

# PCGC

Política  
de Comunicação e  
Gerenciamento de Crise

**clickTi** Group

[www.clickti.com.br](http://www.clickti.com.br)

P

C

G

C

**Versão 001/2023**

**Criação** - Setor de Compliance ClickTI Group

**Revisão** - Alta Direção ClickTI Group

**Validação** - Assessoria Jurídica ClickTI Group

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Destinatários</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definição de Crise</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Comitê de Crise</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Funções do Comitê de Crise</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Temos uma Crise, e agora?</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Relacionamento com a imprensa, como proceder?</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Orientação aos Porta-Vozes de crise</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Disposições Finais</b>	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>Canal de Ética ClickTI Group</b>	<b>8</b>

# 1 Objetivo

O objetivo da **Política de Comunicação e Gerenciamento de Crises Click TI Group** é estabelecer procedimentos e protocolos que devem ser adotados diante da possibilidade ou efetivação de uma crise.

Todas as organizações estão sujeitas a ocorrências que podem causar prejuízos à imagem institucional, especialmente se o fato for notificado pela mídia. Mas, com um gerenciamento de crise adequado, rápido e assertivo é possível diminuir o desgaste da reputação da empresa, minimizar os impactos e evitar a perda de valor da marca.

## 2 Destinatários

Esta Política se aplica a todos os colaboradores efetivos, comissionados, cedidos à empresa, aos terceirizados e/ou estagiários, bem como à Alta Direção da Click TI Group.

## 3 Definição de Crise

**CRISE:** por este termo entende-se qualquer evento que gere exposição pública negativa à Click TI Group, cause e/ou possa causar danos à sua reputação, viabilidade operacional ou financeira.

## 4 Comitê de Crise

**COMITÊ DE CRISE:** grupo responsável pelas estratégias a serem tomadas quando uma possibilidade de crise for detectada.

O Comitê de Crise ClickTI Group será composto por:

- CEO/ Diretor Geral;
- Assessoria Jurídica;
- Representantes do Dpto. de Comunicação/MKT: Diretor(a)/Coordenador(a) da área;
- Responsável pela área afetada/área envolvida na crise.

**Em situações de crise são Porta-Vozes designados: o CEO/ Diretor Geral, o Assessor Jurídico e o Diretor(a)/Coordenador(a) de Comunicação/MKT.** Nessa situação, caso necessário, o Comitê de Crise poderá restringir ou ampliar o número de porta-vozes.

## 5 Funções do Comitê de Crise

O Comitê de Crise se compromete à:

- Atuar rapidamente para apurar e controlar as informações;
- Definir o posicionamento da Click TI Group diante da situação e lidar com todos os públicos envolvidos, garantindo a distribuição das informações;
- Acompanhar e controlar as informações até o esclarecimento da situação;
- Definir as funções de cada um dos participantes do Comitê na Crise em questão, assumindo compromisso com a veracidade dos fatos e a divulgação das ocorrências;

## 6 Temos uma crise, e agora?

- Os integrantes do Comitê devem se reunir (da maneira que for mais viável e rápida, presencial ou remotamente) para avaliar a situação e as medidas a serem tomadas de imediato.
- Uma resposta rápida é o mais recomendável para mostrar que a empresa está trabalhando no caso e dando a devida atenção a ele. Mesmo que não se tenha uma visão clara do acontecimento, o recomendável é já ter uma resposta inicial, por exemplo "Estamos cientes de que há uma situação atípica ocorrendo. Estamos os apurando detalhes e, em breve, será possível apresentar uma posição detalhada sobre a situação".
- Orientar a todos colaboradores da empresa que, as demandas da imprensa devem ser automaticamente direcionadas ao Diretor/Coordenador(a) de Comunicação, e

que nenhum colaborador deve se pronunciar em nome da empresa, salvo o Porta-Voz da Crise.

- Redigir um release para a imprensa sobre o assunto para esclarecer as ocorrências e reforçar as medidas que estão sendo adotadas pela Click TI Group, bem como a idoneidade da empresa;
- Incluir comunicados oficiais no site, blog e demais redes sociais da Click TI Group;
- Ao público interno da empresa, é recomendável encaminhar via e-mail um informe sobre a situação e como a mesma está sendo tratada;
- Caso seja necessário ceder entrevistas à imprensa, as mesmas deverão ser na sede da matriz da Click TI Group, em Campo Grande/MS, feitas com os Porta-Vozes da Crise.

## 7 Relacionamento com a Imprensa, como proceder?

As entrevistas para a imprensa serão concedidas somente após a total apuração dos fatos, a definição dos Porta-Vozes da Crise e o tratamento que será dado à essa.

Os Porta-Vozes da Crise devem atender a imprensa com segurança, dando atenção aos fatos apurados. Importante ater-se à:

- O que a imprensa vai ter interesse em saber primeiro?
- O que aconteceu?
- Por que aconteceu?
- Quando aconteceu?
- Quais consequências de curto e médio prazo foram mapeadas pelo Comitê de Crise?
- Quem são os responsáveis pela ocorrência?
- Já houve ocorrências anteriores?
- Quem são os envolvidos na apuração e resolução do ocorrido?
- Quais medidas já foram tomadas?

## 8 Orientação aos Porta-Vozes de Crise

- Mantenha a calma, atenda a todos com respeito, mesmo diante de perguntas desagradáveis;
- Seja sério, firme e simpático, evitando discutir com jornalistas/entrevistadores;
- Forneça respostas curtas e objetivas, evitando termos técnicos para que a mensagem possa ser entendida por todos os níveis de público;
- Prepare-se para entrevistas levando em consideração as perguntas listadas no item anterior;
- Não entregue/ forneça informações de nível confidencial;
- Não utilize expressões do tipo “nada a declarar”, pois a mesma soa ríspida ou negligente em uma situação de crise.

## 9 Disposições Finais

Em caso de dúvidas ou situações omissas nesta Política, os mesmos devem ser direcionados ao RH/ e/ou com a função de Compliance da ClickTI Group para serem posteriormente solucionados.

# 10 Canal de Ética ClickTI Group

O **Canal de Ética ClickTI Group** foi criado para uso dos colaboradores da ClickTI Group, ou qualquer outra pessoa de fora da nossa organização. Ele é o principal meio de comunicação para relatar atos que possam infringir as diretrizes que se encontram na presente **Política**, assim como negócios que possam estar em desacordo com as leis da sociedade.

As suspeitas de boa-fé e/ou as possíveis situações de acontecimentos concretos que violem as diretrizes da **Política de Comunicação e Gerenciamento de Crises ClickTI Group** devem ser reportadas para que sejam investigadas e as providências cabíveis sejam tomadas em cada caso. Os relatos realizados são anônimos, e à todos fica garantido o princípio de não retaliação.

O **Canal de Ética ClickTI Group** está disponível para acesso através de dois canais: telefônico e online.



Canal de Ética | Contato Telefônico  
**0800 764 5008** Tecele a **opção 4**



Canal de Ética | Formulário Online  
[Clique aqui](#)  
ou acesse através do **QR Code**:



Para que você conheça, detalhadamente, quais tipos de situações devem ser relatadas, o procedimento padrão que deve ser seguido e as informações necessárias para se realizar um relato através do nosso Canal de Ética, bem como o que ocorrerá após seu relato, foi criado o **Guia de Orientação: Canal de Ética**: [Clique aqui](#) e acesse o Guia.