

O I | O H U A S I  
I N V E S T M E N T

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

---

## **Ohuasi Investment**

*Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Colectivo*  
SGOIC

## ÍNDICE

CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	2
1. Objecto .....	2
2. Agrupamento de pessoal por categoria .....	3
3. Plano de Formações 2023 - 2026 .....	Erro! Marcador não definido.
4. Divulgação e tomada de conhecimento .....	Erro! Marcador não definido.
5. Acompanhamento, aplicação e revisão do Plano de Formação.....	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 2 - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 3 - REVISÃO E APROVAÇÃO .....	Erro! Marcador não definido.

## CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS

### 1. Objecto

A presente Política de Protecção e Tratamento de Dados Pessoais (adiante apenas designada por a “Política”) tem como objectivo informar à partes interessadas toda informação relativa aos procedimentos que a Ohuasi Investment – S.G.O.I.C, S.A, (adiante apenas designada por a “Ohuasi”) adopta em matéria de protecção e tratamento de dados pessoais no âmbito da sua actividade, nos termos e em estrito cumprimento da Lei n.º 22/11, de 17 de Junho – Lei de Protecção de Dados Pessoais e do Código de Conduta e Ética da Ohuasi.

Assim, a presente Política é de consulta pública, destinando-se, especificamente, mas sem a isto limitar, aos colaboradores da Ohuasi, investidores, clientes, fornecedores, terceiros, público em geral.

#### 1.1. Definições

- Agência de Protecção de Dados (adiante apenas designada por a “APD”) – entidade nacional competente para a regulação, supervisão e fiscalização em matéria de dados pessoais.
- Dados pessoais – qualquer informação, seja qual for a sua natureza ou suporte, incluindo, mas sem a isto limitar, imagem e som, de uma pessoa singular identificada ou identificável como o titular dos dados pessoais em questão. Considera-se por identificável a pessoa que possa vir a ser identificada, directa ou indirectamente, por referência a um documento de identificação ou pela combinação de elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.
- Destinatário – pessoa singular ou colectiva, instituição pública ou qualquer outro organismo a quem sejam comunicados ou transmitidos dados pessoais, independentemente de se tratar ou não de um terceiro.
- Ficheiro de dados pessoais – qualquer conjunto estruturado de dados pessoais, independentemente da sua forma ou modalidade de criação, organização, conservação e acesso aos dados, quer seja centralizado, descentralizado ou repartido de modo funcional ou geográfico.
- Responsável pelo tratamento - pessoa singular ou colectiva, instituição pública ou qualquer outro organismo que, individualmente ou em conjunto comoutrem, determine as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.
- Subcontratado – pessoa singular ou colectiva, a instituição pública ou qualquer outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento ao abrigo de uma relação contratual estabelecida com este.
- Terceiro – pessoa singular ou colectiva, a instituição pública ou qualquer outro organismo que, não sendo o titular dos dados, o responsável pelo tratamento ou do subcontratado ou outra pessoa sob autoridade directa do responsável pelo tratamento ou do subcontratado, tenha acesso e esteja habilitado a tratar os dados.
- Tratamento de dados pessoais – qualquer operação ou conjunto de operações efectuadas sobre dados pessoais, com ou sem meios autonomizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como o bloqueio ou destruição.

#### 1.2. Omissões e incumprimento

Os casos omissos na presente Política, deverão ser analisados nos termos gerais da Lei sobre a Protecção de Dados, bem como endereçados por escrito a Ohuasi através do endereço eletrónico [infor@ohuasi.ao](mailto:infor@ohuasi.ao).

O incumprimento da presente Política e o procedimento respectivo competirá a Direcção de Legal e Compliance.

#### 1.3. Contactos

Em tudo o quanto se afigure necessário e relacionado com a presente Política, deverá ser endereçado à Ohuasi para o endereço electrónico: [verissimo@ohuasi.ao](mailto:verissimo@ohuasi.ao)

A APD foi criada e Política é de consulta pública, destinando-se, especificamente, mas sem a isto limitar, aos colaboradores da Ohuasi, investidores, clientes, fornecedores, terceiros

## 2. Introdução

A Ohuasi desenvolve a sua actividade de acordo a um conjunto de princípios, na medida em que critérios de confidencialidade e rigor na protecção e tratamento de dados pessoais são bastante presentes com medidas de segurança adequadas para garantir o seu cabal cumprimento.

