

1. OBJETIVO

Esta política estabelece as diretrizes a serem aplicadas nos processos e planos de gerenciamento de crises (“PGC”) da Ultrapar e de suas controladas, visando preservar a imagem e reputação das empresas.

As diretrizes devem ser consideradas em conjunto com as políticas e normas de segurança, emergência e continuidade de cada negócio.

2. DEFINIÇÕES

Eventos indesejados com potencial para afetar a continuidade das operações ou reputação da Ultrapar e/ou de suas controladas devem ser classificados conforme suas características e impacto, para o devido tratamento e resposta.

Emergência	Descrição: evento que ocorre de forma repentina, urgente e inesperada com impacto à vida e/ou meio ambiente, em qualquer grau de comprometimento. Acionamento: protocolos de resposta à emergência. Responsável pela resposta: negócio afetado.
Contingência	Descrição: evento que possui característica de produzir distúrbios operacionais, sem potencial de impacto à vida e ao meio ambiente. Acionamento: plano de continuidade do negócio. Responsável pela resposta: negócio afetado.
Crise	Descrição: eventos complexos que demandam reação rápida, além dos mecanismos habituais de resposta, que podem gerar impacto relevante às pessoas, imagem, reputação, meio ambiente, operações, ou finanças do negócio afetado e/ou da Ultrapar. Acionamento: plano de gerenciamento de crise, elaborado respeitando as diretrizes desta política. Responsável pela resposta: negócio afetado e Ultrapar.

Os eventos de emergência e de contingência possuem potencial para se tornar uma crise e devem ser monitorados até sua conclusão. Em casos de agravamento e/ou cobertura da mídia, o protocolo de crise deve ser ativado.

3. DIRETRIZES DE GESTÃO DE CRISE

A Ultrapar e suas controladas devem manter um PGC atualizado, estabelecendo estrutura, ações e responsáveis para atuar com agilidade em situações potenciais e reais de crise e minimizar suas consequências.

As diretrizes desta política devem ser aplicadas nos PGCs dos negócios, considerando suas particularidades e respectivos setores de atuação.

3.1 Cenários de crise

Os potenciais cenários de crise devem ser mapeados e regularmente revisados para refletir as mudanças da sociedade, do setor e da empresa.

A lista abaixo contém uma relação não exaustiva de cenários mínimos a serem considerados.

Natureza	Cenários de crise
Abastecimento (clientes e/ou fornecedores)	Descontinuidade do abastecimento de clientes ou fornecedores relevantes, fechamento de estradas e portos, mudanças bruscas no fornecimento.
Acidentes e ocorrências ambientais de grandes proporções	Fatalidades, incêndios, explosões, contaminação de água ou solo.
Conduta indevida de colaborador e terceiro	Investigações criminais, denúncias relevantes, violência.
Conduta indevida de parceiros de negócio e fornecedores	Maus tratos de animais, discriminação, violência, acusação de trabalho análogo a escravidão, envolvimento em crise reputacional.
Desastre natural	Enchentes, secas, deslizamentos, ciclones, incêndios florestais, calor ou frio extremo.
Integridade	Infrações concorrenciais, lavagem de dinheiro, fraude contábil ou tributária, eventos relevantes de crédito de clientes ou bancos, corrupção, busca e apreensão.
Saúde	Pandemia, epidemia, questões sanitárias relevantes.
Social e/ou comunidades	Reinvindicações, manifestações públicas, greves.
Tecnologia da informação	Ataque cibernético, vazamento de dados, interrupção relevante de sistema crítico.

No caso de materialização de um cenário de crise, os esforços e investimentos da organização devem seguir os seguintes critérios de importância: valorização da vida, preservação do meio ambiente, preservação da imagem da companhia e continuidade da operação.

3.2 Mapeamento de partes interessadas

Devem ser mapeadas as pessoas ou organizações que tenham relacionamento ou influência sobre o negócio e a necessidade de comunicação conforme natureza de crise. São exemplos de partes interessadas:

- Internos: colaboradores próprios, terceiros, administradores e conselheiros.
- Externos: líderes das comunidades do entorno da área afetada pela crise, sindicatos, revendedores, consumidores, fornecedores, Judiciário, Ministério Público, órgãos reguladores, seguradoras, mercado de capitais, bancos e imprensa.

3.3 Monitoramento de mídias

De forma a antecipar e evitar possíveis crises, é recomendado o monitoramento contínuo de palavras-chaves, por meio de plataformas e ferramentas, vinculadas aos cenários mapeados.

No caso de um cenário de crise já instalado, o monitoramento deve ser realizado para mapear a dimensão da exposição do evento, os temas que estão ganhando repercussão e a eficácia dos esforços de comunicação.

Após a conclusão da crise, deve-se manter o mecanismo de monitoramento para identificar repercussões e retomadas do tema, ajustando as ações de rescaldo.

3.4 Planos antecipativos

Os planos antecipativos devem ser elaborados considerando os cenários de crises mais relevantes para a Ultrapar e suas controladas.

O documento deve detalhar o descritivo de cada cenário de crise, eventos potenciais, a estrutura do comitê de crise que deverá ser constituído e o *check-list* de ações para os participantes do comitê.

A construção do documento é importante para identificar as ações pré-crise, como o mapeamento de apoio jurídico externo e de comunicação, peritos, preparação de modelos de comunicados, treinamento para áreas envolvidas, dentre outros.

3.5 Papéis e responsabilidades

Os líderes no processo de gestão de crise devem ser escolhidos considerando características como a capacidade de articulação, mobilização de equipes e comunicação objetiva e assertiva.

3.5.1 Gestor de Crise

Indicado pelo presidente do negócio, o gestor de crise é responsável por assegurar o cumprimento das diretrizes desta política, bem como por formalizar os processos e documentações antes e depois da crise.

Compete ao gestor de crise:

- Monitorar de forma integrada o processo de gestão de crise;
- Elaborar o PGC, alinhado com esta política;
- Mapear os cenários de crises inerentes ao negócio e as partes interessadas impactadas;
- Desdobrar os cenários mais relevantes em planos antecipativos em conjunto com o respectivo coordenador do comitê;
- Disseminar a cultura de gestão de crises por meio de treinamentos e simulados;
- Manter a lista de contatos e documentações de crise atualizadas em diretório específico e de fácil acesso; e
- Realizar avaliação de desempenho pós crise, para manter atualizado o processo de gerenciamento de crises.

O gestor de crises da Ultrapar será responsável ainda por revisar a documentação de crise dos negócios para equalizar a aderência das documentações à política.

3.5.2 Comitê de crise

Os comitês de crise são formados por grupos multidisciplinares e são responsáveis pelas ações de resposta, comunicação e monitoramento durante a crise.

- A Ultrapar e suas controladas devem definir seus comitês e estrutura de acionamento; e
- A escolha dos assessores funcionais deve refletir a complexidade do cenário e a natureza da crise, podendo incluir áreas como SSMA, Integridade, TI, RH, Comercial, Seguros, RI, Comunicação, Jurídico, dentre outras.

Deve-se respeitar a seguinte estrutura mínima para o comitê de crises:

- Coordenador do comitê: membro da alta liderança indicado pelo Presidente do negócio para cada natureza de crise, responsável por definir os participantes do comitê, desenvolver e liderar as ações necessárias para administrar a crise. Ao fim da crise, o coordenador deve realizar a avaliação de desempenho na gestão da crise (custos, impacto reputacional e oportunidades de melhoria) com o gestor de crises;

- Facilitador do comitê: responsável por apoiar o comitê na condução de suas atividades, consolidar e documentar as ações, responsáveis, prazos e próximos passos da gestão da crise; e
- Assessor funcional: líder técnico de uma área do negócio, responsável por executar as ações necessárias sob sua gestão para administrar e solucionar a crise.

3.6 Treinamentos e simulados

É de responsabilidade do gestor de crise realizar periodicamente simulados e treinamentos para os envolvidos no processo de gerenciamento de crise, incluindo treinamentos de mídia e de porta-vozes para fortalecer a preparação, bem como definições de ações e responsabilidades, buscando agilidade e assertividade em momento de crise.

3.7 Fluxo de comunicação interna

Deve-se estabelecer a frequência e fluxo de comunicação interna para reportar a evolução dos acontecimentos do evento de crise.

		Reporte para:					
		Presidente do negócio afetado	Coordenador do comitê da Ultrapar	CEO e CFO da Ultrapar	Comitê de auditoria e riscos	Comitê Conduta	Conselho de Administração
Responsável	Coordenador do comitê do negócio afetado	X ¹	X ¹				
	Coordenador do comitê da Ultrapar			X ¹			
	Diretoria de riscos, integridade e auditoria				X ²	X ²	
	CEO da Ultrapar						X ²

¹Informar todas as crises ocorridas

²Informar quando necessário

3.8 Responsabilidades Ultrapar

No decorrer da crise, caso seja necessário realizar as ações listadas abaixo a área responsável da Ultrapar deve ser acionada.

Área responsável	Ações
Relações com investidores (RI)	• Elaboração de comunicados ao mercado e interlocução com acionistas. • Monitoramento do comportamento e percepção de acionistas, bancos e mercado de capitais.
Seguros	• Reporte do evento às seguradoras pertinentes. • Condução da discussão com as seguradoras para acionamento da apólice. • Monitoramento da atuação das seguradoras.
Jurídico	• Condução do trâmite jurídico de processos ou procedimentos envolvendo acionistas, conselheiros e diretoria estatutária. • Crises de natureza de conduta indevida, integridade e com impacto na Ultrapar: - Monitoramento dos atos jurídicos relacionados à crise. - Preparação e validação dos comunicados e informativos internos, externos e aos órgãos reguladores.
Diretoria de Riscos, Integridade e Auditoria (DRIA)	• Crises de natureza de conduta indevida e integridade ou crises com impacto na Ultrapar: - Condução da discussão e avaliação de condutas do evento de crise. - Condução da investigação interna do evento de crise. - Definição do suporte e apoio externo para o processo investigação interna, quando necessário. - Validação dos comunicados e informativos internos e externos.
Comunicação interna e externa	• Crises com impacto na Ultrapar: - Preparação e validação dos comunicados internos, mídias sociais e com imprensa. - Monitoramento do comportamento e percepção da imprensa e mídias sociais. - Preparação e apoio ao porta-voz da Ultrapar para eventual demanda de comunicações externas. - Avaliação da eficácia da comunicação externa relacionada à Ultrapar durante a crise e impactos resultantes.

Cabe ao coordenador do comitê de crise da Ultrapar avaliar a necessidade de envolvimento de outras áreas e/ou terceiros.

3.9 Registro da crise

O facilitador do comitê deve registrar todas as ações, responsáveis, prazos e próximos passos do evento e/ou do processo de gestão da crise em documento salvo em diretório específico, seguro e de fácil acesso.

Todos os documentos relativos à crise, sejam notificações recebidas e emitidas, matérias e posicionamentos publicados nos canais digitais e imprensa, devem ser devidamente preservados e mantidos em diretório seguro e com acesso restrito.

3.10 Avaliação pós crise

Após o término da crise, as ações realizadas durante o evento devem ser analisadas pelo coordenador do comitê e pelo gestor da crise, para melhorar os fluxos internos e elencar lições aprendidas para aprimorar o processo de gerenciamento de crises.