



ko/vecta

Política de gestão e governança da inteligência artificial

Políticas Corporativas 2025

Índice

01	INTRODUÇÃO
02	ÂMBITO DE APLICAÇÃO
03	PRINCÍPIOS ORIENTADORES APLICÁVEIS AOS CASOS DE USO
04	PRÁTICAS PROIBIDAS
05	LITERACIA EM IA
06	GOVERNANÇA DA POLÍTICA
07	ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

01

Introdução

O presente documento foi elaborado com o objetivo de garantir o cumprimento da normativa vigente em matéria de inteligência artificial por parte de todas as entidades que compõem o grupo empresarial KONECTA, bem como facilitar a todas as partes interessadas ou grupos de interesse o acompanhamento das recomendações emitidas pelos organismos de referência nesta matéria.

A presente Política de Gestão e Governança da Inteligência Artificial (doravante, a «Política») tem como objetivo garantir uma adoção ética, responsável e segura das tecnologias que compõem a Inteligência Artificial (doravante, a «IA») dentro da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, a «KONECTA»).

Para tal, estabelece-se um quadro de governança robusto orientado para identificar, avaliar e mitigar os riscos que possam decorrer da introdução no mercado, da entrada em serviço, da utilização e, se for caso disso, do abandono de Sistemas de IA (de acordo com a definição incluída na presente Política). Esta Política é articulada com o objetivo de proteger os interesses públicos, a segurança e a saúde, bem como os direitos fundamentais reconhecidos pela ordem jurídica aplicável à KONECTA e aos territórios em que opera¹.

Definição e âmbito

A IA representa uma tecnologia estratégica para a transformação digital da KONECTA. No entanto, o seu desenvolvimento e adoção exigem um equilíbrio adequado entre inovação e controlo, de acordo com os valores éticos corporativos e o quadro regulamentar em vigor.

Neste contexto, desenvolve-se a presente Política, com o objetivo de estabelecer um quadro regulamentar interno e transversal para a utilização de Sistemas de IA (tanto generativos como não generativos), adotando uma abordagem baseada nos riscos .

Para os efeitos da presente Política, entende-se por:

- «Distribuidor»: qualquer pessoa ou empresa que faça parte da cadeia de abastecimento e que venda um Sistema de IA, que não seja o Fornecedor ou o Importador.
- «Ferramentas de Inteligência Artificial» («FIA»): são aplicações de software ou plataformas que utilizam IA e técnicas de aprendizagem automática para realizar tarefas específicas ou resolver problemas particulares.
- «Importador»: qualquer pessoa ou entidade que introduza no mercado um Sistema de IA que tenha o nome ou a marca de uma pessoa ou empresa de outro país.
- «Inputs»: são os dados, conteúdos ou informações introduzidos numa FIA para treino e processamento da mesma. Podem incluir textos, imagens, números ou qualquer outro tipo de informação que a FIA possa utilizar.
- «Modelo de IA de uso geral» («Modelo de IA»): um modelo de IA, também treinado com um grande volume de dados utilizando auto-supervisão em grande escala, que apresenta um grau considerável de generalidade e é capaz de executar, de forma competente, uma grande variedade de tarefas distintas,

¹ Considerando 5, Regulamento da IA (Regulamento (UE) 2024/1689 sobre Inteligência Artificial)

independentemente da forma como o modelo é introduzido no mercado, e que pode ser integrado em vários sistemas ou aplicações subsequentes, exceto os modelos de IA utilizados para atividades de investigação, desenvolvimento ou prototipagem antes da sua introdução no mercado. Os modelos de IA de uso geral são integrados em Sistemas de IA, mas não são sistemas em si mesmos.

