

@coaph**oficial**

---

# Política de **Gerencia- mento de Crises**



**coaph** COOPERATIVA  
DE ATENDIMENTO  
PRÉ & HOSPITALAR

## POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE CRISES

|                                        |                                          |                |
|----------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
| DATA DE EMISSÃO:<br>05/08/25           | DATA DE REVISÃO:                         | VERSÃO:<br>1.0 |
| ELABORADO POR:<br>COMITÊ DE COMPLIANCE | VALIDADO POR:<br>CONSELHO ADMINISTRATIVO |                |

## POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE CRISES

# Sumário

1. Introdução
2. Objetivo
3. Abrangência
4. Referências Normativas e Documentos Relacionados
5. Diretrizes
6. Estrutura de Governança para Crise
7. Responsabilidades
8. Macroetapas do Processo de Gestão de Crise
9. Cenários de Crise
10. Planos de Contingência e Continuidade dos Negócios
11. Comunicação em Situações de Crise
12. Monitoramento e Aprendizado Pós-Crise
13. Aprovação, Vigência e Comunicação.

# POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE CRISES

## 1. INTRODUÇÃO

A **Política de Gerenciamento de Crises** da **COAPH** tem como propósito estabelecer um conjunto de diretrizes que orientem a atuação da organização diante de situações críticas que possam comprometer sua reputação, suas operações ou a confiança de seus públicos de interesse. Reconhecemos que, por mais sólida que seja nossa estrutura institucional, nenhuma organização está imune a eventos inesperados que possam desencadear crises — assistencial, sanitária, ética, reputacional, regulatória, institucional, financeira, operacional, tecnológica ou relacional. Por essa razão, é essencial que estejamos preparados não apenas para reagir com agilidade e coerência, mas também para antecipar riscos e estruturar respostas que minimizem impactos negativos e preservem a integridade da nossa atuação.

Esta política reflete o compromisso da **COAPH** com os princípios da boa governança, como a transparência, a responsabilidade e a prestação de contas, e visa fortalecer a resiliência organizacional por meio de um processo contínuo de prevenção, resposta e aprendizado. A adoção de uma abordagem estruturada para o gerenciamento de crises nos permite proteger nossos ativos, manter a continuidade de nossos serviços e assegurar que nossas decisões, mesmo em contextos adversos, estejam alinhadas com nossos valores institucionais e com o interesse público. Trata-se, portanto, de um instrumento estratégico que reforça nossa capacidade de enfrentar momentos de instabilidade com clareza, responsabilidade e unidade.

## 2. OBJETIVO

A presente Política de Gerenciamento de Crises da **COAPH** tem como objetivo estabelecer diretrizes claras e procedimentos estruturados para identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de situações que possam configurar ou evoluir para uma crise, impactando a continuidade das atividades, a imagem institucional, a confiança dos cooperados, a segurança dos pacientes, o cumprimento das obrigações legais e regulatórias ou o equilíbrio econômico-financeiro da organização. Ao definir fluxos de atuação, responsabilidades institucionais e mecanismos de resposta coordenada, esta política busca fortalecer a capacidade de reação da **COAPH** diante de eventos adversos, assegurando decisões ágeis, baseadas em evidências e alinhadas aos princípios da governança cooperativa.

## 3. ABRANGÊNCIA

Esta Política de Gerenciamento de Crises aplica-se à totalidade da estrutura organizacional da **COAPH**, abrangendo seus cooperados, dirigentes, gestores, colaboradores, prestadores de serviço e parceiros institucionais que, direta ou indiretamente, participem das atividades da cooperativa ou possam ser impactados por eventos de natureza crítica. Sua aplicação estende-se a todas as unidades operacionais, administrativas e assistenciais, independentemente da localidade ou área de atuação, bem como aos serviços contratados ou conveniados pela cooperativa.

Incluem-se, ainda, quaisquer sociedades em que a **COAPH** detenha controle societário direto ou indireto, de forma isolada ou conjunta ("Controladas"), sendo esta política igualmente extensiva aos membros do Conselho de Administração ("Conselho"), dos Comitês de Assessoramento ("Comitês") e à Diretoria Estatutária ("Diretoria").

