma estrutura de governo societário e de governação interna bem definidas e adequadas à sua estratégia de negócio e à dimensão das suas operações, sendo o governo societário composto por uma Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Conselho de Administração.



3.2 Órgãos Sociais

Assembleia Geral

A mesa da Assembleia Geral é composta por um Presidente, um Vice-presidente e um secretário. Assembleia Geral, delibera sobre as matérias que lhes são especialmente atribuídas pela lei ou pelos estatutos, sendo detalhado abaixo as competências deste órgão.

Dentre outras funções, compete à Assembleia Geral:

- Apreciar o relatório do Conselho de Administração, discutir e votar o balanço e contas, e o parecer do Conselho Fiscal e deliberar sobre a aplicação dos resultados do exercício;
- Designar os membros dos Órgãos Sociais;
- Designar sobre quaisquer alterações no contrato de sociedade, incluindo os aumentos de capital social;
- Fixar remunerações dos Órgãos Sociais.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão que fiscaliza a sociedade, é integrado por três membros efectivos e dois suplentes, e tem como principais atribuições dentre as demais que lhe são atribuídas por lei:

- Fiscalizar a Administração da sociedade;
- Zelar pela observância da lei e do contrato de sociedade;
- Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte;
- Verificar a exactidão do balanço e da demonstração dos resultados.
- Elaborar anualmente um relatório sobre a sua ação fiscalizadora e dar parecer sobre o relatório,

contas e propostas apresentados pela administração.

Conselho de Administração

É ao Conselho de Administração que compete exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei ou pelos Estatutos, e deliberar sobre quaisquer outros assuntos que não caibam na competência dos outros órgãos da seguradora. Compete a ele também, os mais amplos poderes de gestão, dentre eles:

- Cooptação de Administradores;
- Designação de um Director Geral, fixando os poderes a este conferido, caso assim o entenda;
- Aquisição, alienação e oneração de bens imóveis;
- Elaboração dos Relatório e Contas anuais;
- Mudança de sede e aumentos de capital, nos termos previstos no contrato de sociedade.

Composição do Conselho de Administração

O conselho de Administração é composto por um número impar de membros, sendo o mínimo 3 (três) e o máximo de 11 (onze) Administradores (executivos e não executivos), com um Presidente e Vice-Presidente.

A TCAS possui atualmente em exercício 4 administradores, abaixo designados:

Nome	Função
Artur João de Carvalho Fonseca Duarte	Presidente do Conselho de Administração
Eugénio Manuel da Silva Neto	Vice-Presidente do Conselho de Administração
João Carlos Dóres Candeias Barata	Vogal
Pedro Filipe Pombo Pedrosa Cruchinho	Vogal
Em cooptação	

3.3. Perfis Profissionais



Eng. Artur João de Carvalho Fonseca Duarte (Presidente do Conselho de Administração)

Formação: Engenharia de Sistemas

Experiência:

- Consultor e Gestor de Projectos da Fidelidade Companhia de seguros.
- Director de Processos e Qualidade da Tranquilidade companhia de Seguros- Portugal.
- Director de Marketing e PR da Tranquilidade campanha de Seguros- Portugal.
- Administrador da Tranquilidade Corporação Angolana de Seguros.



Dr. Eugénio Manuel da Silva Neto (Vice-Presidente do Conselho de Administração)

Formação: Medicina

Experiência:

- Empresário em várias áreas de atividade.
- Administrador da LUÓ e da ESCOM.
- Vice-Presidente da Tranquilidade – CAS.



Dr. João Carlos Dores Candeias Barata (Vogal)

Formação: Economia

Experiência:

- Director Técnico e Director Não Vida do Grupo Seguradoras Unidas e Grupo Tranquilidade.
- Administrador da Tranquilidade Corporação Angolana de Seguros.
- Chief Insurance Officer da Seguradoras Unidas, da Generali Portugal e da Generali Portugal Vida.
- Administrador da Close to Costumer, A.C.E.



Dr. Pedro Filipe Pedrosa Pombo Cruchinho (Vogal)

Formação: Gestão de Empresas

Experiência:

- Vice-Presidente do departamento de valores imobiliários no Banco Espírito Santo Lisboa.
- Vice-Presidente do departamento de mercados financeiros no Banco Espírito Santo Lisboa.
- Director Financeiro no Banco Económico Angola.
- Presidente do Banco Económico Angola.

3.4 Modelo de Gestão do Conselho de Administração

O modelo baseia-se nas seguintes reuniões e actividades:

Temas	Objetivo	Link Agenda	Freq.	CA	PCA/D/DGC	CGC	RH	ADM	MKT	IT	Áreas Envolvidas													Notas e Obs
											PA	INV	ACT	C. Bc	C. Co	C. Dir	SUB	OP	SIN	FIN	Ext.			
Gestão Corporativa																								
Reuniões Ordinárias CA	Acompanhamento da Cia	Corp CAO	T																					Jan/Abr/Jul/Out
Reuniões Extraordinárias CA	Decisões e formalizações específicas	Corp CAE	Ad																					Ad-hoc
Budget Anual (Canais, Produtos e P&L)	Construção e Acompanhamento	Corp Bud	Se																					Dez e Jul
Plano de Resseguro	Plano anual e renovações	Corp Ress	A																					Nov + Ress
Avaliação de KPI/BSC (General)	Avaliação de Desempenho BSC	Corp KPI	Se																					Jan e Jul
Relatório e Contas Anual	Relato Financeiro Anual	Corp RCA	A																					Até 31 Mar
Relatório Governo	Relatório anual da Estrutura de Governo	Corp RGA	A																					Até 30 Jun

Para cada uma existe a seguinte agenda tipo:

a) Corporate CAO

Reunião ordinária do Conselho de Administração com frequência trimestral mínima, com agenda tipo:

- Acompanhamento de resultados comerciais;
- Acompanhamento da execução do orçamento;
- Acompanhamento do programa de mudança;
- Decisões estratégicas;
- Preparação de dossiers accionistas;
- Outros assuntos relevantes.

b) Corporate CAE

Reunião extraordinária do Conselho de Administração, com agenda tipo:

- Assuntos emergentes.

c) Corporate Budget Anual

Reunião com frequência Semestral e agenda tipo:

- Acompanhamento do orçamento;
- Revisão semestral do orçamento;
- Revisão anual do orçamento;
- Construção do orçamento do ano seguinte.

d) Corporate Resseguros

Reunião com frequência Semestral e agenda tipo:

- Acompanhamento dos tratados de resseguro;
- Negociação dos tratados anuais;
- Construção do orçamento de resseguro.

e) Corporate KPI

Reunião Semestral de Acompanhamento dos KPI's de Objectivos da Companhia, com agenda tipo:

- Acompanhamento de resultados KPI;
- Definição dos KPI;
- Definição de Pesos por área;
- Definição de Impacto na avaliação anual do desempenho.

f) Corporate Relatório e Contas Anual

Relatório anual de Contas aprovado pelo Conselho de Administração e Auditado, com o formato tipo:

- Relatório de Gestão;

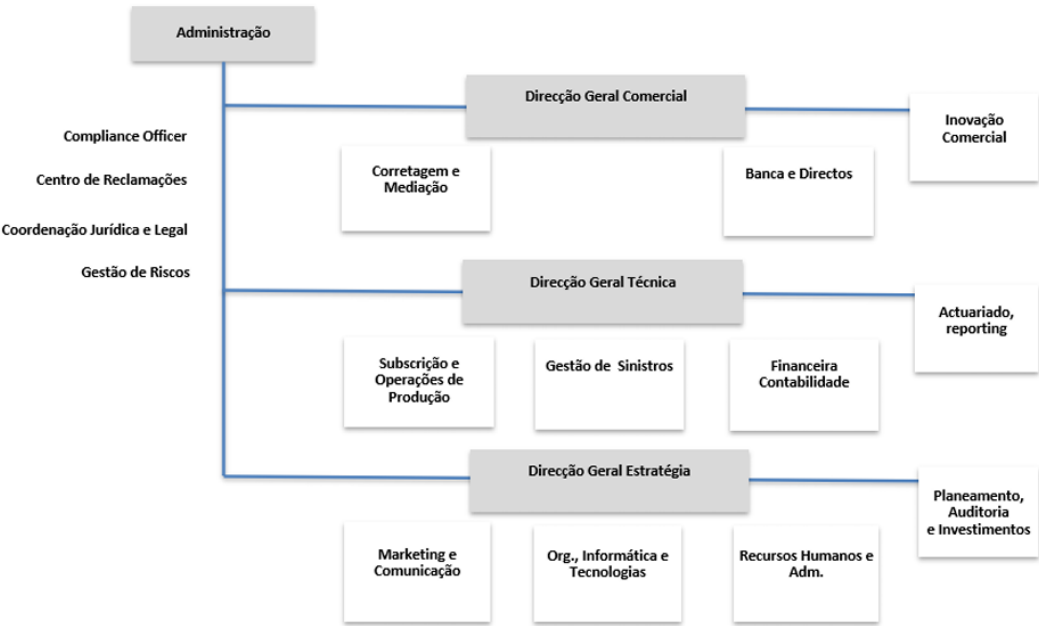
- Demonstrações Financeiras;
- Anexos às Demonstrações Financeiras;
- Relatório do Auditor independente;
- Relatório do Conselho Fiscal.

g) Corp RCi

Relatório anual da Estrutura de Governo da Sociedade, com a seguinte estrutura tipo:

- Estrutura organizativa;
- Modelo de governo;
- Sistema de gestão de riscos;
- Medidas de controlo.

