

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

1. Objetivo

A Política de Gestão de Crise e Comunicação da Suporte de Administração Gerencial LTDA. tem como objetivo estabelecer as diretrizes e os procedimentos para a **identificação, avaliação, resposta e comunicação eficazes diante de situações de crise que possam afetar a integridade, a reputação, a segurança das operações, a confiança dos stakeholders e a conformidade legal da empresa**. Nosso propósito é minimizar os impactos negativos, proteger os ativos da Suporte e manter a credibilidade perante nossos públicos interno e externo.

2. Princípios Fundamentais

Nossa atuação em cenários de crise será pautada pelos seguintes princípios:

- **Rapidez e Agilidade:** Resposta imediata e coordenada à crise, compreendendo a urgência e a necessidade de decisões rápidas e eficazes.
- **Transparência e Honestidade:** Comunicação clara, precisa, verdadeira e oportuna com todos os *stakeholders*, mesmo diante de informações desfavoráveis, a fim de construir e manter a confiança.
- **Coerência e Unidade da Mensagem:** Todas as comunicações, internas e externas, devem ser consistentes e emanar de porta-vozes designados, garantindo uma voz única da Suporte.
- **Responsabilidade e Compromisso:** Assumir a responsabilidade pelos fatos, demonstrando compromisso com a resolução da crise e com as medidas corretivas necessárias.
- **Atenção aos Stakeholders:** Priorizar a segurança e o bem-estar dos colaboradores, clientes, fornecedores e da comunidade, mantendo-os informados e ouvindo suas preocupações.
- **Aprendizado e Melhoria Contínua:** Utilizar cada crise como uma oportunidade de aprendizado, revisando processos e políticas para fortalecer a resiliência organizacional.

 Suporte Gerencial	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

3. Identificação e Classificação de Crises

A Suporte classifica as crises para otimizar sua resposta:

- **3.1. Tipos de Crise:** Cenários que podem desencadear uma crise de integridade incluem, mas não se limitam a:
 - **Fraudes e Corrupção:** Denúncias internas ou investigações externas de atos ilícitos envolvendo colaboradores ou parceiros.
 - **Vazamento de Dados/Cibersegurança:** Incidentes de segurança da informação que comprometam dados confidenciais de clientes, colaboradores ou da empresa.
 - **Violações Regulatórias/Legais Graves:** Infrações sérias a leis e regulamentos, com potencial de multas elevadas ou processos judiciais.
 - **Falhas Operacionais Críticas:** Interrupções prolongadas de serviços ou sistemas essenciais que afetem clientes em larga escala.
 - **Crises Reputacionais:** Campanhas de difamação, críticas massivas em redes sociais ou matérias negativas na mídia que questionem a ética ou a integridade da Suporte.
 - **Assédio e Discriminação:** Casos graves que ganhem notoriedade pública e afetem a imagem da empresa.
- **3.2. Níveis de Gravidade da Crise: As crises serão classificadas em:**
 - **Nível 1 (Baixo):** Impacto limitado, gerenciável por uma área específica, sem grande repercussão externa.
 - **Nível 2 (Médio):** Impacto significativo, pode envolver múltiplas áreas e gerar repercussão local/setorial.
 - **Nível 3 (Alto):** Impacto severo, ameaça substancial à reputação e operações, potencial para grande repercussão nacional e internacional.

4. Estrutura de Resposta à Crise: Comitê de Crise

Para garantir uma resposta coordenada, a Suporte estabelecerá um **Comitê de Crise**:

- **4.1. Composição:** O Comitê de Crise será liderado por um membro da Alta Direção e composto por representantes chave das seguintes áreas (conforme a natureza da crise):

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

- Presidência/CEO
- Comitê de Ética e Compliance
- Coordenações de Projetos
- Coordenação Financeira

• **4.2. Papéis e Responsabilidades do Comitê:**

- **Avaliar a Crise:** Analisar rapidamente a natureza, gravidade e potencial de impacto da crise.
- **Tomar Decisões Estratégicas:** Definir a estratégia de resposta, incluindo medidas mitigadoras e ações corretivas.
- **Coordenar Ações:** Assegurar que todas as áreas envolvidas atuem de forma integrada e eficiente.
- **Aprovar Comunicações:** Validar todas as mensagens e planos de comunicação antes de sua divulgação.
- **Designar Porta-Vozes:** Escolher os porta-vozes oficiais da empresa para cada tipo de público.
- **Monitorar e Avaliar:** Acompanhar a evolução da crise e a eficácia das ações e comunicações.