A abrangência contempla, também, a interface com órgãos reguladores, entidades representativas do setor, imprensa, pacientes, familiares, fornecedores e demais partes interessadas sempre que houver risco efetivo ou potencial à continuidade dos serviços, à imagem institucional ou à conformidade regulatória. Ao definir este escopo, a **COAPH** assegura uma abordagem abrangente, preventiva e coordenada na gestão de crises, em consonância com os princípios da governança cooperativa.

## 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E DOCUMENTOS RELACIONADOS

A presente Política de Gerenciamento de Crises foi elaborada com base em princípios de governança corporativa, normas técnicas e regulatórias aplicáveis ao setor cooperativista de saúde, bem como em documentos institucionais da própria **COAPH** que contribuem para a estruturação de uma resposta organizacional integrada, ética e eficaz diante de situações críticas. São considerados como referências diretas para esta política:

- Código de Ética da **COAPH**, que orienta a conduta dos cooperados, colaboradores e dirigentes, especialmente em situações de pressão, exposição ou conflito;
- Lei nº 5.764/1971, que define a Política Nacional de Cooperativismo e estabelece o regime jurídico das sociedades cooperativas no Brasil;
- Política de Gestão de Riscos da **COAPH**, que identifica, classifica e trata os principais riscos operacionais, estratégicos, financeiros, regulatórios e reputacionais que podem levar à ocorrência de crises;
- Norma ABNT NBR ISO 22361:2022, que trata das diretrizes para gestão de crises, segurança e resiliência organizacional;
- Norma ABNT NBR ISO 22301:2020, referente aos requisitos para sistemas de gestão de continuidade dos negócios;
- Demais políticas internas e regulamentos institucionais que impactem direta ou indiretamente o enfrentamento e a prevenção de crises, incluindo normas de compliance, comunicação institucional, segurança da informação e continuidade assistencial.

## 5. DIRETRIZES

No processo de gerenciamento de crises, devem ser estabelecidas algumas diretivas, para auxiliar nas ações de contenção em possíveis eventos que caracterizem uma crise:

- I.** Permitir a rápida identificação do fator gerador da crise, de forma que gere informações adequadas para mapear as alternativas de solução e definir as respostas apropriadas;
- II.** Identificar os possíveis impactos à operação decorrentes da concretização de tais ameaças;
- III.** A situação deve ser controlada no menor tempo possível;
- IV.** O processo de decisão desenvolvido deve ser claro e prático;
- V.** A liderança deve ser efetiva em todos os níveis da organização;
- VI.** Papéis específicos devem ser designados a pessoas com competências para o gerenciamento da crise;
- VII.** Todas as decisões tomadas devem ser registradas, garantindo a rastreabilidade;
- VIII.** No pós crise, deve-se realizar uma análise crítica da situação, e registrar lições aprendidas, para evitar a recorrência.
- IX.** Identificar os requisitos para a continuidade dos negócios, incluindo os legais e os regulatórios;
- X.** Desenvolver estrutura de gerenciamento e resposta a crises, suportada por níveis adequados de autoridade e competência, que assegurem a comunicação efetiva às partes interessadas;
- XI.** Desenvolver processos e mecanismos que viabilizem a recuperação das atividades em caso de interrupção;
- XII.** Oferecer aos cooperados e demais partes interessadas, acesso à informação clara e objetiva sobre as situações de crise e os desdobramentos das ações tomadas pela liderança no tratamento e solução implementada;
- XIII.** Manter registros e rastreabilidade de todas as decisões tomadas;
- XIV.** Realizar testes e análises que garantam a manutenção e o bom funcionamento dos planos de continuidade.
- XV.** Garantir o processo de acompanhamento e melhoria contínua da gestão de crise por meio de ciclos de avaliação e revisões frequentes.

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. Ao ser abordado por um jornalista, outro colaborador, investidor, parceiro, amigo ou familiar, o colaborador deve limitar-se a dizer que não está autorizado a comentar a respeito do assunto, direcionando o contato para o gestor de comunicação do Instituto

## 6. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA PARA CRISE

A estrutura de governança para crise da **COAPH** tem como finalidade garantir uma resposta institucional ágil, integrada e coordenada diante de situações que possam comprometer a continuidade das operações, a segurança assistencial, a imagem institucional ou a estabilidade das relações com partes interessadas. Essa estrutura é ativada sempre que identificado um evento ou conjunto de fatores com potencial de se configurar como crise, conforme critérios previamente definidos pela Política de Gestão de Riscos e pelo Protocolo de Gestão de Crises.