3.5 Organograma e Modelo de Gestão



Comités de Gestão

Os comités de acompanhamento das equipas são os seguintes, cujo detalhe da agenda, participantes e frequência é detalhado de seguida.

Temas	Objectivo	Link Agenda	Freq.	CA	Áreas Envolvidas															Notas e Obs		
					PCA/D	DGC	CGC	RH	ADM	MKT	IT	PA	INV	ACT	C. Bc	C. Co	C. Dir	SUB	OP		SIN	FIN
re-start Comercial	Programa de Transformação Comercial	CG rT Com	M																			1ª sem.
re-start Capacity (P&IT)	Programa de Capacitação Skills e Core	CG rT Cap	M																			1ª sem.
Audit Compliance e Governo	Auditoria, Compliance, Normativos, Contencioso	CG Gov	M																			2ª sem.
Comercial - CARC	Resultados vendas, orçamento e cobranças	CG Com	M																			2ª sem.
Tesouraria e Investimentos	Profit, Decisões e Produtos financeiros	CG Inv	M																			1ª sem.
Provisões e Resultados Técnicos	Resultados Técnicos	CG Tec	M																			3ª Sem
Financeiro	Custos, pendentes, internacionais, Tax...Projectos	CG Fin	M																			2ª sem.
Recursos Humanos e Admin	Processamento, recrut., Admin, etc	CG RH	M																			2ª sem.
Sinistros	Indicadores Op. E financeiros e Projectos	CG Sin	M																			2ª sem.
Marketing - Marca	Projectos e actividades	CG MKM	M																			1ª sem.
Marketing - Canais	Projectos e actividades	CG MKC	M																			1ª sem.
IT, Infraestrutura e Digital	Projectos e actividades	CG IT	M																			1ª sem.
Operações e Oferta	Oferta, preço, Operações e Projectos	CG Op	M																			1ª sem.
Qualidade e ESG Interna e Externa	Reclamações, KPI, etc	CG Qual	T																			Jan/Abr/Jul/Out
Acompanhamento Projecto EC	Projecto e Avaliação de Resultados	CG EC	T																			Mar/Jun/Set/Dez
Acompanhamento Projecto GN	Projecto e Avaliação de Resultados	CG GN	T																			Mar/Jun/Set/Dez
P. Estratégicos - Saúde	Relatório de Desempenho ADV	CG Saude	M																			ADV - 4ª sem.
P. Estratégicos - Banca Seguros	Acompanhamento com o BE	CG B BE	M																			BE - 3ª sem.

CG rT Comercial

CG rT Com - re-starT Comercial			
Próposito: Acompanhar o programa de lançamento de iniciativas comerciais			
Objectivos: Aumentar a Capacidade e Organização Comercial			
Organizador: Direção Geral Comercial	Responsável: DGC	Participantes: PCA/DGE, DGC, MKT, SUB	Frequência Mensal - 1 Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Relatório Área Comercial Acompanhamento de Projectos	Responsável - Tipo Direção Geral Comercial Gestão Projetos	Suporte PPT / BigIn / Microstrategy FLY Projectos	

CG rT Capacity

re-starT_Cap			
Próposito: Acompanhamento das Necessidades da Companhia			
Objectivos: Capacitar Equipas			
Organizador: RH, MKT & IT	Responsável: Resp. Departamentais	Participantes: PCA/DGE, RH, MKT, IT, PA	Frequência Mensal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Capacitação de Recursos/Equipas Necessidades _ Novos Recursos_Lideranças Intermedias Plataformas e Sistemas (Core) Projectos de Estrutura Organizacional	Responsável - Tipo Resp. RH Resp. RH Resp. IT / Resp. MKT Resp. RH	Suporte PPT / FLY / Outros PPT / FLY / Outros PPT / FLY / Outros PPT / FLY / Outros	

CG Governance

CG Gov			
Propósito: Acompanhar iniciativas de Auditoria, Compliance e Governo			
Objectivos: capacitar a companhia de melhores práticas de governança			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável Jurídico	Participantes: Auditoris, Compliance e RH	Frequência Mensal - 1ª Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Iniciativas de Auditoria Interna Iniciativas de Compliance Tems de Suporte Corporativo Acompanhamento da Gestão de Reclamações Principais desenvolvimentos em processos de Contencioso Articulação Jurídica Acompanhamento de Projectos	Responsável - Tipo Responsável Auditoria Responsável Compliance Responsável Jurídico e RH Responsável Reclamações Responsável Jurídico Responsável Jurídico All	Suporte PPT PPT PPT PPT PPT PPT FLY	

CG Comercial

CG Comercial - CARC			
Próposito: Resultados vendas, orçamento e cobranças			
Objectivos: Acompanhamento de resultados mensais			
Organizador: Resp. Dep. Marketing	Responsável: Resp. Dep. Marketing	Participantes: PCA/DGE, DGC, MKT e SUBS, C. Bc, C. Co	Frequência Mensal - 1 Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Relatório Comercial Vendas e Pipeline Receita Carteira Sinistralidade Clientes e parceiros	Responsável - Tipo Resp. Dep. Marketing Resp. Dep. Marketing Resp. Dep. Marketing Resp. Dep. Marketing Resp. Dep. Marketing Resp. Dep. Marketing	Suporte PPT / BigIn PPT / BigIn PPT / BigIn PPT / BigIn PPT / BigIn PPT / BigIn	

CG Investimentos

CG INV			
Propósito: Acompanhar as actividades e iniciativas da Área de Investimentos da TCAS			
Objectivos: Profit, Decisões e Produtos financeiros - Definição e acompanhamento de políticas e estratégias de investimento que potenciem e maximizem o profit da TCAS			
Organizador: ADM	Responsável: Resp. Investimentos	Participantes: Equipa Auditoria	Frequência Mensal - 2ª Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Volume e dispersão dos activos investidos no período	Responsável Inv	PPT / FLY	
Representatividade dos investimento - limites, suficiência	Responsável Inv	PPT / FLY	
Rendimentos dos activos investidos no período (ligação com comité de provisões e resultados)	Responsável Inv	PPT/FLY	
Estratégia de Suporte (médio/longo prazo) ao cashflow da tesouraria	Responsável Inv	PPT	
Estratégias de Investimentos - análise de novos produtos, novas soluções alternativas de investimento	Responsável PA	PPT	
Reconciliação de activos - apresentação de resultados	Responsável PA	PPT/FLY	
Reconciliação de contas operacionais de investimentos - apresentação de resultados	Responsável PA	PPT/FLY	
Reconciliação de juros especializados/juros recebidos - apresentação de resultados	Responsável PA	PPT/FLY	

CG Provisões e Resultados Técnicos

CG Tec			
Propósito: Apuramento de resultados técnicos			
Objectivos : Apuramento, avaliação e identificação de medidas de acompanhamento (correctivas, preventivas e evolutivas)			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável - AP	Participantes: Equipa Auditoria	Frequência Mensal - 3ª Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Representatividade dos investimentos - limites, suficiência - (ligação com comité de investimentos)	Responsável PA	PPT	
Análise do apuramento das provisões técnicas (SD/RG)	Responsável PA	PPT	
PPNA	Responsável PA	PPT/FLY	
IBNR	Responsável PA	PPT/FLY	
PM AT	Responsável PA	PPT/FLY	
PRC	Responsável PA	PPT/FLY	
Recibos à cobrança	Responsável PA	PPT/FLY	
Reconciliação de existências	Responsável PA	PPT/FLY	

CG Finanças

CG Fin			
Propósito: Acompanhar as actividades e iniciativas da Área Financeiro da TCAS			
Objectivos: Profit, Decisões e desafios da área financeira			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável Financeiro	Participantes: Equipa Auditoria	Frequência Mensal - 2ª Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Acompanhamento de Resultados	Responsável Fin	PPT / FLY	
Actividades Operacionais	Responsável Fin	PPT / FLY	
Acompanhamento de Tesouraria	Responsável Fin	PPT/FLY	
Impostos	Responsável Fin	PPT/FLY	
Obrigações Legais	Responsável Fin	PPT	

CG Recursos Humanos

re-starT RH			
Próposito: Acompanhamento Mensal Assuntos de RH E ADMIN / Fechar o Processamento Salárial			
Objectivos: Melhorar o funcionamento interno da companhia e aprovar o processamento salarial do mês de Maio			
Organizador: ADM	Responsável: DRH	Participantes: RH & ADM	Frequência Mensal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Questões de Funcionamento Administrativo	Administração / RH	N/A	
Questões de Processamento Salarial	Responsável RH	N/A	
Revisão de Medidas disciplinares	Responsável RH	N/A	
Contratações	Responsável RH	N/A	
Caducidade e Renovação de Contratos de trabalho	Responsáveis TCAS	N/A	

CG Sinistros

CG Sin - Sinistros			
Próposito: Acompanhar as atividades de Gestão de Sinistros			
Objectivos: Optimizar Custos e Melhorar o Serviço ao Cliente			
Organizador: Dep. Sinistros	Responsável: Resp. Dep. Sinistros	Participantes: PCA/DGE e SIN	Frequência Mensal - 1 Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Indicadores Operacionais e Gestão Corrente Atividade de Gestão de Sinistros Ações Urgentes a Concretizar	Responsável - Tipo Coord. Dep. Sinistros Coord. Dep. Sinistros Coord. Dep. Sinistros	Suporte PPT PPT PPT	