- «Outputs»: são os resultados ou as informações geradas por um sistema de IA após o processamento dos inputs. Podem assumir várias formas, como texto, gráficos, decisões ou recomendações, dependendo da função da FIA.
- «Fornecedor»: qualquer pessoa ou entidade que crie um sistema de IA. Este fornecedor pode ser uma empresa, uma organização pública ou uma pessoa física. O fornecedor coloca o sistema de IA no mercado ou utiliza-o sob o seu próprio nome ou marca, a título oneroso ou gratuito.
- «Regulamento»: Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, que estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial e altera os Regulamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144; e as Diretivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828.
- «Representante autorizado»: qualquer pessoa ou entidade que tenha sido autorizada por escrito por um Fornecedor de IA para cumprir obrigações e procedimentos em seu nome.
- «Responsável pela implementação» ou deployer: qualquer pessoa, empresa ou organização que utilize um Sistema de IA sob sua própria responsabilidade. Não inclui a utilização de IA para atividades pessoais não profissionais.
- «Viés» na IA: é qualquer tendência ou inclinação sistemática que se apresenta nos resultados gerados por uma FIA, que pode basear-se em dados tendenciosos, suposições incorretas ou algoritmos preconceituosos. Este preconceito pode resultar em decisões injustas ou imprecisas quando aplicado a diferentes grupos de pessoas ou situações.
- «Sistema de Inteligência Artificial» («Sistema de IA»): sistema baseado em máquinas que contém dados, algoritmos e modelos, concebido para funcionar com vários níveis de autonomia e que pode mostrar capacidade de adaptação após a sua implementação e que, para objetivos explícitos ou implícitos, infere, a partir dos inputs que recebe, a forma de gerar outputs, tais como previsões, conteúdos, recomendações ou decisões que podem influenciar ambientes físicos ou virtuais. (Estão excluídos os sistemas de software com capacidades inferiores às especificadas acima, como os sistemas de software ou abordagens de programação tradicionais e mais simples, e que não incluem sistemas baseados em regras definidas exclusivamente por pessoas físicas para executar operações automaticamente).
- «Decisões automatizadas»: tomada de decisões por meios tecnológicos sem a participação do ser humano.
- «Rastreabilidade»: é a capacidade de rastrear e documentar a forma como uma FIA chega a uma conclusão específica ou gera determinados resultados. Isto inclui a compreensão e documentação dos dados inseridos, algoritmos, processos e qualquer outro fator que influencie os resultados. A rastreabilidade

é crucial para garantir a transparência e determinar a responsabilidade na utilização das FIA.

- «Transparência»: é o grau em que os processos e decisões que uma FIA toma são claros, compreensíveis e explicáveis para os utilizadores e outras partes interessadas.
- «Utilizador»: qualquer pessoa, empregada ou não, com vínculo profissional ou contratual com a KONECTA que utilize a FIA para se relacionar com a mesma. O Utilizador pode ser tanto interno (um empregado) como externo (um cliente, supervisor ou fornecedor).
- «Mecanismos de monitorização»: processo sistemático para examinar e avaliar (auditoria) a metodologia, as operações e os resultados de uma FIA, por forma a garantir que cumpre as normas éticas, legais e organizacionais da KONECTA. Os mecanismos de monitorização são cruciais para identificar riscos e vieses, bem como para garantir a responsabilidade e a transparência.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2004, a Konecta compromete-se com os Princípios 1 e 2, que se centram no respeito e na não violação dos direitos humanos, considerando a privacidade e a proteção de dados como um direito humano fundamental na era digital. Além disso, contribuindo para a agenda estabelecida pelas Nações Unidas em matéria de desenvolvimento sustentável, a empresa assume os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no âmbito da Agenda 2030.

02

Âmbito de aplicação

A presente Política, de caráter corporativo, inclui-se no âmbito de aplicação da Política-Quadro de Conformidade e será aplicável a todas as empresas que fazem parte do grupo KONECTA, sendo apoiada pela direção-geral da empresa e constituindo um quadro normativo interno para a gestão e aplicação responsável da IA, tanto generativa como não generativa.

De acordo com o acima exposto, esta Política será aplicável a todos os grupos de interesse (funcionários, fornecedores, empreiteiros, consultores, pessoal temporário e de terceiros) que operam no âmbito das Sociedades que fazem parte da KONECTA, sem prejuízo do cumprimento das restantes normas e documentos internos em vigor, devendo ser interpretada de forma harmoniosa com a regulamentação setorial, territorial e extraterritorial aplicável em cada momento às diferentes entidades que integram a KONECTA, bem como com a restante documentação interna relacionada com esta matéria, como, a título de exemplo, o Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA.

