

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 1/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

### **Controle de alterações**

Revisão	Data	Local da Revisão	Descrição
0	13/08/2021	-	Emissão inicial

### **Lista de Distribuição**

Função
Todos os administradores e colaboradores do Magazine Luiza

### **Lista de Treinamento**

Função
Todos os administradores e colaboradores do Magazine Luiza

### **Elaborado/Revisado por:**

Diretoria de Compliance e Integridade  
Diretoria de Auditoria Corporativa  
Diretoria Jurídica

### **Aprovado por:**

Conselho de Administração, em 20 de agosto de 2021.

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 2/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

## 1. OBJETIVO

Estabelecer o plano de gerenciamento de crise no âmbito do Magazine Luiza e suas Controladas (Grupo Magalu), elencando procedimentos e protocolos a serem adotados quando em situação de crise ou de ameaça de crise. Os procedimentos e protocolos aqui abordados englobam o acionamento do Comitê de Crise, gerenciamento da crise propriamente dito, e o pós-crise.

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Crise:** situação caracterizada pela materialização de um evento de risco ou série de eventos que culminam no rompimento significativo das operações normais, podendo gerar consequências graves às operações e/ou à imagem do Grupo Magalu, demandando medidas extraordinárias para restabelecer as operações.
- **Comitê de Crise:** comitê instaurado em situações de crise ou de ameaça de crise, com o objetivo de coordenar o monitoramento e a resposta à situação de crise.
- **Incidente Crítico:** evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças ao funcionamento e/ou que tenham impacto desastroso na reputação de qualquer empresa do Grupo.
- **Informação Privilegiada:** toda informação relacionada à Companhia ou às suas Sociedades Controladas que possa influir de modo significativo na cotação dos Valores Mobiliários e que ainda não tenha sido divulgada ao mercado.
- **Matriz de riscos:** documento que apresenta os riscos mapeados para o Grupo Magalu, com seus respectivos cenários de crise e severidade.
- **Plano de Contingência:** conjunto de medidas de contenção e remediação de um evento ou série de eventos, com o objetivo de manter a normalidade da operação, ou minimizar os impactos de tais eventos.
- **Plano de Resposta a Incidente:** conjunto de medidas destinadas à identificação da origem de um evento que cause qualquer tipo de impacto às operações e de rápido restabelecimento de sua normalidade.
- **Plano de Gerenciamento de Crise:** plano que visa estabelecer procedimentos e protocolos a serem adotados, pelas áreas acionadas pelo Comitê de Crise, quando em situação de crise ou de ameaça de crise.
- **Protocolo de atuação em crise:** documento que retrata as ações a serem adotadas quando instaurado o cenário de crise.
- **Matriz de Riscos de Crise:** apresenta os eventos de materialização de riscos que podem desencadear uma crise para o Grupo Magalu, com seus respectivos cenários de crise e severidade.
- **Sociedades Controladas:** as sociedades nas quais a Companhia, diretamente ou através de outras sociedades, é titular de direitos de sócia que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores.

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 3/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

### 3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

<b>Cargos</b>	<b>Responsável por:</b>
<b>Conselho de Administração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e aprovar a presente Política;</li> <li>• Avaliar a eficácia e efetividade dos planos de contingências propostos frente às situações reais.</li> </ul>
<b>Presidente Executivo(CEO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar / liderar o Comitê de Crise;</li> <li>• Assegurar que todos os recursos necessários para o acionamento dos planos de contingência estejam disponíveis;</li> <li>• Conhecer e assegurar a implantação e a aplicação desta Política.</li> </ul>
<b>Diretoria Executiva e Diretorias de áreas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar potenciais cenários de materialização de risco que possam desencadear uma crise em suas respectivas diretorias;</li> <li>• Elaborar os respectivos planos de contingência para os riscos de impacto alto e que possam desencadear crises consideradas graves;</li> <li>• Assegurar que todos os colaboradores sejam informados e treinados nos planos de contingência.</li> </ul>
<b>Diretoria de Compliance, Integridade e PLD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar a efetividade da aplicação da presente Política;</li> <li>• Propor, quando necessário, ações preventivas e/ou corretivas a fim de garantir a eficácia dos planos de contingência;</li> <li>• Esclarecer dúvidas acerca da aplicabilidade da presente política.</li> </ul>
<b>Diretoria de Segurança da Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar planos de contingência para eventuais incidentes de segurança da informação;</li> <li>• Acionar e coordenar o Comitê de Incidentes de Segurança da Informação;</li> <li>• Garantir a tempestiva e o correto acionamento do plano de contingência definidos para os incidentes de segurança da informação.</li> </ul>

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 4/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