CG MkM

CG MkC - Marketing - Marca			
Próposito: Acompanhar as atividades de Trade MKT (Canais)			
Objectivos: Dinamizar / Implementar atividades de divulgação / publicidade (Imagem de Marca)			
Organizador: ADM	Responsável: MKT	Participantes: PCA/DGE e MKT	Frequência Mensal - 1 Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Eventos Planeados (Institucionais) Atividade de Dinamização de Marca (PR & Imprensa) Acções de Divulgação, Comunicação e Imagem (Publicidade) Acompanhamento de Novas Iniciativas para Website e Plataformas Digitais Acompanhamento de Projetos	Responsável - Tipo Coord. Marketing Comunicação e Imagem	Suporte PPT / FLY	

CG MkC

CG MkC - Marketing - Canais			
Próposito: Acompanhar as atividades de Trade MKT (Canais)			
Objectivos: Dar suporte à dinamização dos canais comerciais, e incrementar a notoriedade da marca, permitindo alavancar os resultados comerciais			
Organizador: Resp. Marketing	Responsável: Coord. MKT (Canais)	Participantes: PCA/DGE, DGC e MKT	Frequência Mensal - 1 Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Eventos Planeados Atividade de Dinamização de Canais Ferramentas para os Canais de Distribuição Acompanhamento de Novas Iniciativas para Canais de Distribuição Acompanhamento de Projetos	Responsável - Tipo Coord. Marketing Canais	Suporte PPT / FLY	

CG IT

CG IT			
Propósito: Acompanhar as iniciativas de Infraestrutura e Digital			
Objectivos: capacitar a companhia com melhores práticas de IT, com impacto na Marca e nos Resultados			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável IT	Participantes: Equipa de IT	Frequência Mensal - 1ª Sem
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Acompanhamento de necessidades de Infraestrutura Desenvolvimento do Website e Programa Digital Plano de Formação Programa de Inovação dos Processos Principais Projectos IT em Curso	Responsável - Tipo Responsável IT Responsável Digital Responsável IT Responsável IT Responsável IT	Suporte PPT / FLY PPT PPT PPT PPT / FLY	

CG Operações

CG Op

Propósito: Acompanhar as iniciativas ao nível da Oferta, Preço e Operações. Ponto de situação dos projectos em curso relacionados com a Oferta e Operações.

Objectivos: Simplificação de processos e melhoria dos indicadores operacionais para efectivo impacto no crescimento de PBE's.

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Subscrição (SUB) e Operações (OP)	Responsável SUB / OP	PCA, MKT, Actuário (ACT), SUB e OP	Mensal - 3ª Sem

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Análise dos Indicadores Operacionais (KPI's)	Responsável OP	KPI's / BIGIN
Actividade Corrente - Cotações / Emissões / Alterações	Responsável OP	PPT / BIGIN
Renovações Casuísticas - Saude Grupo / Frota Auto / Acidentes de Trabalho (out/nov)	Responsável OP	PPT / BIGIN
Novos produtos - necessidades e oportunidades	Responsável OP / Responsável MKT	PPT
Novos produtos - lançamento	Responsável SUB	PPT
Novos produtos - follow up	Responsável SUB	PPT / BIGIN / COGEN
Competitividade - Análise Concorrência - Oportunidades de revisão	Responsável MKT / Responsável SUB	PPT
Rentabilidade - Principais Ramos / Clientes	Actuário (ACT)	PPT / MS
Principais Projectos - Optimização e Melhorias	Responsável SUB / OP	PPT / FLY

CG Qualidade

CG Qua e ESG

Propósito: Reflexão Trimestral com a Equipa sobre temas de Governo

Objectivos: capacitar a companhia de melhores práticas de governança

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
ADM	Responsável Juridico	Auditoria, Compliance e RH	Trimestral

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Iniciativas de melhoria Interna	all	PPT
Iniciativas de impacto Social	all	PPT
Iniciativas de Governo	all	PPT
Iniciativas de Nível de Serviço	all	PPT
Iniciativas de Motivação	all	PPT

CG Estagiários Comerciais/ Gestor de Negócios

CG EC e GN

Propósito: Acompanhar Resultados Individuais dos EC e dos GN

Objectivos: Decidir a continuação no projecto e próximos desafios

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
ADM	Dir. Com	Team Com e Mkt	Trimestral

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Avaliar elementos	Resp Team	PPT
Propor continuidade e modelo	Resp Com	PPT
Planear próximo trimestre	Resp RH	PPT
Outros	Resp Com	PPT

CG Saúde

CG Saúde - ADV Angola

Propósito: Acompanhamento da performance técnica do ramo saúde

Objectivos: Avaliação de Resultados e Performance do Prestador de Serviços

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Externo ADV Angola	ADV. Angola / Resp. Dep. Marketing	PCA/DGE, MKT e SUBS, ADV-AO	Mensal - 1 Sem

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Análise d Carteira e Clientes		
Análise de Sinistralidade		
Análise de Custos por Prestador e por Cobertura	ADV. Angola / Resp. Dep. Marketing	PDF Steering Saúde
Performance de Serviço ao Cliente e Reclamações		

CG B BE

P. Estratégicos - Banca Seguros

Próposito: Apresentação dos resultados comerciais

Objectivos: Avaliar a Performance Comercial

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
DGC	DGC	MKT C.Bc Ext	Mensal - 3 Sem

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Identificar Oportunidades	Jecira Lima - Regular	
Propor novas Iniciativas	Paulo Pinto - Projectos	
Monitorizar as Iniciativas em curso		

Sessões de Acompanhamento

Os comités de acompanhamento das equipas são os seguintes, cujo detalhe da agenda, participantes e frequência é detalhado de seguida.

Temas	Objectivo	Link Agenda	Freq.	CA	Áreas Envolvidas																Notas e Obs
					PCA/D	DGC	CGC	RH	ADM	MKT	IT	PA	INV	ACT	C. Bc	C. Co	C. Dir	SUB	OP	SIN	
Briefing Semanal Team Com	Alinh Com e Subs - Pipe e Cobranças	SA Team Com	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Op	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team Op	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Sin	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team Sin	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team IT	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team IT	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Gov	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team Gov	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Mkt	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team Mkt	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Tec/Rep	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team TR	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team RH/Adm	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team RH	S																		2ª Feira manhã
Briefing Semanal Team Fin	Alinhamento e prioridades Equipa	SA Team Fin	S																		2ª Feira manhã
Reunião de Coordenação	Coordenação de Chefias (vários)	SA Coord	Q																		2em2 semanas
PDS Comercial Corretores	Performance Desafios	SA PDS Cor	Q																		Todos Com
PDS Comercial Directo	Performance Desafios	SA PDS Dir	Q																		Todos Com
PDS Comercial Banca	Performance Desafios	SA PDS Ban	Q																		Todos Com
PDS Comercial EC	Acompanhamento Oportunidades	SA PDS EC	Q																		Todos EC
PDS Comercial GN	Acompanhamento Oportunidades	SA PDS GN	Q																		Todos GN
Acompanhamento Operações	Desempenho das Operações	SA Op	M																		1ª sem
Fecho de Contas Mensal	Fecho e Reconciliação Mensal	SA Contas	M																		3ª sem

SA Team Comercial

Briefing Semanal Team Com

Próposito: Alinhamento entre as equipas

Objectivos: Monitorizar o negócio

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
DGC	SUBS e COMERCIAL	SUBS e COMERCIAL	SEMANAL - 2a Feira

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Alinhamento entre as áreas comerciais e subscrição	Dir Comercial	BigIn
Temas pendentes da semana anterior (cobranças e negócios em curso);	Dir Susbscrição	
Programar agenda da semana para as Direcções Comerciais.	All	

SA Team Operações

Propósito: Acompanhamento do desempenho da área de Operações

Objectivos: Garantir o cumprimento dos níveis de serviço adequados à concretização dos objectivos da TCAS

Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Responsável OP	Responsável SUB / OP	Equipas de SUB e OP.	Semanal / 3x (2ª, 4ª (op) e 6ª(op))

Agenda Regular

Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte
Pipeline cotações	Responsável SUB + OP	BIGIN
Pipeline renovações casuísticas	Responsável SUB + OP	BIGIN
Alertas operacionais	Responsável SUB + OP	PPT
Alertas cobranças	Responsável SUB + OP	BIGIN / FLY
Optimizações de Processos	Responsável SUB + OP	PPT / FLY
Análise de casos especiais - Novos ou carteira	Responsável SUB + OP	BIGIN / COGEN
Alertas diversos	Responsável SUB + OP	PPT
Template de cotações / propostas	Responsável SUB + OP	PPT
Regras de cotação / simulação	Responsável SUB + OP	PPT
Regras / processos internos	Responsável SUB + OP	PPT

SA Team Sinistros

PDS Semanal - Briefing Semanal Team Sin			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de Sinistros			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Dep. Sinistros	Responsável Sinistros	Dep. Sinistros	Semanal
Agenda Regular			
Temas operacionais de Gestão Sinistros		Coord. Equipa Sinistros	na
Ocorrências Graves, de Ponta ou Urgentes		Coord. Equipa Sinistros	na
Processos Pendentes de Decisão		Coord. Equipa Sinistros	na
Outras iniciativas da semana		Coord. Equipa Sinistros	na

SA Team IT

PDS Semanal - SA Team IT			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de IT			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
ADM	Responsável IT	IT	Semanal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo		Responsável - Tipo	Suporte
Temas de infraestrutura regular		Responsável IT	na
Temas de projectos urgentes		Responsável IT	na
Prioridades da semana		Responsável IT	na