Em particular, esta Política define os requisitos mínimos que os Casos de Uso baseados em IA devem cumprir, em função do nível de risco que apresentam. Nesse sentido, a gestão dos riscos da Inteligência Artificial (IA) estará intrinsecamente ligada ao apetite global de risco da organização, de modo que o desenvolvimento, a aquisição e a implementação de sistemas de IA só serão permitidos dentro dos limites e tolerâncias de risco que a Direção estabeleça. Isto garante que qualquer risco residual inerente à IA (incluindo riscos operacionais, éticos, de conformidade e reputacionais) estará diretamente alinhado com a capacidade e a vontade da empresa de o aceitar, assegurando assim que as iniciativas de IA contribuam para os objetivos estratégicos sem comprometer a solidez financeira ou a reputação da empresa.

Nesse sentido, a gestão de riscos da Inteligência Artificial (IA) estará intrinsecamente ligada ao apetite ao risco global da organização, de modo que o desenvolvimento, a aquisição e a implantação de sistemas de IA só serão permitidos dentro dos limites e tolerâncias de risco estabelecidos pela Direção. Isto garante que qualquer risco residual inerente à IA (incluindo riscos operacionais, éticos, de conformidade e reputacionais) esteja diretamente alinhado com a capacidade e a vontade da empresa de o aceitar, assegurando assim que as iniciativas de IA contribuam para os objetivos estratégicos sem comprometer a solidez financeira ou a reputação.

O cumprimento desta Política não isenta, em caso algum, do cumprimento de outras normas internas ou externas, como o Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA da KONECTA e/ou quaisquer outras que sejam aplicáveis a cada Caso de Uso, tais como as relativas à proteção de dados pessoais, propriedade intelectual e industrial, confidencialidade de segredos empresariais, cibersegurança ou outras obrigações regulatórias setoriais ou transversais.

As entidades da KONECTA deverão transpor os seus princípios e requisitos para o âmbito das suas respetivas normas internas, sendo responsáveis pelo seu desenvolvimento, interpretação e cumprimento. Para tal, deverão aprovar (nos seus órgãos correspondentes) as normas internas que viabilizem a aplicação desta Política.

A presente Política será aplicável em todos os países em que a KONECTA opera, independentemente do grau de desenvolvimento normativo local em matéria de IA.

Da mesma forma, nos territórios onde ainda não exista uma regulamentação específica sobre IA, esta Política servirá como referência mínima de atuação. Quando um país adotar uma regulamentação sobre IA, a aplicação desta Política ficará condicionada à não contradição com a referida regulamentação local. Em caso de discrepância entre as normas, prevalecerá sempre a disposição mais rigorosa ou protetora dos direitos fundamentais, da segurança ou dos interesses públicos.

Compromisso da Direção

A Alta Direção da KONECTA, compreendendo a importância de uma gestão adequada da IA em todo o seu ciclo de vida e em conformidade com o Planeamento Estratégico da empresa, comprometeu-se com:

- O modelo de gestão da IA
- Garantir que os recursos necessários estejam disponíveis para o correto funcionamento do Sistema de IA.
- O cumprimento dos objetivos da organização em matéria de IA.
- Garantir os processos de gestão da IA e a fiabilidade dos Sistemas de IA, bem como a proteção, segurança, equidade, transparência, qualidade dos dados e qualidade dos sistemas de IA durante o seu ciclo de vida.
- O cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.
- Informar, formar e sensibilizar todas as partes interessadas sobre as funções ou obrigações e deveres em matéria de IA.
- Diminuir os riscos associados aos aspetos da IA, através de um procedimento de análise, avaliação e tratamento dos mesmos. Nenhum caso de uso de IA pode avançar sem ter concluído satisfatoriamente uma análise de risco preliminar antes da sua implementação.
- Melhorar continuamente o modelo de gestão de IA.
- A nomeação, as medidas e as decisões adotadas pelo Fórum de Governança e Qualidade dos Dados
- Garantir a disponibilidade e o acesso a esta Política a todas as partes interessadas.

03

Princípios orientadores aplicáveis aos casos de uso

A fim de garantir um quadro de utilização da IA que seja ético, seguro e juridicamente robusto, a KONECTA promove a aplicação dos seguintes princípios fundamentais ao longo de todo o ciclo de vida dos Casos de Uso baseados em IA.

Privacidade e segurança

A Konecta compromete-se a que a conceção, o desenvolvimento e a utilização dos seus Sistemas de IA respeitem os mais elevados padrões em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais. Este princípio inclui também a adoção de medidas adequadas de cibersegurança que previnam a utilização indevida, perda, alteração ou acesso não autorizado às informações de clientes, funcionários e outras partes interessadas.

Impacto positivo

A Konecta utiliza a IA como ferramenta para gerar valor social e económico, oferecendo produtos e serviços adaptados às necessidades dos seus grupos de interesse. Neste sentido, promoverá ativamente que os Sistemas de IA contribuam para o bem-estar geral e o desenvolvimento sustentável das comunidades em que as entidades que integram a Konecta operam.

Igualdade e inclusão

A Konecta concebe e aplica os seus sistemas de IA de acordo com os princípios da equidade, não discriminação e inclusão. Serão implementadas medidas específicas para identificar e mitigar possíveis vieses algorítmicos, garantindo que os resultados dos sistemas sejam imparciais e respeitem os direitos fundamentais de todas as pessoas, especialmente em contextos sensíveis ou de alto impacto.

Observabilidade, supervisão e transparência

Todos os Casos de Utilização incluirão Mecanismos de monitorização, verificação e moderação que permitam validar que o Sistema de IA cumpre os objetivos para os quais foi concebido. Além disso, será fornecida informação clara, acessível e compreensível a clientes, funcionários, auditores e reguladores sobre o funcionamento e a finalidade desses sistemas.

Robustez técnica e contextual

Os sistemas de IA implementados pela Konecta serão robustos não só do ponto de vista técnico, como também em termos de adequação ao ambiente social, jurídico e organizacional. Os casos de uso devem minimizar erros, prevenir danos não intencionais e ser resilientes a falhas ou cenários adversos.

Transparência e explicabilidade

A Konecta informará adequadamente os Utilizadores quando estes interajam com os Sistemas de IA da Konecta. Além disso, garantirá que esses Utilizadores possam compreender, em termos simples, o raciocínio subjacente às Decisões automatizadas que os possam afetar, especialmente quando estas tiverem implicações jurídicas ou económicas significativas.

Sustentabilidade e redução do impacto ambiental

Serão adotadas medidas para minimizar a pegada ecológica associada ao desenvolvimento, treinamento e execução de Sistemas de IA, promovendo o uso eficiente de recursos tecnológicos e boas práticas ambientais.

Rastreabilidade

Todos os Casos de Uso deverão garantir a rastreabilidade dos dados utilizados, das decisões tomadas, dos modelos utilizados e dos processos implementados, de modo a que possam ser objeto de auditoria interna ou externa, revisão regulatória ou análise forense, se necessário.

Compromisso de terceiros e parceiros

A Konecta exigirá que os terceiros envolvidos no desenvolvimento, fornecimento ou implementação de Sistemas de IA respeitem os princípios estabelecidos nesta Política, adotando práticas equivalentes de governança, ética e segurança.

Inovação responsável

A IA será utilizada como motor de inovação, criatividade e melhoria contínua, sempre em consonância com os valores éticos da Konecta e em estrito cumprimento da regulamentação em vigor, evitando que a busca pela eficiência ou rentabilidade comprometa os direitos fundamentais ou o interesse público.

Direito de reclamação e reparação

A Konecta reconhece o direito de todas as pessoas solicitarem informações, apresentarem reclamações ou exigirem reparação quando considerarem que um Sistema de IA violou os seus direitos. Para tal, serão habilitados mecanismos acessíveis, eficazes e transparentes de gestão de reclamações, em linha com os princípios de responsabilidade e acesso à justiça.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: diversidade, igualdade e inclusão; adaptação e mitigação das alterações climáticas; segurança da informação; conformidade e ética corporativa; gestão de fornecedores; e comunicação e transparência com os grupos de interesse.

04

Práticas proibidas

Em conformidade com o Regulamento, bem como com os princípios éticos e de responsabilidade assumidos pela Konecta, fica expressamente proibido por todas as empresas da Konecta o uso, desenvolvimento, implementação ou aquisição de Sistemas de IA que incorram em práticas classificadas como inadmissíveis ou proibidas por tal Regulamento.