5. Plano de Ação em Crise

Uma vez ativada a Política, o Comitê de Crise seguirá um plano de ação:

- **5.1. Ativação do Comitê de Crise:** A ativação pode ser feita por qualquer Diretor ou pelo Compliance Officer ao identificar um risco de crise de Nível 2 ou 3.
- **5.2. Investigação Rápida e Factual:** Coletar todas as informações disponíveis sobre o incidente de forma rápida e imparcial, trabalhando em conjunto com as áreas responsáveis (ex: Tratamento de Denúncias, TI, Auditoria).
- **5.3. Análise de Impacto e Cenários:** Avaliar o potencial de impacto (financeiro, legal, reputacional, operacional) e desenvolver cenários de evolução da crise.

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

- **5.4. Definição da Estratégia de Resposta:** Decidir as ações corretivas imediatas e de médio prazo, incluindo medidas para conter o problema, reparar danos e restaurar a normalidade.
- **5.5. Desenvolvimento da Mensagem Chave:** Elaborar mensagens claras, objetivas e consistentes que transmitam a posição da Suporte, o que está sendo feito e o compromisso com a resolução.
- **5.6. Execução do Plano de Comunicação:** Disseminar as mensagens para os públicos apropriados através dos canais definidos.
- **5.7. Monitoramento Contínuo e Adaptação:** Acompanhar a repercussão da crise e a eficácia das ações, ajustando a estratégia conforme necessário.
- **5.8. Pós-Crise e Análise:** Realizar uma análise *post-mortem* para identificar lições aprendidas, pontos de melhoria nos planos e processos, e promover a recuperação da imagem.

6. Comunicação em Crise

A comunicação é um pilar da gestão de crise:

- **6.1. Porta-Vozes Oficiais:** Apenas os porta-vozes designados pelo Comitê de Crise (normalmente CEO ou Diretor da área afetada) estão autorizados a falar em nome da Suporte sobre a crise.
- **6.2. Canais de Comunicação:** Utilizar os canais mais adequados para cada público:
 - **Interno:** E-mail corporativo, intranet, reuniões com colaboradores, comunicados da liderança.
 - **Externo:** Comunicados de imprensa, notas oficiais no site, redes sociais, coletivas de imprensa, *stakeholders* específicos (clientes, fornecedores, reguladores).
- **6.3. Mensagens: As mensagens devem ser:**
 - **Fatuais:** Baseadas em informações verificadas.
 - **Empáticas:** Demonstrem preocupação com os impactos.
 - **Orientadas à Solução:** Foco nas ações que estão sendo tomadas.
 - **Consistentes:** Evitar informações desencontradas.

 Suporte Gerencial	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

- **6.4. Monitoramento de Mídia e Redes Sociais:** Implementar um sistema de monitoramento contínuo para acompanhar a percepção pública e identificar desinformação ou novas necessidades de comunicação.

7. Treinamento e Simulação

A preparação é fundamental para uma resposta eficaz:

- A Suporte realiza treinamentos regulares para os membros do Comitê de Crise e porta-vozes sobre gestão de crise e comunicação.
- Simulações de cenários de crise são realizadas periodicamente para testar a eficácia dos planos, identificar lacunas e aprimorar a capacidade de resposta da equipe.

8. Revisão e Atualização

Esta política será revisada no mínimo anualmente, ou sempre que houver mudanças significativas na legislação, no ambiente de negócios ou após a ocorrência de uma crise real, sob a responsabilidade do Comitê de Ética/Compliance e da Alta Direção, para garantir sua relevância e eficácia.

 Suporte Gerencial	POLÍTICA	NÚMERO: PL-009-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA GESTÃO DE CRISE E COMUNICAÇÃO	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

9. Disposições Finais

Todos os colaboradores da Suporte são responsáveis por compreender e seguir esta política, reportando imediatamente qualquer potencial situação de crise à liderança ou ao Comitê de Ética e Compliance. O sigilo e a confidencialidade são cruciais durante todo o processo de gestão de crise.

A Suporte de Administração Gerencial LTDA. está comprometida em agir com integridade, transparência e responsabilidade em todas as circunstâncias, especialmente em momentos de crise, para proteger sua reputação e manter a confiança de seus *stakeholders*.



SUPORTE DE ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL LTDA.
Assinatura do Responsável Legal