SA Team Governance

PDS Semanal - SA Team Gov			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de suporte ao Governo da Sociedade			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
ADM	Responsável Jurídico	Jurídico e Compliance	Semanal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo		Responsável - Tipo	Suporte
Temas de governo Societário da Semana		Responsável Jurídico	na
Temas de Agenda jurídica da Semana		Responsável Jurídico	na
Prioridades de Actividades Recorrentes		Responsável Jurídico	na
Respostas a solicitações Institucionais		Responsável Jurídico	na
Outros projectos Urgentes		Responsável Jurídico	na

SA Team Mkt

PDS Semanal - Briefing Semanal Team Mkt			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de MKT			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Dep. Marketing	Responsável Marketing	Dep. Marketing	Semanal
Agenda Regular			
Temas operacionais de Marketing		Dep. Marketing	na
Eventos, Dinamização e Ferramentas		Dep. Marketing	na
Atividades, Acções de Divulgação e Novas Iniciativas		Dep. Marketing	na
Evolução de Canais e Plataformas		Dep. Marketing	na
Acompanhamento de Projectos		Dep. Marketing	na

SA Team Técnica e Reporting

PDS Semanal - SA Team TR			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de Reporting			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável TR	Participantes: TR	Frequência Semanal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Temas operacionais de TR	Responsável TR	na	
Temas de projectos urgentes	Responsável TR	na	
Prioridades da semana	Responsável TR	na	

SA Team Recursos Humanos

PDS Semanal - SA Team RH			
Propósito: Gestão Semanal das Equipas de RH			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador: ADM	Responsável: Responsável RH	Participantes: RH	Frequência Semanal
Agenda Regular			
Temas operacionais de RH	Resp	na	
Temas operacionais Administrativos	Responsável RH	na	
Projectos urgentes	Responsável RH	na	
Recrutamentos em curso	Responsável RH	na	
Outras iniciativas da semana	Responsável RH	na	

SA Team Finanças

PDS Semanal - SA Team Fin			
Propósito: Gestão Semanal da Equipa Financeira			
Objectivos: Concretizar os temas emergentes da Semana			
Organizador: Dir. Financeiro	Responsável: Dir. Financeiro	Participantes: Team Financeira	Frequência Semanal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Plano semanal de tesouraria	Resp. Financeiro	na	
Plano de obrigações legais da semana	Resp. Financeiro	na	
Obrigações fiscais da semana	Resp. Financeiro	na	
Outras iniciativas da semana	Resp. Financeiro	na	

SA Coordenação

PDS Quinzenal - SA Coord			
Propósito: Coordenação Quinzenal dos Resp. Área			
Objectivos: Partilha e Informação e Iniciativas das áreas			
Organizador: Adm	Responsável: Dir. RH e Dir. Mkt	Participantes: Todos Coordenadores	Frequência Quinzenal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo	Suporte	
Resultados comerciais	Resp. Mkt	na	
Formações próximo Mês	Resp. RH	na	
Resultados KPI mês anterior	Resp. RH	na	
Outras comunicações importantes	All	na	

SA PdS Corr / Dir / Ban

PDS Comercial Team			
Próposito: Apresentação da performance dos Canais Comerciais			
Objectivos: Alavancar as vendas			
Organizador: DGC	Responsável: Resp. Com	Participantes: COMERCIAL MKT E GESTORES DE REDE	Frequência Semanal
Próposito: Apresentação da performance dos Canais Comerciais			
Tema e Objectivo Apresentação da performance dos canais comerciais (Produção, Cobranças, Pipe e Leads); Temas pendentes da semana anterior (cobranças e negócios em curso); Programar agenda da semana para as Direcções Comerciais. Identificar dificuldades e possíveis soluções. Triagem dos (Dinamizadores e Estagiários), e Triagem dos Correctores e Mediadores	Responsável - Tipo Resp. Com Resp. Com Resp. Com Resp. Com Resp. Com	Suporte BigIn	

SA PdS EC

PDS Comercial EC			
Próposito: Apresentação da performance dos Estagiários Comerciais			
Objectivos: Alavancar as vendas			
Organizador: DGC	Responsável: Resp Com	Participantes: Gestor de Rede e Gestores de Negócios	Frequência QUINZENAL
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Apresentação da performance dos Estagiários Comerciais (Produção, Cobranças, Pipe e Leads); Identificar as dificuldades e possíveis soluções; Identificar potenciais negócios para visitar com o Responsável Identificar necessidades de formação	Responsável - Tipo Resp Com Resp Team	Suporte BigIn	

SA PdS Gestão de Negócio

PDS Comercial GN			
Próposito: Apresentação da performance dos Gestores de Negócios			
Objectivos: Alavancar as vendas			
Organizador: DGC	Responsável: Resp Com	Participantes: Gestor de Rede e Gestores	Frequência QUINZENAL
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Apresentação da performance dos Gestores de Negocios (Produção, Cobranças, Pipe e Leads); Identificar as dificuldades e possíveis soluções; Identificar potenciais negócios para visitar com o Responsável Identificar necessidades de formação	Responsável - Tipo Resp com Resp team	Suporte BigIn	

SA Operações

SA Op			
Propósito: Acompanhamento do desempenho da área de Operações			
Objectivos: Garantir o cumprimento dos níveis de serviço adequados à concretização dos objectivos da TCAS			
Organizador: Operações (OP)	Responsável: Responsável SUB / OP	Participantes: PCA e Equipas de SUB e OP.	Frequência Mensal - 2ª semana
Agenda Regular			
Tema e Objectivo Indicadores Operacionais - KPI's Actividade Corrente - Cotações Actividade Corrente - Emissões Actividade Corrente - Alterações e Anulações Renovações Casuísticas (PS) - Saude Grupo Renovações Casuísticas (PS) - Frota Automóvel Outras actividades não recorrentes Alertas Cobranças Acompanhamento dos projectos em gestão Áreas a desenvolver - Análise Interna	Responsável - Tipo Responsável OP Responsável OP Responsável OP Responsável OP Responsável SUB + OP Responsável SUB + OP Responsável SUB + OP Responsável OP Responsável OP Responsável OP Responsável SUB + OP	Suporte KPI's / BIHIN PPT / BIGIN PPT / BIGIN PPT / FLY PPT / BIGIN PPT / BIGIN PPT BIGIN / FLY PPT / FLY PPT	

SA Contas

PDS Mensal - SA Contas			
Propósito: Reconciliação de principais rubricas de Balanço e P&L dos Resp. Área			
Objectivos: Partilha e Informação e Iniciativas das áreas			
Organizador:	Responsável:	Participantes:	Frequência
Resp TR	Resp TR	Resp Fin	Mensal
Agenda Regular			
Tema e Objectivo	Responsável - Tipo		Suporte
Reconciliação dos principais Activos de Balanço	Resp TR		Fly /Sap
Reconciliação dos principais Passivos de Balanço	Resp TR		Fly /Sap
Reconciliação de Investimentos	Resp TR		Fly /Sap
Reconciliação de Proveitos	Resp Fin		Fly /Sap
Reconciliação de Custos	Resp Fin		Fly /Sap

4. ATIVIDADES DA EMPRESA EM 2024

Em 2024, na continuidade da estratégia adoptada nos últimos anos e do Programa re-starT 24-26, mantiveram-se os pressupostos de redução de riscos operacionais e técnicos, riscos cambiais e aumento de liquidez local.

Perante a elevada competitividade do mercado, marcada pela dificuldade de crescimento orgânico, a Companhia adotou uma gestão criteriosa dos principais riscos da sua carteira. Em resposta a políticas concorrenciais de baixo preço, frequentemente praticadas a níveis pouco sustentáveis, a empresa reforçou a sua estratégia de mitigação de riscos, promovendo um equilíbrio mais sólido na composição da sua carteira e reduzindo a exposição a concentrações excessivas. Essas iniciativas foram sustentadas por um conjunto de medidas estratégicas, alinhadas com os objetivos alcançados e as diretrizes estabelecidas.

Gestão

A Companhia consolidou a gestão eficiente de custos e o equilíbrio técnico, garantindo uma abordagem tática na manutenção do portfólio de negócios com elevadas necessidades de resseguro. Paralelamente, intensificou a exploração de novos segmentos com menor dependência de resseguro, diversificando as fontes de receita. Foram também implementadas medidas estratégicas de defesa cambial, ajustadas à dinâmica do mercado. Embora se tenha registado uma maior estabilidade nas flutuações cambiais nos últimos meses, especialmente desde meados de 2024, as ações adotadas mantêm-se alinhadas com as previsões orçamentais.

Área Comercial

Principais Actividades Desenvolvidas

- Restruturação da área comercial e novo modelo de gestão: nova estrutura orgânica;
- Revisão do Modelos de Incentivos dos Corretores;
- Iniciativas de proximidade com Parceiros: eventos com parceiros chaves e visitas regulares, e ofertas de brindes, com impacto no aumento do pipeline de vendas;
- Campanhas para Canais (Mediação e Bancassurance);
- Revisão/Criação dos Projectos dos EC's, Bancassurance, MTA's e dos Agentes de Seguros com proposta de valor e documentação de suporte.
- Novas parcerias de Co-Seguros no mercado segurador.

Principais Objectivos Alcançados

- Estabelecimento de uma base de produtores de negócio regular;
- Acompanhamento dos processos de renovação dos principais clientes, atingindo uma taxa de renovação dentro do objectivo definido;
- A proximidade com os nossos os Parceiros, impactou no aumento de pipeline de vendas;
- Celebração de novas Parcerias e maior Dinâmica Comercial.