Em particular, são proibidas as seguintes utilizações:

- Utilização de técnicas subliminares ou manipuladoras que, através de estímulos abaixo do limiar da consciência ou mecanismos de influência indetetáveis, alterem o comportamento das pessoas singulares de forma a causar-lhes danos físicos ou psicológicos relevantes ou induzi-las a tomar decisões contrárias aos seus interesses.
- Sistemas de pontuação social (social scoring), ou seja, que avaliam, classificam ou pontuam as pessoas com base no seu comportamento, estado pessoal ou características sociais, de forma que possam derivar consequências desfavoráveis injustificadas ou desproporcionadas no seu acesso a serviços, oportunidades ou direitos.
- Sistemas de inferência emocional em ambientes laborais ou educativos, salvo se existir uma justificação legal expressa, como segurança física ou diagnósticos médicos autorizados. Esta proibição inclui tecnologias destinadas a deduzir o estado emocional, o humor ou as intenções das pessoas físicas a partir das suas expressões faciais, voz ou sinais fisiológicos.
- Sistemas de identificação biométrica remota em tempo real em espaços públicos para fins de vigilância, salvo em caso de autorização legal expressa emitida por uma autoridade competente e em cumprimento das condições excecionais estabelecidas no Regulamento.
- Classificação biométrica de pessoas físicas com o objetivo de inferir características sensíveis, tais como sua origem étnica, orientação sexual, convicções religiosas ou ideológicas, filiação sindical ou estado de saúde, quando tal inferência não for legalmente justificada e autorizada de acordo com as garantias previstas na legislação aplicável.

Estas práticas são consideradas incompatíveis com os princípios fundamentais de respeito pelos direitos humanos, não discriminação, autonomia individual, privacidade e dignidade. A Konecta tomará como referência interpretativa as diretrizes, relatórios técnicos e orientações emitidas pela Comissão Europeia, pelo Gabinete Europeu de IA e por outras autoridades competentes para esclarecer o âmbito e a aplicação prática de tais proibições.

Em caso de dúvida, nenhuma entidade da Konecta poderá implementar um Sistema de IA que, direta ou indiretamente, possa incorrer nas práticas acima descritas sem ter obtido uma validação prévia da sua legalidade por parte das equipas internas responsáveis ou das autoridades reguladoras competentes, e sem ter concluído o processo de validação estabelecido no Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA.

05

Literacia em IA

Os Fornecedores e Responsáveis pela Implementação de Sistemas de IA devem adotar medidas para garantir que os funcionários sob a sua responsabilidade, bem como qualquer pessoa que utilize ou gere esses sistemas em seu nome, tenha um nível suficiente de literacia em IA, adaptado às suas funções, formação, experiência e ao contexto previsto de utilização.

O objetivo da literacia em IA é proporcionar a todos os intervenientes envolvidos os conhecimentos necessários para tomar decisões informadas sobre o desenvolvimento, utilização e impacto dos sistemas de IA.

Em conformidade com estas disposições e em consonância com os princípios e objetivos definidos na presente Política, as empresas da Konecta desenvolverão um conjunto de ações estratégicas destinadas a garantir uma utilização responsável, segura e ética da IA em todas as suas entidades. Estas medidas estarão em conformidade com a legislação em vigor, bem como com as melhores práticas internacionais, incluindo o repositório de boas práticas de literacia em IA promovido pela Comissão Europeia².

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento relacionado com a presente Política podem transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações sobre este assunto, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), de acordo com a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, que especifica os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

As pessoas que infringirem estas disposições estarão sujeitas às medidas disciplinares correspondentes, sem prejuízo das sanções legais.

² Disponível em <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/living-repository-foster-learning-and-exchange-ai-literacy>

06

Governança da política

Titularidade da Política

A responsabilidade pela elaboração, manutenção e atualização da presente Política corresponde à função da área jurídica responsável pelo quadro de governança. No entanto, a sua aprovação inicial e eventuais alterações serão da competência do Conselho de Administração.

Interpretação

A interpretação oficial desta Política caberá ao Conselho de Administração. Em caso de discrepância entre diferentes versões linguísticas, prevalecerá sempre a versão em espanhol como versão autêntica e vinculativa para todos os efeitos.



07

Atualização e revisão

A Política de Gestão e Governança da Inteligência Artificial será revista periodicamente ou sempre que necessário, para se ajustar às mudanças no modelo de negócio, à aprovação de novos regulamentos ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e conformidade contínua.

NOTA: A presente Política foi aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
1	16/12/2025	TI - Segurança da Informação Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Edição inicial