### 2.1. Entidade responsável pelo tratamento de dados

A entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais é a Ohuasi Investment – S.G.O.I.C, S.A, com sede provisória em Luanda, Distrito Urbano da Ingombota, Marginal 4 de Fevereiro, Edifício Kilamba, 16 andar.

### 2.2. Dados tratados

Os dados pessoais tratados pela Ohuasi, são recolhidos no âmbito da relação pré-contratual, contratual, promocional, comercial ou laboral estabelecida com os clientes, fornecedores, contrapartes, colaboradores e no âmbito das obrigações legais e regulamentares aplicáveis.

A Ohuasi efectua o tratamento dos dados pessoais necessários para:

- A celebração, execução e gestão de contratos, em que o titular dos dados é parte ou em diligências pré-contratuais a pedido deste;
- A salvaguarda dos seus interesses legítimos ou de terceiros;
- Garantir o cumprimento das diversas obrigações legais;
- A Ohuasi, adicionalmente, poderá efectuar outro tratamento de dados pessoais sempre que obtido o consentimento prévio, inequívoco, livre, por escrito e informado do titular dos dados.

### 2.3. Princípios de protecção de dados

A Ohuasi, compromete-se a actuar em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei de Protecção de Dados Pessoais, efectuando a recolha de dados de forma lícita, transparente e proporcional, assim como o seu tratamento, sendo declarada a finalidade da recolha, e, garantida a exactidão e período de conservação adequado. Assim, a Ohuasi respeita os seguintes princípios basilares de protecção de dados:

- Princípio da transparência;
- Princípio da licitude;
- Princípio da proporcionalidade;
- Princípio da finalidade;
- Princípio da veracidade;

### 2.4. Duração do período de conservação

Os dados pessoais são conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário a realização das finalidades que originaram a sua recolha ou tratamento, sendo posteriormente eliminados ou tornados anónimos. Apenas são conservados dados pessoais por períodos superiores para fins históricos, estatísticos e de investigação criminal e de segurança nacional, mediante autorização da APD.

### 2.5. Requisitos para protecção de dados

A Ohuasi é responsável pelo tratamento dos dados pessoais de forma a cumprir os requisitos de confidencialidade e integridade, garantindo assim a sua segurança, a protecção contra o tratamento não autorizado ou ilícito e contra a perda, destruição ou danificação acidental, sendo adoptadas as medidas técnicas e organizativas adequadas, designadamente:

- Armazenamento em aplicações seguras e actualizadas;
- Acesso controlado e limitado apenas a pessoal autorizado;
- Instalação de mecanismos de segurança necessários de modos a evitar acesso e partilha não autorizada;
- A eliminação dos referidos dados seja feita de forma definitiva e irrecuperável.

### 2.6. Direitos dos titulares dos dados

A Ohuasi garante que os titulares dos dados poderão exercer os seus direitos previstos na Lei de Protecção de Dados Pessoais, pelas seguintes vias:

- Agências da Ohuasi por comunicação escrita ou preenchimento de formulários de dados;
- Por correio electrónico: [verissimo@ohuasi.ac](mailto:verissimo@ohuasi.ac);
- Por denúncia à APD.

#### 2.6.1. Direito de informação

Para o exercício do direito de informação que aos titulares dos dados lhes é assistido, a Ohuasi deverá facultar toda informação disponível sobre os seguintes factos:

- Finalidade do tratamento;
- Destinatários ou categoria de destinatários;
- Carácter obrigatório ou facultativo da resposta, bem como as possíveis consequências de não responder;
- Existência e condições do direito ao acesso e de rectificação, actualização, eliminação e oposição;
- Consequências da recolha dos dados sem o consentimento do titular ou, em caso de incapacidade deste, pelo seu representante legal;
- Outras informações necessárias para garantir o tratamento lícito de tais dados pessoais.

#### 2.6.2. Direito de acesso

Sempre que o titular solicitar, ser-lhe-á facultado acesso aos seus dados pessoais ou a informações relacionadas com o seu tratamento (finalidades, categorias de dados, destinatários), salvo excepções previstas na Lei.

#### 2.6.3. Direito de oposição

O titular dos dados poderá opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, salvo excepções previstas na Lei.

#### 2.6.4. Direito a de rectificação, actualização e eliminação

A Ohuasi assegura ao titular dos dados, o direito de rectificação, actualização e eliminação dos seus dados pessoais, nas situações em que se verifique que os referidos dados se encontram incompletos, inexactos, salvo excepções previstas na Lei.

Designadamente, este direito não pode ser exercido nas seguintes situações:

- Obrigação legal ou autoridade competente que obrigue a bloquear ou conservar os dados por determinado período de tempo;
- Haja comprovadamente interesse legítimo da Ohuasi na conservação dos dados;
- Para efeitos de investigação criminal;
- Se se tratar de dados relativos ao crédito e à solvabilidade, enquanto a situação creditícia do titular não estiver regularizada e não tenham decorrido os prazos de prescrição aplicáveis a essa relação creditícia.

#### 2.6.5. Decisões individuais automatizadas

O titular dos dados, tem o direito de não sujeição a decisões assentes em processos automatizados destinados a avaliar determinados aspectos da sua personalidade, designadamente, a sua capacidade profissional, o seu crédito, a confiança de que é merecedora ou o seu comportamento. Este direito não se aplica nas seguintes situações:

- Quando o tratamento ocorra no âmbito da celebração ou da execução de um contrato e sob condição de o seu direito de representação e expressão.

#### 2.6.6. Modelo documental

A presente Política de Protecção e Tratamento de Dados Pessoais é suportada por um conjunto de documentos internos de vários níveis que, no seu todo, fornecem orientações na gestão da segurança e

protecção de informação de dados pessoais, formalizam a estrutura normativa da Ohuasi e os processos de aprovação subjacentes.

#### 2.6.7. Modelo de Governo

O modelo de governo adoptado no Sistema de Protecção de Dados pessoais da Ohuasi, descrito abaixo, foi estruturado em conformidade com o Modelo de Governação da Ohuasi, tendo em consideração, designadamente, os seguintes princípios basilares:

- O Conselho de Administração é o órgão responsável por manter e supervisionar e fazer cumprir a implementação da política adequada da Protecção e Tratamento de Dados Pessoais;
- A Ohuasi adopta uma estrutura de governo coesa, com critérios de segregação de funções pelas respectivas áreas e funções, assegurando uma clara separação e definição das áreas de negócio e suporte, auditoria e supervisão;
- O processo de fiscalização e manutenção da visão de negócio e protecção dos seus processos e procedimentos internos atende linhas de defesa em vários níveis, onde todas as áreas e intervenientes directos e indirectos são chamados a participar.

A implementação da presente política pressupõe a adopção de 3 (três) linhas de defesa, alinhadas com as melhores práticas internacionais:

- 1ª Linha de defesa: negócio, composto pelas várias áreas de negócio e de suporte;
- 2ª Linha de Defesa: composto pelas áreas de *compliance* e gestão de risco;
- 3ª Linha de Defesa: composto pela área de auditoria interna.

#### 2.7. Responsável pela Protecção e Tratamento de Dados Pessoais

O Conselho de Administração da Ohuasi é o órgão responsável gestão da protecção de dados e pela gestão de risco da Ohuasi, desenvolvendo as suas responsabilidades de acordo com o definido no seu regulamento interno, e conseqüentemente, compete a este órgão em especial:

- Promover uma cultura *compliance* no que respeita à protecção de dados;
- Definir a estratégia, objectivos e orientações no que respeita à protecção de dados pessoais;
- Aprovar e rever a presente política de Protecção e Tratamento de Dados Pessoais;
- Assegurar, na estrutura organizacional da Ohuasi, a existência de uma pessoa a quem lhe será confiada a tarefa de controle e supervisão directa das questões relacionadas com o estabelecido na presente política, desde que devidamente capacitada e com os recursos e meios necessários para o exercício da referida tarefa;

#### 2.8. Encarregado de Protecção de Dados

São responsabilidades do Encarregado de Protecção de Dados:

- Propor ao Conselho de Administração políticas, planos estratégicos e orçamento no âmbito da protecção e tratamento de dados pessoais;
- Implementar a estratégia e políticas no âmbito da protecção de dados, ou delegar essa função nos órgãos de estrutura com o perfil adequado;
- Assegurar a existência de estruturas, a disponibilização de recursos e a atribuição das autoridades necessárias para atingir os objectivos estabelecidos para a observância do determinado legal e regularmente sobre a protecção de dados pessoais e riscos inerentes;
- Assegurar a monitorização do cumprimento do determinado nas políticas de protecção de dados da Ohuasi e, por inerência, que os órgãos de estrutura da Ohuasi integram esta componente em todos os processos da Ohuasi;
- Assegurar a implementação de medidas de mitigação ou correctivas, adequadas, sempre que se identifiquem violações ao estipulado pela Ohuasi, através da presente política;
- Reportar tempestivamente ao Conselho de Administração sobre a gestão do risco de protecção de dados que possam gerar riscos legais, sanções regulatórias, perdas financeiras ou de reputação;
- Assegurar que a Ohuasi actua em conformidade com as exigências legais e regulamentares no que respeita à protecção de dados;

- Apoiar os órgãos de gestão de topo na definição da estratégia, objectivos e orientações no âmbito da protecção de dados pessoais;
- Apoiar na definição e implementação de políticas que regulam matérias relacionadas com protecção de dados pessoais;
- Apoiar e orientar os órgãos da Ohuasi no que respeita à adopção de procedimentos e boas práticas;
- Promover a formação e a sensibilização, de forma a garantir a adequada capacitação e integração dos princípios da protecção de dados como parte da cultura da Ohuasi;
- Promover orientações e apoiar na definição e implementação de processos e procedimentos que resultam no estipulado pela presente Política e demais normativos relacionados;
- Promover o cumprimento das políticas, processos e procedimentos da Ohuasi relativos à protecção de dados pessoais;
- Apoiar na análise de operações de *background check*, que envolvam dados pessoais, conduzidos por esta função;
- Apoiar a adequação de cláusulas contratuais e termos de uso, quando e sempre que aplicável;
- Apoiar os órgãos da estrutura da Ohuasi com a responsabilidade de gestão de riscos, na definição de indicadores de risco (*Key Risk Indicators*) que assegurem um melhor controlo e reporte dos principais riscos de protecção de dados identificados, bem como a sua manutenção dentro da apetência pelo risco definida pela Ohuasi;
- Relativamente a gestão de tecnologias e a segurança da informação, analisar e orientar de forma isenta, a aquisição de tecnologias e todas as questões que envolvam segurança de informação aplicadas à protecção de dados, inclusive promovendo a adopção de medidas de segurança informática;
- Apoiar na definição de uma estrutura técnica e organizativa adequadas à gestão do risco e gestão de incidentes de protecção de dados pessoais;
- Apoiar na realização da avaliação de impacto dos dados pessoais tratados visando o cumprimento da presente política e demais deveres da Ohuasi de consulta prévia e notificação às autoridades nacionais de controlo em matéria de protecção de dados pessoais;
- Promover a manutenção de um registo dos tratamentos de dados pessoais e respectivas finalidades e assegurar que são adoptadas medidas, legal e regulamentarmente previstas, no que respeita à sua colecta, retenção, manuseamento, em que se inclui a sua transferência, preservação e eliminação;
- Elaborar e reportar tempestivamente, aos órgãos de gestão o desempenho da Ohuasi no que respeita à protecção de dados;
- Constituir-se como ponto de contacto exclusivo entre a Ohuasi e a Agência de Protecção de Dados e outras autoridades públicas e, para o efeito, colaborar, realizar consultas prévias e notificar as referidas autoridades sobre os dados pessoais tratados pela Ohuasi;
- Constituir-se como ponto de contacto exclusivo entre a Ohuasi e os titulares dos dados pessoais, para efeito do exercício dos seus direitos ou obtenção de esclarecimentos;
- Promover a divulgação, e amplo acesso, à informação aos titulares dos dados pessoais, nomeadamente sobre os seus direitos, formas e canais para o seu exercício.

## 2.9. Função de compliance

São da responsabilidade da Direcção de Compliance da Ohuasi, na qualidade de Encarregado de Protecção de Dados:

- Monitorar o cumprimento e adesão à presente Política, e normativos relacionados sempre que aplicável;
- Acompanhar a evolução do ambiente regulatório e, comunicar tempestivamente, aos órgãos da estrutura com responsabilidades na gestão da protecção de dados e na gestão do risco, alterações ao esmo, apoiando simultaneamente na necessária adequação de processos e procedimentos garantidos por estes;
- Propor, sempre que se justifique, ao Conselho de Administração, a adopção de novos procedimentos de forma a garantir que a Ohuasi observa em permanência o exigido legal regulamentarmente pelas entidades reguladoras e de supervisão;
- Reportar, na esfera da sua actuação, não conformidades identificadas e propostas de melhoria;
- Promover formação e sensibilização relativamente ao determinado pela presente Política e fomentar uma cultura em que os princípios de protecção são parte integrante.

## 2.10. Excepções

Todas as excepções ao presente documento deverão ser devidamente documentadas e aprovadas formalmente pelo Conselho de Administração e, se necessário, reflectidas numa actualização da presente Política.