Área Marketing e Comunicação

Principais Actividades Desenvolvidas

- Dinamização das Redes Sociais:
 - Implementação de campanhas interativas, incluindo passatempos, para aumentar o envolvimento e o alcance da marca;
 - Criação de conteúdo personalizado e relevante para cada plataforma, com foco em vídeos curtos e conteúdo visual atrativo.

- Comunicação Above the Line (ATL):
 - Foram implementadas estratégias de comunicação de marca em jornais e rádio;
 - Comunicação das celebrações do 12.º aniversário da Companhia. Utilização meios digitais e vídeo, com mensagem de consolidação e crescimento ao longo do tempo. A campanha foi transmitida na televisão;
- Participação em Feiras e Eventos:
 - Presença em eventos relevantes para o sector;
 - Presença em feiras, com stands informativos;
 - Organização de eventos de relacionamento com clientes e parceiros.
- Aumento do Capital Social – Estratégia de comunicação/divulgação aos *stakeholders*
 - Elaboração e distribuição de comunicados de imprensa para os principais jornais online e impressos, destacando o aumento do capital social da companhia.
 - Criação de conteúdo informativo para o website e redes sociais, explicando os benefícios do aumento do capital social para os clientes e parceiros.

Principais Objectivos Alcançados

- Aumento do Alcance e Crescimento nas Redes Sociais:
 - As campanhas interativas e o conteúdo relevante resultaram num aumento significativo do número de seguidores e do envolvimento nas redes sociais;
 - Os passatempos, como estratégia Below the Line (BTL) geraram um rápido crescimento na notoriedade da marca e na interação com o público-alvo.
- Comunicação Below the Line (BTL):
 - A comunicação BTL contribuiu para aumentar a visibilidade da marca e fortalecer o relacionamento com os clientes e parceiros.
- Divulgação do Aumento do Capital Social:
 - A comunicação clara e objetiva contribuiu para fortalecer a imagem da companhia como uma empresa sólida e confiável, transmitindo transparência e credibilidade aos clientes e parceiros.

Área Financeira

Principais Actividades Desenvolvidas

- Plano de acção para o desenvolvimento de novos canais operacionais de suporte a atividade de Tesouraria de curto prazo, e melhoria na gestão dos processos internos;
- Desenho de processos de controlo para procedimentos financeiros em suporte informático, nas ferramentas de gestão adequadas;
- Definição de metas sobre o prazo médio de pagamento (PMP) e prazo médio de recebimentos (PMR);
- Optimização de procedimentos de cobrança, em parceria com a Equipa Comercial sobre o despiste a outras entidades bancárias.
- Continuação do plano de trabalho de saneamento financeiro da Companhia.

Principais Objectivos Alcançados

- Negociação positiva na capacidade de libertação de recursos financeiros;
- Optimização do backlog de processos com Fornecedores;
- Diversificação das entidades bancárias relacionais com o Negócio;
- Melhoria nos prazos de pagamento e poder de resposta aos clientes, prestadores e fornecedores.
- Implementação técnica, informática e de reporting do Novo Plano de Contas.

Área Investimentos

Principais Actividades Desenvolvidas

- Gestão da Carteira de Investimentos da Companhia;

- Negociação das taxas de rendimentos e outras condições dos investimentos junto dos bancos e entidades custodiantes;
- Início de actividades de negociação para aquisição de Unidades de Participação de Fundos de Investimento;
- Controlo e gestão da conciliação do balanço dos activos líquidos;
- Suporte à Área Financeira nas actividades de reconciliação contabilística de activos, rendimentos e impostos.

Principais Objectivos Alcançados

- Melhoria global do workflow do processo de Gestão de Investimentos suportado pelas ferramentas de gestão de processos;
- **Melhoria dos** controlos internos relacionados com a reconciliação contabilística de activos, rendimentos e impostos;
- **Melhoria do processo de** controlo interno que permite uma visão imediata de montantes disponíveis para investir, bem como um planeamento anual de alocações de recursos.

Área de Actuariado

Principais Actividades Desenvolvidas

- Reporting (mensal, trimestral, semestral e anual) para a ARSEG, Banco Nacional de Angola e ASAN;
- Resposta a pedidos de informação casuística para a ARSEG;
- Apuramento das provisões técnicas e participação nas actividades de lançamento contabilístico;
- Apuramento da representatividade das provisões técnicas;
- Participação nas actividades do fecho de contas dos exercícios.

Principais Objectivos Alcançados

- Melhoria global do workflow do processo de reporting externo suportado pelas ferramentas internas de Gestão;
- Capacidade de apuramento mensal das provisões técnicas;
- Capacidade de apuramento de resultados técnicos e resultados de exploração provisórios.

Área Operações

Principais Actividades Desenvolvidas

- Gestão e controlo da carteira em vigor, controlo da rentabilidade técnica da Carteira, e revisão do portfólio de produtos/oferta;
- Emissão de apólices e processamento das alterações e anulações das apólices solicitadas por Clientes e Parceiros;
- Suporte e tratamento das solicitações dos principais canais, em particular, Banca e Corretores;
- Disponibilização da documentação gerada pelo sistema operacional;
- Controlo de Cobranças e disponibilização dos extratos de comissões mensais;
- Gestão dos CoSeguros, incluindo os relativos ao O&G.

Principais Objectivos Alcançados

- Assegurada formação técnica a todos os Colaboradores da Direção e de toda a Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros;
- Alteração dos procedimentos de gestão dos Cosseguros;
- Contributo na consolidação da utilização das novas ferramentas de suporte operacional aos principais processos (soluções aplicacionais de suporte ao negócio e processos internos);
- Alteração dos templates das N/ propostas / cotações;
- Melhoria dos processos de renovação casuísticas - apólices Grupo; (Frotas, Saúde e Vida Grupo);

- Rentabilidade/Sinistralidade da carteira.

Área Sinistros

Principais Actividades Desenvolvidas

- Implementação de novos procedimentos de revisão dos processos de sinistros em gestão e incremento do nº de revisões, aumentando o controlo de gestão;
- Revisão do modelo de controlo / provisionamento dos processos de pensões de acidentes de trabalho;
- Introdução de alterações e melhorias dos procedimentos formais de controlo de gestão internos e gestão de prestadores – Oficinas, Peritos e Clínicas.

Principais Objectivos Alcançados

- Introdução de medidas de controlo mais robustas, melhorando os processos de controlo na abertura de processos e participações e documentação exigível nos processos de sinistro;
- Incremento dos resultados medidos pelos indicadores definidos para a área - KPI's (SLA's);
- Redução significativa dos processos em gestão;

Área Tecnologias de Informação

Principais Actividades Desenvolvidas

- Reestruturação da Infraestrutura Hardware;
- Implementação de Candidaturas Online no Site da Companhia;
- Implementação de um Centro de Reclamações e Provedor de Clientes Dentro do Site;
- Implementação do WhatsApp Web no Site.

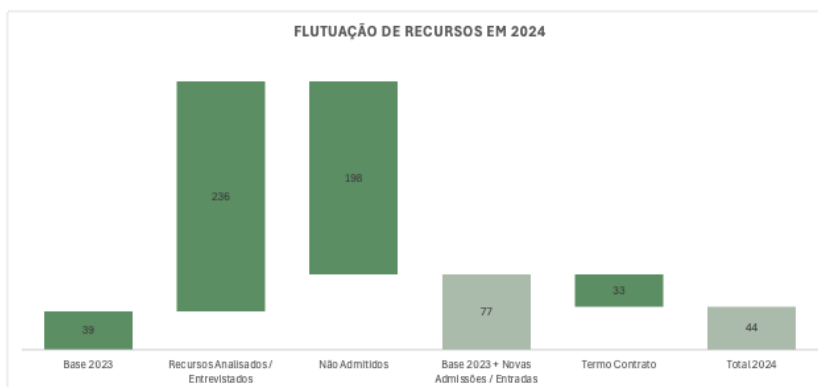
Principais Objectivos Alcançados

- Reestruturação no Parque das UPS;
- Centralização de recursos de impressão, como instalação de impressoras multifuncionais e a criação de uma rede mais eficiente;
- Criação de um sistema de candidaturas online, permitindo que os candidatos se inscrevam diretamente pelo site;
- Desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de reclamações para garantir o acompanhamento e a resolução eficiente das solicitações;
- Adição de uma funcionalidade de WhatsApp Web no site, permitindo a comunicação instantânea com clientes diretamente pelo navegador.

Área Recursos Humanos

Principais Actividades Desenvolvidas

- Contratação de quadros para funções chave em múltiplas áreas funcionais;



Sobre as matérias de recrutamento / admissão de novos recursos, ao longo de 2024, o comportamento do Quadro de Recursos Humanos foi o seguinte:

- Organização dos processos internos de formação;
- Capacitação e desenvolvimento das equipas;
- Formação externa de Liderança para Directores e Responsáveis de Áreas.

Principais Objectivos Alcançados

- Contratação dos recursos definidos de acordo com as necessidades planeadas;
- Criação de um projecto de gestores de negócios "Dinamizadores";
- Criação de um projecto de estágio rotativo "Jeeps";
- Evolução no Plano de Formação Interno e Externo.

Área Administrativa

Principais Actividades Desenvolvidas

- Renovação da frota da empresa;
- Expansão das áreas internas de acordo com novo layout definido;
- Aquisição / renovação de equipamentos de escritório.