O principal órgão responsável pela condução estratégica das ações durante a crise é o Comitê de Crise, instância temporária e multidisciplinar composta por representantes da Diretoria Estatutária, áreas técnicas estratégicas, Governança, Comunicação Institucional, Assessoria Jurídica e, quando necessário, membros do Conselho de Administração ou consultores externos. A coordenação do Comitê será atribuída a um líder formalmente designado pela Diretoria, que terá autoridade para convocar reuniões, mobilizar recursos, aprovar medidas emergenciais e representar institucionalmente a **COAPH** em articulações com stakeholders.

O Comitê de Crise será responsável por avaliar a gravidade da situação, deliberar sobre as ações imediatas e estratégicas, definir os fluxos de comunicação, garantir a articulação entre as áreas envolvidas e monitorar a evolução dos fatos até a estabilização completa do cenário. Deverá também garantir que todas as decisões tomadas estejam devidamente registradas e documentadas, preservando a rastreabilidade das ações e a legitimidade do processo decisório.

Além do Comitê de Crise, a estrutura de governança contará com o apoio técnico e estratégico de áreas como, Governança, Compliance, Coordenação de Enfermagem, Previsão de Produção, Segurança da Informação e Recursos Humanos, que deverão atuar de forma integrada e sob orientação do Comitê. A Comunicação Institucional terá papel central na gestão da informação, sendo responsável por desenvolver os planos de comunicação interna e externa, capacitar porta-vozes e preservar a coerência da mensagem institucional durante o período de crise.

O Conselho de Administração poderá ser acionado para acompanhar os desdobramentos, emitir orientações estratégicas ou aprovar decisões com impacto institucional relevante, especialmente em crises que envolvam riscos reputacionais elevados, questões regulatórias sensíveis ou potenciais responsabilidades legais.

Essa estrutura de governança reflete o compromisso da **COAPH** com uma atuação ética, responsável e transparente, alinhada aos princípios da boa governança cooperativa e à resiliência institucional em contextos de crise.

## 7. RESPONSABILIDADES

A gestão eficaz de uma crise depende da definição clara das responsabilidades dos diferentes agentes institucionais envolvidos, garantindo uma atuação coordenada, célere e fundamentada em critérios técnicos e éticos. Na **COAPH**, as responsabilidades são distribuídas de forma a assegurar a integração entre os níveis estratégico, tático e operacional, respeitando a hierarquia decisória e as competências de cada instância organizacional.

Cabe à **Diretoria Estatutária** a responsabilidade primária pela ativação do Comitê de Crise, mediante avaliação dos sinais ou da concretização de um evento crítico, além da indicação formal do líder do comitê. Também compete à Diretoria deliberar sobre medidas emergenciais com impacto relevante nos recursos institucionais, assegurando alinhamento com os valores, princípios e estratégias da cooperativa.

O **Comitê de Crise**, uma vez instaurado, assume a coordenação central da resposta à crise, devendo avaliar continuamente a situação, aprovar e acompanhar as ações corretivas, garantir o envolvimento das áreas necessárias, deliberar sobre a comunicação com os stakeholders e encaminhar os registros de decisões à alta governança. Sua atuação deve permanecer ativa até a completa estabilização da situação e formal encerramento do evento crítico.

À **Assessoria Jurídica** cabe oferecer suporte legal ao Comitê de Crise, avaliando riscos jurídicos, orientando a comunicação institucional, zelando pelo cumprimento de obrigações regulatórias e propondo medidas preventivas e corretivas que reduzam a exposição legal da cooperativa e de seus representantes.

A área de **Comunicação Institucional** será responsável pela definição e execução da estratégia de comunicação interna e externa, produção de conteúdos oficiais, orientação aos porta-vozes e monitoramento da repercussão da crise junto à imprensa, redes sociais e demais canais de relacionamento. É também sua responsabilidade garantir que apenas os canais autorizados disseminem informações, zelando pela integridade e consistência da narrativa institucional.

