

Política de Gestão de Crises

Departamento	Data de atualização	Código
Compliance	23/09/2025	GRCPL3.3

Sumário

1.	Pontos Importantes	2
2.	Objetivo	3
3.	Abrangência.....	3
4.	Princípios da Política de Gestão de Crises	3
4.1.	Prevenção e Prontidão	3
4.2.	Agilidade e Proporcionalidade na Resposta	3
4.3.	Comunicação Clara, Coerente e Alinhada	3
4.4.	Responsabilidade e Governança	3
4.5.	Transparência e Conformidade	4
4.6.	Centralização da Resposta Institucional	4
5.	Atribuições e Responsabilidades	4
5.1.	Todos os Colaboradores	4
5.2.	Área de Comunicação Interna	4
5.3.	Área de Assessoria de Imprensa.....	4
5.4.	Área de GRC.....	4
5.5.	Área de Relacionamento com Investidores.....	5
5.6.	Comitê de Gestão de Crises.....	5
5.7.	Porta Vozes.....	5
5.8.	Conselho de Administração.....	5
6.	Diretrizes.....	5
6.1.	Comitê de Gestão de Crises.....	5
6.1.1.	Finalidade	6
6.1.2.	Acionamento	6
6.1.3.	Reuniões	6
6.1.4.	Composição	6

6.2.	Quórum de Decisão	6
6.3.	Incidentes e Crises internamente reportadas	7
6.4.	Situações e Crises com Repercussão Midiática	7
6.5.	Porta – Vozes	9
7.	Disposições Gerais	9
8.	Referências	9
9.	Histórico de Mudanças	9

1. Pontos Importantes



O que fazer:

- Garantir uma resposta rápida e coordenada com base na classificação da crise;
- Seguir o fluxo de acionamento conforme estabelecido nesta política;
- Monitorar continuamente os riscos internos e externos que possam desencadear crises;
- Agir com transparência e rapidez para minimizar impactos na reputação da companhia.

O que não fazer:

- Agir de forma isolada sem coordenar esforços com os responsáveis designados;
- Divulgar informações sem a devida validação do Comitê de Crises;
- Deixar de envolver especialistas e consultores externos quando necessário;
- Descuidar do bem-estar dos envolvidos impactados por uma crise;
- Ignorar o impacto das redes sociais e da mídia na percepção pública da crise.

2. Objetivo

O objetivo desta Política é estabelecer diretrizes e rotinas para identificar, avaliar, responder e mitigar crises que possam afetar a continuidade das operações, reputação e segurança da companhia. Define fluxos claros de comunicação, tomada de decisão e responsabilidades, assegurando resposta ágil e coordenada.

3. Abrangência

Aplicável a todos os administradores, incluindo o Conselho de Administração (“CA”) e Comitês de Assessoramentos, Diretores e colaboradores, independentemente de nível hierárquico e/ou posição de liderança, que, direta ou indiretamente, participam do processo de gestão de riscos da Companhia.

4. Princípios da Política de Gestão de Crises

A atuação da Companhia diante de crises deve observar os seguintes princípios fundamentais, que norteiam a conduta organizacional e asseguram uma resposta responsável, coordenada e eficaz:

4.1. Prevenção e Prontidão

Antecipar riscos relevantes por meio de monitoramento constante e planos de resposta atualizados, promovendo a cultura de prevenção em todos os níveis da organização.

4.2. Agilidade e Proporcionalidade na Resposta

Agir com rapidez e coerência, mobilizando os recursos necessários conforme o grau de criticidade da crise, evitando a escalada de impactos e fortalecendo a capacidade de contenção imediata.

4.3. Comunicação Clara, Coerente e Alinhada

Assegurar que todas as comunicações internas e externas sejam validadas, estratégicas, alinhadas com os valores da Companhia e com os direcionamentos do Comitê de Crises, evitando especulações e ruídos.

4.4. Responsabilidade e Governança

Respeitar os fluxos de reporte, os papéis definidos na estrutura de governança e a atuação ética das lideranças, garantindo que todas as decisões sejam tomadas com base em evidências, riscos e impactos.

4.5. Transparência e Conformidade

Adotar postura transparente, íntegra e em conformidade com a legislação vigente, preservando a imagem institucional, os direitos de todas as partes envolvidas e os compromissos assumidos publicamente.

4.6. Centralização da Resposta Institucional

Unificar o comando das decisões e das comunicações sob o Comitê de Crises, com definição de porta-vozes autorizados e canais oficiais, coibindo iniciativas isoladas ou comunicações paralelas.

5. Atribuições e Responsabilidades

5.1. Todos os Colaboradores

- a) Comunicar quaisquer indícios de crise ou fatos atípicos a área de GRC ou Assessoria de Imprensa;
- b) Abster-se de divulgar informações não autorizadas ou especulativas sobre a situação, interna ou externamente.

5.2. Área de Comunicação Interna

- a) Elaborar informações institucionais claras, alinhadas e aprovadas pelo Comitê de Gestão de Crises;
- b) Atuar na prevenção de ruídos e interpretações equivocadas entre colaboradores, reforçando o uso exclusivo de comunicações oficiais durante momentos de crise;
- c) Promover a conscientização sobre a responsabilidade individual na preservação da imagem da Companhia durante situações críticas.

5.3. Área de Assessoria de Imprensa

- a) Sugerir redação dos comunicados internos e externos ao Comitê de Gestão de Crises
- b) Monitorar de forma contínua os veículos de imprensa, mídias digitais e redes sociais, com reporte aos membros do Comitê de Crises;
- c) Informar ao Comitê de Gestão de Crises, sempre que detectada situação com potencial de escalonamento.

5.4. Área de GRC

- a) Atualizar a Política de Gestão de Crises, promovendo revisões periódicas com base em lições aprendidas e melhores práticas;
- b) Assegurar que todos os colaboradores e lideranças estejam treinados e cientes das diretrizes, processos e responsabilidades relacionados à gestão de crises;
- c) Apoiar o Comitê de Gestão de Crises na avaliação de riscos éticos, regulatórios e reputacionais relacionados a cada situação quando convocado;
- d) Promover e fortalecer a cultura de integridade e reporte tempestivo de incidentes, por meio de treinamentos e campanhas internas.

5.5. Área de Relacionamento com Investidores

- a) Divulgar informações aprovadas pelo Comitê de Gestão de Crises as partes interessadas;

5.6. Comitê de Gestão de Crises

- a) Coordenar a resposta a crises para eventos de gravidade média e alta;
- b) Aprovar as comunicações internas e externas;
- c) Determinar a convocação de membros adicionais e especialistas conforme o tema da crise;
- d) Eleger o porta-voz.

5.7. Porta Vozes

- a) Limitar suas manifestações ao escopo previamente autorizado pelo Comitê de Crises, evitando especulações, opiniões pessoais ou divulgação de informações não confirmadas;
- b) Representar institucionalmente a Companhia perante a mídia, órgãos reguladores, clientes, parceiros e demais partes interessadas.

5.8. Conselho de Administração

- a) Avaliar, após a resolução de eventos de nível alto, as medidas adotadas e seus desdobramentos institucionais;
- b) Aprovar revisões relevantes nesta política;

6. Diretrizes

6.1. Comitê de Gestão de Crises

6.1.1. Finalidade

O Comitê de Gestão de Crises é o órgão responsável pela coordenação centralizada da resposta a crises que possam comprometer a continuidade das operações, a imagem, os ativos ou a segurança da Companhia. Seu papel é garantir que a atuação seja estruturada, ágil, coordenada e proporcional ao impacto do evento.

6.1.2. Acionamento

O acionamento do Comitê deve ocorrer por meio de comunicação formal via e-mail realizada pela área de GRC, pela Assessoria de Imprensa ou por qualquer diretor, sempre que identificado incidente de criticidade média ou alta, conforme critérios desta Política.

6.1.3. Reuniões

O Comitê de crise se reúne trimestralmente, independentemente de incidentes em andamento para monitoramento de riscos que podem se tornar crises.

As tratativas não se limitam aos riscos mapeados na matriz corporativa, podem ser abordados riscos novos identificados pelos membros permanentes.

6.1.4. Composição

O Comitê é formado por membros permanentes e membros convidados, de acordo com a natureza da crise.

A. Membros permanentes:

- I. Diretora Jurídica e de Compliance (Presidente do Comitê);
- II. 1 (um) membro representante de cada diretoria;
- III. (1) um representante da área de Assessoria de Imprensa (Secretária Executiva do Comitê)

B. Membros convidados (acionados conforme tema da crise):

- I. Especialistas técnicos internos ou externos;

6.2. Quórum de Decisão

As deliberações do Comitê exigem a participação mínima de três membros permanentes, incluindo obrigatoriamente a Presidência do Comitê. Em incidentes de níveis altos (crise) que envolvam temas

específicos, é obrigatória a presença do diretor da área correspondente para validação da estratégia de resposta.

6.3. Incidentes e Crises internamente reportadas

Quaisquer eventos, situações anômalas ou indícios de risco que sejam identificados, observados ou comunicados por colaboradores, gestores, fornecedores ou demais parceiros internos da Companhia, **antes de possuírem repercussão externa ou cobertura pela mídia.**

Tais relatos podem abranger desde falhas operacionais e problemas de conformidade até potenciais ameaças de maior gravidade que possam, se não tratadas adequadamente, evoluir para crises organizacionais.