Principais Objectivos Alcançados

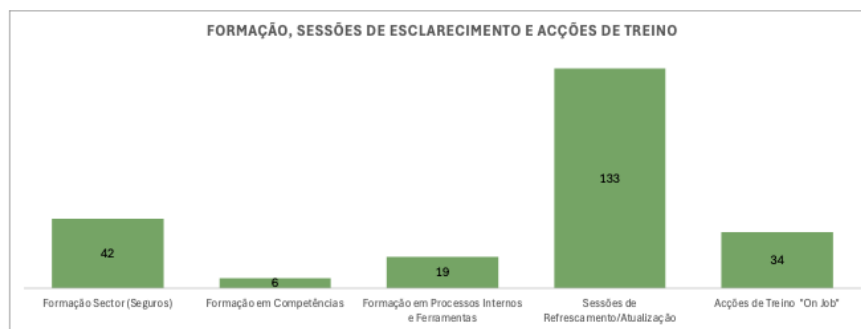
- Remoção do arquivo das instalações principais;
- Obras de melhorias no escritório, para assegurar a expansão prevista das várias áreas funcionais.

Principais Acções de Sustentabilidade

Formação a Equipas

Foram concretizadas um conjunto de atividades temáticas na área da formação, de forma transversal, pelos vários colaboradores / áreas funcionais (total de 234 actividades), a saber:

- Formação em Produtos (Oferta);
- Formação em Matérias Operacionais (Ferramentas e Processos);
- Treino em Matérias Técnicas do Sector (Indústria Seguradora);
- Actualização de Informação na Área da Legislação do Sector.



Oferta de estágios a recém licenciados (programa jeep)

A Tranquilidade Seguros desenvolveu o programa JEEP (Jovens Estagiários com Elevado Potencial), uma iniciativa de estágios e desenvolvimento integrada nas equipas da Tranquilidade. Este programa visa proporcionar aos jovens a aquisição de competências essenciais para a sua actividade profissional, preparando-os para o sucesso no mundo empresarial.

Principais Conquistas:

- Integração e formação de novos profissionais no mercado de trabalho.
- Número de estágios em 2024: 11 Estagiários.
- Áreas de formação abrangidas: Contabilidade, Economia e Gestão, Direito, Informática, Administração e Finanças.

Acções de responsabilidade ambiental

A Tranquilidade Angola e a Otchiva uniram esforços numa campanha de reflorestação, com a plantação de 1.475 mangais, visando a sua proteção e recuperação. Esta acção reflete o nosso compromisso com a Responsabilidade Social.

A história do Projecto Otchiva, iniciado em 2016 no Lobito, Benguela, por jovens estudantes liderados por Fernanda Renée Samuel, é um testemunho de paixão e determinação. O objetivo? Salvar o habitat dos flamingos, símbolo sagrado da cidade, que se encontrava em perigo iminente devido à deposição de toneladas de entulho para a construção de infraestruturas.

A consequência directa foi a devastação dos mangais, o lar destas emblemáticas aves migratórias. A poluição crescente ameaçava o seu desaparecimento, apagando um símbolo da identidade local. Perante esta ameaça, um grupo de jovens Lobitangas decidiu agir. Sentiam que a sua própria identidade estava a ser roubada, que os flamingos, testemunhas da sua infância, corriam o risco de serem "enterrados" na história, vítimas da ganância e da indiferença.



Imagens: Colaboradores da Tranquilidade e da Otchiva juntos na plantação de mangais.

Academia de estágios comerciais

A Tranquilidade Seguros investiu no projecto de Estágios Comerciais, um programa de desenvolvimento para jovens profissionais que integram uma equipa comercial júnior da seguradora. O objectivo principal é desenvolver um novo canal de distribuição exclusivo de seguros para clientes particulares e empresariais.

Principais Conquistas:

- Integração e formação de jovens sem licenciatura no mercado de trabalho.
- Número de estagiários comerciais no programa em 2024: 19 estagiários.

Ações de endomarketing (colaboradores e famílias)

Em 2024, a Tranquilidade lançou o projeto "Traquinitos", uma iniciativa inovadora de endomarketing. O "Traquinitos" materializa-se num dia especial dedicado aos colaboradores e aos seus filhos, proporcionando momentos de descontração e convívio.

Através de uma tarde de cinema especialmente organizada para os filhos dos colaboradores, o projecto procura criar memórias duradouras e fortalecer o sentimento de pertença à marca.

Esta iniciativa estratégica não só reforça a cultura e o clima organizacional internamente, como também projecta uma imagem positiva da Tranquilidade para o exterior. Ao envolver as famílias dos colaboradores, o "Traquinitos" contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais humano e acolhedor, onde o bem-estar e a felicidade dos colaboradores são valorizados.



Imagens: Colaboradores da Tranquilidade e os seus filhos numa sessão de cinema.

4.1 Sítio de Internet

Ainda no seguimento do seu plano de transformação com o projecto Re-starT, a Tranquilidade disponibilizou um novo website, mais moderno, com um novo design reflete a identidade atual da empresa, em português, exclusivamente dedicado à divulgação de informação de natureza institucional acerca da sociedade, nomeadamente, a firma, a sede, os pilares da companhia.

No mesmo endereço estão ainda disponíveis informações referentes à estrutura acionista, o grupo segurador, os membros do Conselho de Administração, também os Relatório e Contas e demonstrações financeiras.

Este web site está disponível no endereço www.tranquilidade.ao.

Os normativos de estrutura e políticas que regem o bom funcionamento na companhia, encontram-se disponível na intranet corporativa.

5. SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCOS

O sistema de gestão de riscos corresponde ao conjunto de processos integrados e permanentes que permitem a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos, de origem interna ou externa a que se encontra exposta uma organização, de forma a mantê-los em níveis pré-definidos pelos órgãos de administração e fiscalização.

Uma empresa é vulnerável a diversas ameaças e riscos durante seu período de atuação no mercado. E não é tarefa simples manter um negócio ativo e competitivo, principalmente diante de uma concorrência elevada.

Aqui estão alguns aspectos importantes da gestão de riscos:

- **Identificação de Riscos:** O primeiro passo é identificar todos os possíveis riscos que podem afetar os objetivos da organização. Isso pode incluir riscos financeiros, operacionais, estratégicos, regulatórios, tecnológicos, entre outros.
- **Análise de Riscos:** Uma vez identificados, os riscos são analisados para determinar sua probabilidade de ocorrência e o impacto potencial caso ocorram. Isso envolve avaliar a frequência com que um evento pode ocorrer e estimar as possíveis perdas associadas a ele.
- **Avaliação de Riscos:** Após a análise, os riscos são avaliados para determinar sua importância relativa e prioridade de tratamento. Isso geralmente é feito comparando a probabilidade e o impacto de cada risco e classificando-os de acordo com seu nível de risco.
- **Resposta aos Riscos:** Com os riscos avaliados, a organização desenvolve estratégias para lidar com eles. Isso pode envolver a implementação de controlos preventivos para reduzir a probabilidade de ocorrência de um evento de risco, a implementação de controlos de mitigação para reduzir o impacto caso ocorra, a transferência de riscos através de seguros ou contratos, ou até mesmo a aceitação do risco se for considerado aceitável.
- **Monitoramento e Revisão Contínuos:** A gestão de riscos é um processo contínuo que requer monitoramento constante e revisão das estratégias de resposta aos riscos. Isso permite que a organização se adapte a mudanças nas condições internas e externas e garanta que suas estratégias de gestão de riscos permaneçam eficazes ao longo do tempo.

Em resumo, a gestão de riscos é fundamental para o sucesso a longo prazo de uma organização, ajudando-a a identificar e responder proactivamente aos riscos que enfrenta, minimizando perdas potenciais e aproveitando oportunidades para criar valor.

5.1 Identificação e classificação dos riscos

A identificação e classificação de riscos é uma prática que as companhias adoptam como forma de conhecer os riscos a que estão expostas, fruto da natureza do seu objecto de negócio e consequentemente a prevenção e mitigação dos mesmos, o que permite reduzir os impactos que eles causam sobre a rotina das corporações.

Passo a citar os riscos identificados pela companhia de modo geral, face a natureza da actividade comercial:

- Riscos do Produto;
- Riscos Operacionais;
- Riscos de Subscrição;
- Riscos de natureza Financeira;
- Riscos do Sistema de Tecnologia e Informação;
- Riscos de Conformidade.

Risco de produto: Os produtos do ramo “vida” e, dentro destes, os de vida-financeiros, rendas e mistos, apresentam maior risco de fraudes, de branqueamento de capitais, visto que implicam uma disponibilização de dinheiro não dependente da verificação de um risco. A eventual decisão de subscrição no futuro de seguros de vida de carácter financeiro deve ponderar estes riscos e carece da aprovação pelo Compliance.

Risco operacional: O risco operacional corresponde ao risco de impactos negativos nos resultados ou capital decorrentes de falhas na análise, processamento ou liquidação de operações, fraude interna e externa (humano), uso de recursos subcontratados, processos internos de tomada de decisão ineficazes, recursos humanos insuficientes ou inadequados e de situações de inoperacionalidade de infraestruturas.

Riscos de Subscrição: esse risco está relacionado com a possibilidade de a seguradora fazer uma avaliação inadequada dos riscos que assume ao emitir apólices (selecção adversa). A avaliação incorreta dos riscos e a consequente definição de preços inadequados, podem gerar perdas significativas para a companhia.

Riscos de natureza Financeira: esse risco está relacionado com o controlo total sobre a entrada e a saída de recursos no caixa, e consequentemente das operações efectuadas pelos responsáveis da área financeira, em detrimento das atividades desenvolvidas. Estão incluídos nesses riscos situações como adulteração de informações em benefício próprio ou de terceiros, desvio de fundos, realização de operações não autorizadas com numerário em caixa.

Riscos do Sistema de Tecnologia e Informação: este risco está relacionado com situações como favorecimento de fornecedores de software e/ou hardware com o objetivo de retirar benefícios próprios ou para terceiros, acesso impróprio às informações pessoais / quebra de sigilo, alteração dolosa das regras de acesso à infraestrutura informática.

Riscos de Conformidade: é o risco proveniente de violações ou incumprimento de leis, regras, regulamentos, contratos, normativos internos e está associado ao risco reputacional, que é o impacto da imagem das instituições por parte de clientes, acionistas, investidores, supervisores e opinião pública em geral.

5.2 Matriz de Risco

Uma matriz de risco é uma ferramenta utilizada em gestão de riscos para avaliar e priorizar os riscos em um projeto, processo ou organização. Ela é comumente representada como uma tabela com os riscos listados nas linhas e os impactos e probabilidades associados a esses riscos nas colunas.

Após identificar os riscos, é importante classificá-los de acordo com sua probabilidade de ocorrer e o impacto que teriam se ocorressem.

Probabilidade de ocorrência: de um evento de risco refere-se à chance de que ele aconteça em um determinado período de tempo. Isso pode ser avaliado com base em dados históricos, experiência passada, análise estatística ou julgamento especializado. Pode ser classificada em baixa, média e alta.

Grau de Impacto: O impacto potencial de um evento de risco é a magnitude das consequências que poderiam resultar se o evento ocorresse. Isso pode incluir perdas financeiras, danos à reputação, interrupção de operações, impactos legais, entre outros. Pode ser classificado em leve, moderado e severo. Com as classificações de probabilidade e impacto em mãos, essas informações são inseridas na matriz.

		Probabilidade de Ocorrência		
		Alta	Média	Baixa
Grau do Impacto	Severo	Interdito	Elevado	Médio
	Moderado	Elevado	Médio	Baixo
	Leve	Médio	Baixo	Baixo

Com a combinação do grau de probabilidade de ocorrência, mais o grau de impacto, teremos o grau de risco a que cada atividade desenvolvida está exposta, sendo classificado segundo a matriz de risco da Tranquilidade, em: **baixo, médio, elevado e interdito**.

Em resumo, uma matriz de risco é uma ferramenta valiosa para ajudar as organizações a entenderem e gerenciarem os riscos que enfrentam, permitindo que tomem decisões mais informadas e eficazes para proteger seus interesses e alcançar seus objetivos.

6. MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO

Os controlos internos são um conjunto de medidas adotadas para salvaguardar as atividades da companhia, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da organização. As atividades de controlo estão expressas em políticas e normativos internos e em procedimentos de controlo.

O sistema de controlo interno assenta:

- Num ambiente de controlo suportado em elevados padrões de integridade e honestidade, promovendo o estrito cumprimento das leis e regulamentos, através de um eficaz sistema de checks and balances, com uma adequada segregação de funções tendo por objetivo evitar conflitos de interesses, bem como num modelo de gestão operacional baseado em processos e atividades de controlo que permitem a avaliação da sua eficiência;
- Num sólido sistema de gestão de riscos, destinado a identificar, avaliar, acompanhar e controlar todos os riscos que possam influenciar as atividades do Grupo;
- Num eficiente sistema de informação e comunicação, instituído para garantir a recolha, tratamento e transmissão de dados relevantes, abrangentes e consistentes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e o controlo da atividade e riscos da instituição;
- Num efetivo processo de monitorização, executado com vista a assegurar a adequação e a eficácia do próprio sistema de controlo interno ao longo do tempo, que garanta, nomeadamente, a identificação imediata de eventuais deficiências (entendidas estas como o conjunto das insuficiências existentes, potenciais ou reais, ou das oportunidades de introdução de melhorias que permitam fortalecer o sistema de controlo interno), assegurando o desencadear de ações corretivas;
- No rigoroso cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em vigor por parte dos colaboradores em geral, bem como pelas pessoas que exercem cargos de direção ou chefia, incluindo os membros dos órgãos de administração.

O sistema de controlo interno eficaz constitui uma componente crítica da gestão e uma base para a actividade sólida e segura da companhia. Neste contexto, estabeleceu-se um sistema de controlo interno em linha com as exigências da Lei 18/22 de 7 de Julho, Lei da Atividade Seguradora e Resseguradora, que permite assegurar a gestão e controlo efectivo dos riscos inerentes à actividade, assente num ambiente de controlo adequado, e também está dotado de áreas específicas com as funções de gestão de riscos, de compliance e de auditoria interna.

Não obstante a isso, o seu modelo de controlo interno também assenta em num regime de políticas e normativos internos, que têm por fim definir os princípios e regras fundamentais que devem ser observadas no exercício da atividade desenvolvida pelos colaboradores e as regras de conduta, boas práticas e cultura de valores institucionais.

No seu Código de Conduta, a companhia visa regular o comportamento de excelência dos membros dos órgãos sociais, dos colaboradores e dos seus prestadores de serviços, consagrando nele regras comportamentais que visam a consolidação de uma marca de referência e prestígio que se pretende preservar e aperfeiçoar.

O código inclui diretrizes sobre a proteção e o tratamento adequado das informações confidenciais e sensíveis, garantindo a privacidade dos dados e a segurança da informação. Enfatiza também a importância do cumprimento das leis, regulamentos e políticas internas relevantes, garantindo que todas as atividades sejam realizadas em conformidade com os padrões legais e éticos aplicáveis.

O conhecimento do Código de Conduta é garantido pela sua divulgação regular pelos meios de comunicação interna, e por ações de formação regulares para todos os seus destinatários.

Ainda na senda dos normativos internos, a companhia possui também um Manual de Competências. A delegação de competências no controlo interno é uma prática importante para garantir que as atividades de controlo sejam realizadas de maneira eficaz e eficiente dentro de uma organização, promovendo a responsabilidade, a transparência e a conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis.

Como medidas de controlo, o Manual de Competências define o seguinte:

- Quanto a movimentação bancária: A movimentação a débito de contas bancárias afetas aos Serviços Centrais (Luanda), de que a Tranquilidade - Corporação Angolana de Seguros, S.A., é titular só poderá ser feita pela assinatura de pessoas com autorização específica para esse fim e de acordo com a comunicação feita a cada Banco. Em razão do valor, a movimentação só pode ser feita com duas ou mais assinaturas;
- Condições para aceitação de seguros (novo e alterações): A competência para aceitação de seguros será exercida com observância das políticas de subscrição, normas de aceitação e tarifas, aprovadas para cada Produto, até aos limites nelas fixados;
- Atribuição de competências à mediadores: o responsável da Área de Subscrição e Produção só deve, quando haja lugar à mesma, personalizar por escrito a atribuição de competência de aceitação de negócios e de flexibilização de preços a Corretores de Seguros e a outros Mediadores informatizados, com aprovação do Conselho de Administração;
- Apreciação e aceitação de participações de sinistros: compete ao Responsável da Área apreciar as participações de sinistro recebidas e decidir da aceitação das consequentes responsabilidades, podendo sub-delegar essa competência. Sempre que o total de indemnizações, por ocorrência, se preveja que possa vir a exceder AOA 18.000.000,00 (USD 21.634,00) do facto deverá ser dado conhecimento, por escrito, ao Conselho de Administração;
- Conferências e autorizações de provisões: todas as conferências e autorizações de provisões deverão ser efectuadas por colaboradores com competência para o efeito. Por princípio, o Colaborador competente para autorizar uma provisão não deverá acumular a função de conferidor da mesma. Exceptuam-se, no entanto, as situações em que um Colaborador, de acordo com o seu "perfil", tenha, simultaneamente, competência para conferência e autorização do montante da provisão total em análise, caso em que o sistema assumirá que a provisão foi automaticamente conferida e autorizada pelo mesmo Colaborador;
- Conferências e autorizações de pagamentos: em caso de indemnizações, para pagamentos superiores a USD 10.000,00 será necessário a autorização de um elemento do Conselho de Administração. Em pagamentos superiores a AOA USD 100.000,00 será necessário anexar ao sinistro um documento com a autorização de três elementos do Conselho de Administração.

Isso permite uma distribuição eficiente de tarefas e responsabilidades relacionadas ao controlo interno, garantindo que as atividades sejam realizadas de maneira eficaz e eficiente.

A estrutura do modelo de controlo interno da Tranquilidade assenta nas três linhas de Defesa, definidas da seguinte forma:



a) Área de negócios e operacionais

As linhas de negócio como primeira linha de defesa, assumem riscos e são responsáveis pela sua gestão operacional de forma directa e permanente. Para o efeito, as linhas de negócio dispõem de processos de controlo adequado que visam assegurar que os riscos são identificados, analisados, geridos, comunicados e mantidos dentro dos limites, e que as atividades de negócio cumpram com os requisitos internos e externos. Compete ainda a área de negócio:

- Execução dos controlos instituídos;
- Reporte de situações suspeitas e situações que apresentem risco elevado.

b) Compliance

A área de Compliance tem a missão de garantir o cumprimento e a correcta aplicação das disposições legais, regulamentares, estatutárias, éticas, boas práticas internacionais, recomendações e orientações emitidas pelas entidades supervisoras competentes.