As **áreas técnicas e operacionais**, por sua vez, deverão atuar na contenção dos impactos da crise conforme orientações do Comitê de Crise, assegurando a continuidade dos serviços essenciais, contribuindo com informações atualizadas e viabilizando a execução das ações emergenciais planejadas.

O **Conselho de Administração**, quando acionado, exercerá papel de apoio estratégico e de supervisão, podendo emitir recomendações, deliberar sobre medidas de impacto institucional e acompanhar a prestação de contas do Comitê de Crise, conforme a gravidade e a natureza do evento.

## 8. MACROETAPAS DO PROCESSO DE GESTÃO DE CRISE

O gerenciamento de crise na **COAPH** se estrutura em cinco macroetapas interdependentes, que compreendem desde a identificação inicial de um evento crítico até o encerramento formal do processo e a incorporação das lições aprendidas. Cada etapa é conduzida com base em critérios técnicos, alinhamento estratégico e princípios de governança corporativa, assegurando resposta coordenada e responsável diante de situações adversas.

### Identificação e Avaliação da Crise

A primeira etapa consiste na detecção de sinais, fatos ou situações que possam representar ameaça à integridade operacional, reputacional, assistencial, legal ou financeira da **COAPH**. A identificação pode ser feita por qualquer colaborador ou área da cooperativa e deve ser imediatamente comunicada aos gestores responsáveis. A partir dessa sinalização, procede-se à avaliação técnica da gravidade do evento, considerando sua extensão, impacto potencial e velocidade de propagação. Essa análise é conduzida de forma colaborativa pelas áreas envolvidas, sob coordenação da Diretoria Estatutária, e poderá resultar na classificação formal do evento como crise ou situação crítica de atenção ampliada.

### Ativação da Política e Protocolo de Resposta

Confirmada a caracterização de crise, inicia-se a ativação formal da presente Política, com a constituição ou convocação imediata do Comitê de Crise. Nesse momento, são acionados os protocolos de resposta específicos, com a designação das responsabilidades, a mobilização dos recursos necessários e a implementação das primeiras medidas de contenção. Também é definida a estratégia de comunicação institucional, a elaboração de mensagens-chave e a orientação de porta-vozes. A rastreabilidade das decisões deve ser assegurada desde o início da resposta, garantindo registro formal de todos os atos deliberativos.

### Tratamento da Crise e Comunicação

Durante a condução da crise, o Comitê assume o protagonismo da gestão, monitorando em tempo real os desdobramentos, ajustando as ações operacionais, mantendo os públicos informados e assegurando o alinhamento entre todas as frentes de atuação. A comunicação deve ser transparente, centralizada e orientada por critérios de responsabilidade institucional, respeitando o grau de confidencialidade exigido por cada situação. A manutenção dos serviços assistenciais essenciais, o suporte às equipes envolvidas e a contenção de danos reputacionais são prioridades nesta etapa.

### **Encerramento e Desmobilização**

Uma vez controlada a situação, com a normalização dos processos afetados e o restabelecimento da estabilidade institucional, o Comitê de Crise deverá formalizar o encerramento da crise. A desmobilização inclui a comunicação oficial de encerramento, a desativação dos planos de contingência e a liberação gradual dos recursos e estruturas emergenciais. Eventuais medidas de remediação e reparação devem ser mantidas sob acompanhamento das áreas responsáveis até sua completa conclusão.

### **Pós-crise: Análise, Relatório e Lições Aprendidas**

Encerrada a fase crítica, inicia-se o processo de aprendizado institucional. O Comitê de Crise deve elaborar um relatório conclusivo contendo a descrição do evento, a análise das causas e efeitos, as decisões adotadas, os resultados alcançados e as oportunidades de melhoria identificadas. Esse relatório será submetido à Diretoria e ao Conselho de Administração, quando aplicável, e servirá de base para revisão dos planos de contingência, atualização das políticas relacionadas e capacitação das equipes. A incorporação das lições aprendidas é fundamental para o fortalecimento da cultura de resiliência organizacional da **COAPH** e a prevenção de recorrências futuras.

## **9. CENