

POLÍTICA DE GESTÃO DO RISCO OPERACIONAL

Quick Soft Tecnologia da Informação S.A.

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS

Esta política estabelece as diretrizes e responsabilidades para a gestão de risco operacional na Companhia. Seu principal objetivo é garantir que os riscos operacionais sejam identificados, avaliados, mitigados e monitorados continuamente, assegurando a eficiência e continuidade dos negócios, a proteção de ativos, e o cumprimento das normas legais e regulatórias aplicáveis.

1.1. Escopo

Esta política é aplicável a todos os colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros da Companhia, abrangendo os processos operacionais, administrativos e de controle. Ela inclui riscos relacionados a processos internos, tecnologia, segurança da informação, interrupções operacionais e falhas em sistemas ou infraestruturas críticas.

2. DEFINIÇÃO

O risco operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequações em processos internos, pessoas, sistemas ou de eventos externos. Incluem-se nesse conceito, entre outros, os riscos decorrentes de fraude interna ou externa, falhas de sistemas, interrupções nos processos operacionais, inadequação de controles internos e eventos catastróficos.

3. DIRETRIZES

3.1. Gestão de Riscos Operacionais

A gestão de riscos operacionais segue um processo estruturado composto pelas seguintes etapas:

- **Identificação de Riscos:** A identificação de riscos operacionais ocorre de maneira contínua por meio de ferramentas como análise de processos, auditorias internas, avaliações de riscos e *feedback* de *stakeholders*. Todos os colaboradores devem estar atentos à identificação de riscos em suas atividades diárias.
- **Avaliação de Riscos:** Após a identificação, cada risco é avaliado quanto à sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial, utilizando-se uma Matriz de Riscos. Os riscos são classificados e priorizados de acordo com seu impacto, probabilidade e tipo.
- **Mitigação de Riscos:** As estratégias de mitigação podem incluir o fortalecimento de controles internos, a revisão de processos, a contratação de seguros e o desenvolvimento de planos de contingência. A Companhia buscará mitigar os riscos de forma proporcional ao seu impacto e ao apetite ao risco.
- **Monitoramento e Revisão:** A Companhia implementa um sistema contínuo de monitoramento para garantir a eficácia dos controles de mitigação e para ajustar as estratégias sempre que necessário. O monitoramento é realizado pelas áreas responsáveis e supervisionado pela área de GRC (Gestão de Riscos e Conformidade).
- **Comunicação e Relatórios:** Relatórios periódicos são gerados pela área de Gestão de Riscos e Conformidade e enviados à Diretoria e ao CA, destacando os riscos críticos e os controles implementados.

3.2. Linhas de Defesa

A Companhia adota o modelo de Três Linhas de Defesa na gestão de risco operacional:

- **Primeira Linha:** Gestores e colaboradores das áreas operacionais são responsáveis pela identificação e mitigação dos riscos no dia a dia de suas atividades, garantindo que os controles internos sejam efetivos.
- **Segunda Linha:** A área de Gestão de Riscos e Conformidade é responsável por desenvolver, monitorar e promover a implementação das políticas da Companhia. Ela também apoia as áreas de

Para informações complementares, acesse o Manifesto da Administração e o Glossário de Termos.

negócio no desenvolvimento de controles e realiza a supervisão da conformidade com as diretrizes estabelecidas.

- **Terceira Linha:** A Auditoria Externa e Auditoria Interna realizam revisões independentes e periódicas para avaliar a eficácia dos controles internos e a aderência às políticas, normas e regulamentos, reportando suas conclusões diretamente ao Conselho de Administração.

Qualquer risco não identificado previamente deve ser imediatamente comunicado à alta gestão, seguido pela implementação de ação corretiva para eliminar ou mitigar sua ocorrência. Em seguida, o registro deve ser atualizado na Matriz de Risco, estabelecendo-se ações de mitigação, monitoramento e revisão da efetividade das ações corretivas adotadas.