A função de Compliance, enquanto segunda linha de defesa de controlo interno, é responsável:

- Pela detecção, prevenção e a mitigação dos “riscos de compliance”, que se traduzem no risco de sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou de reputação em consequência da falha no cumprimento da aplicação de leis, regulamentos, código de conduta e das boas práticas do sector;
- Avaliar o potencial impacto de alterações legislativas do sector;
- Dar parecer sobre questões colocadas no âmbito do cumprimento dos normativos legais;
- Promover e participar na formação de colaboradores através da realização de acções de formação de compliance periódicas, para a manutenção de um elevado conhecimento de temas de compliance, em particular, de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (PBC/CFT).

c) Gestão de Riscos

A gestão de riscos corresponde ao conjunto de processos integrados e permanentes que permitem a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos, de origem interna ou externa a que se encontra exposta uma organização, de forma a mantê-los em níveis pré-definidos pelos órgãos de administração e fiscalização.

Compete a ainda a função de gestão de riscos assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos, das políticas e dos procedimentos aprovados pelo órgão de administração, por forma a assegurar que aqueles se mantêm a um nível que não afete significativamente a sua situação financeira, a sua reputação e os interesses dos credores específicos dos seguros, parceiros, colaboradores, accionistas e restante comunidade em que se insere, através de planeamento, análise, monitorização e reporte do impacto dos riscos a que a empresa de seguros está exposta, e deve propor plano de mitigação e/ou transferência de riscos, para fazer face as diferentes situações.

d) Auditoria Interna

A Auditoria Interna tem a missão de assegurar, de forma independente e autónoma as funções de auditoria aos processos de negócio, suporte e controlo, para, em conjunto, avaliar e concluir sobre a eficácia dos processos sobre a governança e gestão do risco, a eficácia e eficiência do sistema de controlo interno, a resposta aos riscos que poderão colocar em causa o alcance dos objectivos da companhia, a eficácia e eficiência das operações, a salvaguarda dos activos, e a fiabilidade do reporte financeiro.

Compete também à esta área, auditar anualmente a adequabilidade do modelo de controlo interno nas suas várias componentes (organização, metodologia, de gestão de risco, políticas e procedimentos, processo de monitorização e investigação, formações, etc).

Para a materialização das políticas e medidas definidas para o controlo interno, faz-se necessário o cumprimento dos seguintes objectivos:

- A existência de informação, contabilística e de gestão, de natureza financeira e não financeira, completa, fiável e tempestiva, que suporte a tomada de decisão e os processos de controlo;
- O cumprimento das disposições legais, das directrizes internas e das regras deontológicas e de conduta, no relacionamento com os clientes, as contrapartes das operações, os accionistas e os supervisores;
- A existência de políticas, processos ou outras medidas preventivas para cada risco, bem como um controlo e acompanhamento sistemático para assegurar a sua aplicação e funcionamento conforme estabelecido, visando a imediata retificação de todos os desvios.

e) Políticas e normativos internos

Durante o ano de 2024, o sistema de gestão de riscos foi salvaguardado pelas práticas do sistema de controlo interno e governance vigente, previstas nos seguintes normativos internos:

- Código de Conduta;
- Manual de Estrutura,
- Manual de Competências;
- Política Anticorrupção;
- Política de Conflitos de Interesses;
- Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Política Anti- Fraude.

Medidas de Controlo Interno adicionais: Específico para o combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e proliferação de armas e destruição em massa

Adicionalmente ao acima exposto, para um maior controlo do processo de identificação do cliente, foi criado, a nível do sistema informático, tendo como suporte a ferramenta de gestão de processos **"Pipefy"**, uma funcionalidade designada como **Know Your Customer** (KYC).

Através dessa funcionalidade, foi feita uma integração com sistema de controlo de vendas, utilizado pelas Áreas de Negócio, que permite que todo o processo de cliente criado na base de dados da companhia, gere automaticamente um processo também no KYC, que é gerido pela Área de Compliance, permitindo assim que o Compliance Officer possa fazer a avaliação do perfil de risco do cliente, com base nos dados que são carregados, como também, verificar se foram devidamente cumpridos os procedimentos para o conhecimento do cliente.

7. ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

No âmbito das actividades da Auditoria Interna, procedeu-se à revisão do Relatório de Estrutura Organizacional e os Sistemas de Gestão de Risco e de Controlo Interno, relativo ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

O objetivo deste parecer é avaliar a adequação, eficácia e confiabilidade das informações constantes do relatório, bem como dos sistemas de Gestão de Risco e de controlo interno adotado pela empresa, com base nas melhores práticas de governança corporativa e nos referenciais aplicáveis.

A presente análise visa apresentar uma avaliação independente quanto à adequação, coerência e eficácia das informações constantes do relatório, assim como o grau de maturidade dos mecanismos institucionais de gestão de riscos e controlo interno.

A análise teve como foco os seguintes domínios:

- Estrutura organizacional e definição de responsabilidades e linhas de reporte;
- Governança dos sistemas de gestão de risco e controlo interno;
- Processo de identificação, avaliação, resposta e monitorização dos riscos;
- Conformidade com princípios de boas práticas;
- Efetividade dos controlos internos nos principais processos operacionais e financeiros;
- Avaliação da segregação de funções e mecanismos de supervisão.

Foram realizadas análises documentais, entrevistas com responsáveis das áreas-chave e verificação cruzada com relatórios de auditorias anteriores.

Principais Conclusões

a) Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional está formalmente definida e suportada por organogramas atualizados, descrevendo de forma clara os níveis hierárquicos, áreas funcionais e respetivas responsabilidades.

b) Sistema de Gestão de Risco

A empresa possui um modelo estruturado de gestão de riscos, com matriz de riscos atualizada, definição de apetite ao risco e responsabilidades atribuídas.

c) Sistema de Controlo Interno

Os controlos internos existentes são, em geral, adequados e demonstram preocupação com a integridade dos processos e salvaguarda dos ativos. Destacam-se:

- Existência de políticas e procedimentos documentados;
- Registos de controlos realizados;
- Auditorias internas realizadas periodicamente.

d) Recomendações

- Manter actualizados os manuais internos com a estrutura organizacional vigente;
- Estabelecer um calendário formal de revisão dos riscos e controlos;
- Criar planos de ação documentados para os riscos com impacto elevado;
- Reforçar os mecanismos de monitoramento e reporte contínuo;
- Promover formação interna contínua sobre gestão de risco e controlo interno.

A Auditoria Interna considera que o Relatório da Estrutura Organizacional e dos Sistemas de Gestão de Risco e de Controlo Interno da Tranquilidade está, em linhas gerais, bem estruturado e apresenta informação coerente com os sistemas implementados.

8. ANÁLISE DO COMPLIANCE

Considerando os princípios das boas práticas de governança e transparência, compete-nos avaliar todas as actividades que foram desenvolvidas ao longo do ano a que se reporta, nomeadamente 2024, considerando critérios como potenciais riscos de compliance, questões relacionadas à governança corporativa e avaliar a adequação da estrutura organizacional no que tange ao cumprimento das normas legais e internas.

e) Análise da Estrutura Organizacional

A análise da estrutura organizacional, é possível verificar melhorias, pois foi implementado um novo modelo de gestão, suportado por três direcções, nomeadamente, direcção geral técnica, direcção geral comercial e direcção geral estratégica, um modelo que aponta para uma clara definição de funções e responsabilidades de cada área e função dentro da organização.

A existência de cargos e funções bem definidos é um ponto positivo, pois contribui para a transparência e para a correta atribuição de responsabilidades. No entanto, é essencial garantir que não haja sobreposição de funções, o que poderia gerar conflitos de interesse ou falhas na supervisão e controlo. Uma hierarquia está bem estabelecida, com divisões claras entre os níveis de decisão e execução, é um componente essencial para uma boa gestão.

Contudo, é importante revisar periodicamente a estrutura para garantir que ela esteja em conformidade com mudanças legislativas e nas melhores práticas de governança.

f) Análise aos Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno

A independência das funções de gestão relevantes, isto é, de controlo interno, nomeadamente, Compliance, Gestão de Riscos e Auditoria Interna é fundamental para a boa governança, e as actividades desenvolvidas no ano de 2024 foram no sentido de garantir que essa independência se materializasse, bem como para a efetivação das referidas funções na companhia. Porém, por se tratar de sistemas que ainda estão em fase de implementação, recomenda-se algumas melhorias, designadamente:

- Sistematização clara dos procedimentos aplicáveis a cada Área do controlo interno;
- Integração de melhores práticas de gestão de riscos em todas as áreas da companhia;
- Maior divulgação dos riscos da Actividade seguradora a todas as unidades de estrutura, e partilha das medidas de mitigação para que a companhia tenha uma abordagem única e coordenada para combater esses riscos;
- Revisão da Matriz de Risco, para garantir que a gestão de riscos esteja alinhada com as condições e os cenários atuais mercado, com os novos factores de risco atualmente identificados, até mesmo para estar em conformidade com novas realidades legislativas.

Constituindo o combate contra o BC/FT/PADM uma prioridade, assistindo-se a uma contínua adoção de medidas tendentes ao aprofundamento dos diversos mecanismos de controlo e transparência, importa assegurar que a Tranquilidade esteja provida de uma estratégia de ação preventiva, capaz de restringir as práticas de BC/FT.

Sendo assim, é importante também elevar a qualidade da abordagem baseada no risco. Uma abordagem baseada no risco é absolutamente imprescindível, e é o factor predominante para que uma instituição consiga se prevenir de práticas de BC/FT/PADM. Serão ministradas mais formações, de modos a que tornar os recursos humanos cada vez mais dotados de conhecimentos sobre os procedimentos em sede de BC/FT, e uma maior disseminação da Política de Prevenção e Combate de BC/FT.