Nível	Características	Recomendações	Responsável
Baixo - Problema	Um incidente potencial ou atual que impacta operações comerciais, mas não de forma grave. Este incidente é localizado, isolado e menor. Não há danos ou interrupções comerciais.	Os próprios colaboradores da área são capazes de lidar com a situação.	Ponto focal da área responsável
Médio – Emergência/Incidente	Um incidente que impacta as operações comerciais. Pode ser agravado se ações corretivas não forem tomadas.	Observe a situação e como ela se desenvolve. Notifique os supervisores. Notifique os membros da equipe de gerenciamento de crises.	Comitê de Crises, Jurídico, Diretoria
Alto – Crise	Emergência significativa impacta múltiplas áreas da organização, com ameaça à segurança, clientes, reputação ou cadeia de suprimentos.	Monitorar de perto; Iniciar comunicação e atualizações com as partes interessadas; Reunir a equipe para monitoramento. Iniciar as tratativas.	Comitê de Crises, Jurídico, Diretoria (informações reportadas ao CA)

6.4. Situações e Crises com Repercussão Midiática

São considerados Situações e Crises Externas aqueles eventos, fatos ou situações de risco **que se tornam de conhecimento público** por meio de veículos de imprensa, redes sociais, órgãos reguladores, entidades governamentais, clientes, parceiros comerciais ou demais partes interessadas externas, **independentemente de sua origem interna ou externa à Companhia.**

Esse tipo de crise é caracterizado pelo surgimento súbito ou escalada de uma exposição pública que pode gerar impacto na reputação, imagem institucional, confiança do mercado, operações, segurança ou aspectos financeiros da organização.

A área de Assessoria de Imprensa é responsável pelo monitoramento ativo da imprensa, canais digitais e redes sociais durante crises. Em caso de disseminação de boatos ou informações incorretas na mídia, a área de Comunicação deve avaliar os riscos de imagem e recomendar, com apoio do Jurídico, a melhor abordagem (ex: silêncio estratégico, resposta direta, coletiva de imprensa ou nota oficial).

Nível	Características	Recomendações	Responsável
Baixo - Problema	Publicações regionais ou blogs, sem grande visibilidade.	Monitorar; resposta apenas se houver repercussão ou erro de fato.	Tratativa pela área de Assessoria de Imprensa
Médio – Emergência/Incidente	Mídia regional ou setorial com repercussão crescente; menções em redes sociais.	Avaliar resposta pública; alinhar posicionamento com Jurídico e Comitê de Crises.	Comitê de Crises, Jurídico, Diretoria
Alto - Crise	Cobertura nacional, TV, portais de grande audiência; ampla viralização.	Posicionamento oficial urgente; gestão ativa da imprensa e redes sociais; CEO informado.	Comitê de Crises, Jurídico, Diretoria (informações reportadas ao CA)

As gestões eficazes de Crises Externas incluem:

- Monitoramento contínuo da mídia, canais digitais e redes sociais.
- Avaliação rápida do grau de exposição pública e potenciais impactos.
- Alinhamento e aprovação de posicionamento oficial da Companhia.
- Acompanhamento ativo da repercussão e dos desdobramentos externos.
- Relato oportuno à Alta Administração e ao Conselho de Administração, quando aplicável.

6.5. Porta – Vozes

Qualquer comunicação oficial externa, inclusive respostas à imprensa, deve ser previamente redigida e aprovada pelo Comitê de Crises e pela área de Assessoria de Imprensa. A comunicação deve ser clara, precisa, objetiva e alinhada à estratégia institucional.

Somente o porta voz previamente definido pelo Comitê de Crises está autorizado a prestar declarações à imprensa. Durante entrevistas ou eventos públicos, o porta voz deve manter postura ética, evitar especulações, não divulgar informações sigilosas ou processos internos, e jamais admitir culpa ou responsabilidade sem prévia análise jurídica.

7. Disposições Gerais

Esta Política tem validade de 2 (dois) e vigência a partir da data de sua publicação, podendo ser alterada a qualquer tempo e critério pela Área de Compliance.

Esta Política deve ser lida e entendida em conjunto com as demais políticas que fazem parte do Programa de Integridade, disponíveis no Cyrela On e no Portal de Integridade.

8. Referências

- Política de Gestão de Riscos Cyrela;
- Manual de Gestão de Crises Deloitte.

9. Histórico de Mudanças

Revisão	Descrição	Data
1.0	Elaboração da Política de Gestão de Crises	23/09/2025

São Paulo, 23 de setembro de 2025.

CYRELA

Aprovada em Reunião do Conselho de Administração da Cyrela Brazil Realty S.A. Empreendimentos e Participações realizada em 08 de dezembro de 2025.

 CYRELA  CYRELA | GOLDSZTEIN

 **RJZ**
CYRELA

 **vivaz**
RESIDENCIAL

 **LIVING**  INSTITUTO
CYRELA

SELLER

 **vivaz**
VENDAS

 **vivaz**
HOUSE