<b>Diretoria de Infraestrutura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar e notificar os times de tecnologia impactados por eventuais problemas na infraestrutura de tecnologia;</li> <li>• Criar sala de guerra nos canais de comunicação internos;</li> <li>• Garantir que as salas virtuais para incidentes (sala de guerra) serão gravadas para criação de postmortem e avaliações posteriores;</li> <li>• Executar os POPs (Procedimento Operacional Padrão) caso exista algum para o incidente materializado para restabelecer o(s) serviço(s);</li> <li>• Comunicar/acionar parceiros externos caso necessário (ex: Suporte do Cloud provider, etc).</li> </ul>
<b>Gerência de Privacidade e Gestão de Riscos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionar o Comitê de Incidentes de Privacidade</li> <li>• Acompanhar com as Diretorias a identificação e classificação dos riscos e dos cenários de crise e elaboração dos respectivos planos de contingência.</li> </ul>
<b>Gerência de Reputação e Sustentabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar o possível impacto do incidente na reputação da Companhia;</li> <li>• Acionar os processos de monitoramento da repercussão do incidente na mídia e redes sociais;</li> <li>• Apoiar o Comitê de Crise na definição da estratégia de comunicação com os públicos de interesse internos e externos e na escolha e preparação do porta-voz.</li> </ul>
<b>Gerência de Segurança Patrimonial - Lojas e Escritórios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionar os processos de segurança patrimonial em lojas e escritórios definidos para caso de incidentes;</li> <li>• Executar as orientações de prevenção e combate a incêndio em lojas, escritórios em caso de ameaça ou risco de incêndio;</li> <li>• Garantir a aplicabilidade do projeto de segurança eletrônica em lojas e escritórios;</li> <li>• Comunicar incidentes relevantes à Diretoria Executiva e à Gerência de Reputação e Sustentabilidade.</li> </ul>
<b>Gerência de Segurança de CDs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar plano de contingência para eventuais ocorrências de segurança patrimonial nos CDs;</li> <li>• Acionar e coordenar as lideranças de segurança patrimonial nas tratativas de ocorrências/incidentes nos CDs;</li> <li>• Garantir o cumprimento e aplicabilidade do plano de contingência de segurança patrimonial nas incidências de ocorrências nos CDs.</li> </ul>

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 5/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

#### 4. DIRETRIZES GERAIS

O Grupo Magalu define e adota plano de contingência para todos os cenários de crise considerados graves, ou seja, todos os eventos que possam impactar de forma relevante a imagem e as operações do Grupo Magalu, bem como comprometer a sua credibilidade.

Os nossos processos da gestão de crises têm como objetivo estabelecer padrões estruturados para auxiliar nas respostas a possíveis situações que caracterizem uma crise grave, conforme abaixo:

- Obter o controle da situação o mais breve possível;
- Comunicar as partes internas e externas;
- Definir papéis e responsabilidades;
- Desenvolver um processo de tomada de decisão claro e testado;
- Garantir pessoas com competência em papéis específicos de gestão de crises, por meio de treinamentos, exercícios e avaliações de seu conhecimento, habilidades e experiência;
- Manter registros e rastreabilidade de todas as decisões tomadas;
- Estabelecer um Comitê para gestão da crise;
- Aprender com os erros e efetuar mudanças para evitar sua recorrência.

Nenhum colaborador, em hipótese alguma, poderá conversar a respeito da situação de crise instaurada com qualquer pessoa que não esteja envolvida no Comitê de Crise, bem como fazer qualquer comentário em redes sociais ou com colegas.

**Nota 1:** Ao ser abordado por um jornalista, outro colaborador, parceiro, acionista, amigo ou familiar, limite-se a dizer que não está autorizado a comentar a respeito do assunto e direcione o contato para o time de Comunicação.

#### 4.1. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

##### 4.1.1 - Cenários de crise

- Acidente de trabalho grave, que afete a integridade física dos nossos colaboradores;
- Ocorrências que possam gerar externalidades negativas aos nossos colaboradores, parceiros, acionistas ou às comunidades onde atuamos;
- Eventos que tenham impacto significativo ao meio ambiente;
- Eventos de desastre natural que impacte diretamente as operações;
- Eventos relacionados a interrupções relevantes dos sistemas de telecomunicações e internet;
- Eventos de saúde pública, como pandemias;

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 6/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

- Interrupção de serviços prestados por terceiros que impactem de forma relevante nossas operações;
- Incêndio nas unidades estratégicas da companhia (CDs e escritórios);
- Pane no sistema logístico que impacte massivamente na entrega de pedidos;
- Pane que ocasione a parada geral dos sistemas operacionais de venda nos diferentes canais;
- Greve de colaboradores da Companhia ou de colaboradores de empresas que prestam serviços à Companhia;
- Acusações de favorecimento comercial, cartel, fiscal/lavagem de dinheiro, corrupção ou acusação de improbidade administrativa ou de assédios cometidas pela alta administração;
- Operações de busca e apreensão de documentos (por exemplo, pela PF);
- Decisões judiciais desfavoráveis que gerem ônus financeiro relevante ou risco reputacional;
- Acusações de trabalho infantil, trabalho escravo, utilização de pele de animal na empresa ou em seus parceiros;
- Acusações de violações a leis ambientais;
- Acusações pública de racismo, homofobia, transfobia ou qualquer outro tipo de preconceito;
- Incidentes sérios de segurança da informação (vazamento de informações, invasão de sistemas que ocasionem paradas de sistemas ou rupturas de serviços);
- Campanhas de marketing “polêmicas” não aceitas pelo público.