4. CONTROLES INTERNOS

A gestão eficaz dos riscos operacionais depende da robustez dos controles internos. Esses controles asseguram a confiabilidade das operações e a conformidade com normas regulatórias.

- **Implementação de Controles:** As áreas funcionais devem garantir que os controles estejam adequadamente implementados em todos os processos, com suporte da área de Gestão de Riscos e Compliance.
- **Avaliação e Monitoramento:** A eficácia dos controles internos é revisada periodicamente por meio de autoavaliações e auditorias internas. O acompanhamento dessas revisões é essencial para a mitigação de falhas e para a melhoria contínua dos processos.
- **Melhoria Contínua:** A Companhia está comprometida com a melhoria contínua de seus controles internos, incorporando *feedback* das auditorias e aprimorando seus processos de acordo com as melhores práticas do mercado.

5. RESPONSABILIDADES

Nível/Posição	Responsabilidades
Conselho de Administração ("CA")	- Define o apetite ao risco operacional e aprova a Política de Gestão de Risco Operacional.
	- Supervisiona o desempenho geral do gerenciamento de riscos e os controles internos, sugerindo melhorias quando necessário.
Diretoria Executiva	- Implementa as estratégias e diretrizes aprovadas pelo Conselho de Administração.
	- Monitora e gerencia os riscos operacionais e assegura a conformidade com as políticas.
Área de GRC	- Implementa e supervisiona o <i>framework</i> de gestão de riscos, garantindo que os riscos operacionais sejam gerenciados de acordo com o apetite ao risco da Companhia.
	- Realiza treinamentos e garante a comunicação eficaz das diretrizes de risco operacional a todos os níveis da organização.
Gestores de Área	- Identificam, avaliam e gerenciam os riscos operacionais em suas respectivas áreas.
	- No caso de incidência de um risco não identificado previamente, devem reportá-lo imediatamente à diretoria executiva e, em conjunto, implementar ações corretivas para eliminar ou mitigar a falha.
	- Implementam e monitoram os controles internos e garantem que as diretrizes de mitigação de riscos sejam seguidas.
Auditoria Interna	- Realiza auditorias independentes para avaliar a eficácia dos sistemas de gestão de risco operacional e dos controles internos.
	- Reporta suas conclusões ao Conselho de Administração, indicando possíveis melhorias e falhas de controle.

Para informações complementares, acesse o Manifesto da Administração e o Glossário de Termos.

6. TRATAMENTO E ACEITAÇÃO DE RISCOS

O processo de aceitação de riscos operacionais depende do nível de criticidade do risco identificado, seguindo o apetite ao risco da Companhia:

Opção de Tratamento de Risco	Descrição
Mitigar o risco	Aplicação de controle sobre o evento de risco, reduzindo sua probabilidade.
Aceitar o risco	Reconhecimento do risco e decisão de não tomar ação, aceitando as consequências. Decisão exclusiva da diretoria.
Evitar o risco	Eliminação da causa do risco (ex. descontinuar um processo), impossibilitando a ocorrência do evento.
Transferir o risco	Divisão da responsabilidade e impacto com entidades externas (ex. contratação de seguros), reduzindo o grau de risco.

7. CONTROLE DOCUMENTAL

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e deve ser revisada periodicamente para garantir sua conformidade com mudanças no ambiente de negócios, regulatório e nas melhores práticas de governança corporativa. Revisões podem ser realizadas sempre que necessário, com base em alterações nas políticas internas ou nas diretrizes regulatórias.

Responsável	Controle de Revisões	
CEO	Versão Atual	2.0
	Data da Aprovação	16/10/2024
	Versão Anterior	-
	Ata de Aprovação	Conselho de Administração
Principais Modificações		Legislações e Documentos Relacionados
- Reestruturação da política		- Resolução 304/2023 BCB

Para informações complementares, acesse o Manifesto da Administração e o Glossário de Termos.