#### **4.1.2 - Orientações para elaboração de planos de contingência**

- Identificar todos os públicos que podem ser afetados pela crise;
- Identificar possíveis formas de evitar que a crise se instaure;
- Identificar áreas envolvidas no plano de contingência;
- Avaliar necessidade de recursos financeiros para a implantação do plano de contingência;
- Elaborar um passo-a-passo para acionamento do plano de contingência: quem deve ser informado, o que deve ser dito, responsabilidades das partes envolvidas;
- Aprovar o Plano de Contingência nas instâncias aplicáveis;
- Divulgar o Plano de Contingência para o público interessado;
- Treinar o público interessado, sempre que possível, por meio de simulação de situações reais.

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 7/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

## 5. COMITÊ DE CRISE

### 5.1. Da composição do Comitê

- Presidente Executivo;
- Vice Presidente ou executivos das áreas impactadas;
- Diretores das áreas funcionais impactadas;
- Gerente Corporativo de Reputação e Sustentabilidade;
- Gerente Corporativo de Branding e Redes Sociais;
- Diretor Jurídico;
- Diretor de Relacionamento com Clientes;
- Diretor de Relação com Investidores.

### 5.2. Da atuação do Comitê

O Comitê de Crise somente deve ser acionado em situações necessárias e extremas. O Comitê deve ter poderes de decisão enquanto durar o problema.

No gerenciamento de qualquer crise, o Comitê deve nortear sua atuação nas seguintes diretrizes:

- Informar o Conselho de Administração sobre a crise instaurada e, se possível, já comunicar as tratativas que serão adotadas;
- Identificar todos os públicos que podem ser afetados pela crise, informando que o problema foi detectado, que está sendo sanado e, quando possível, falar sobre as tratativas;
- Comunicar somente o que pode ser confirmado com absoluta certeza. Não comente situações hipotéticas;
- Manter-se acessível e não negar informações passíveis de serem divulgadas;
- Comunicar, se possível, todas as más notícias de uma única vez;
- Deixar um canal de comunicação aberto com o público de interesse;
- Registrar todas as ações adotadas;
- Monitorar e avaliar a situação da crise;
- Não deixar de se comunicar no momento certo;
- Tomar decisões baseadas em informações técnicas e em fatos reais;
- Expor os problemas e apontar soluções de forma tempestiva;
- Atender aos públicos interno e externo e a imprensa, sempre que possível, a fim de evitar ilações sem fundamentos acerca da incidente;

O Comitê deve definir um porta-voz experiente, informado, que fale com clareza e não se sinta intimidado diante dos públicos de interesse envolvidos na crise.

	<b>Política de Gerenciamento de Crise</b>	PIN – PGC-ML – Doc. Interno
		Pág.: 8/8
		Rev.:0
		Data do Documento: 13/08/2021

## 6. DISPOSIÇÕES GERAIS

### 6.1. Aplicabilidade

Esta Política se aplica, irrestritamente, a todos os administradores, colaboradores, acionistas e parceiros do Magazine Luiza.

### 6.2. Vigência e Aprovação

Esta Política tem vigência a partir da data de sua aprovação e divulgação. Podendo ser revisada sempre que necessário.

### 6.3. Exceções

Qualquer violação e/ou exceção à presente política deve ser analisada pelo Comitê de Integridade do Magazine Luiza.

### 6.4. Política de Consequências a Violações

Qualquer violação a presente política será passível de penalização, que poderá ser desde advertência verbal até demissão por justa causa e, no caso de ocorrência de danos, reparação do eventual dano causado.

As medidas de consequências adotadas pelo Magazine Luiza, seja no âmbito interno, ou seja, por meio de adoção de medida judicial cabível, serão aplicadas após a avaliação da gravidade do caso concreto e dos impactos causados pela violação.

Compete à área de Compliance e Integridade apurar os casos relatados e submeter o caso ao Comitê de Integridade, que deverá, em casos graves, ratificar a sua decisão no Conselho de Administração.

## 7. REFERÊNCIA

- Código de Ética e Conduta
- Manual de Integridade
- Política de Consequências
- Estatuto Social
- Lei das Sociedades por Ações – nº. 6.404/1976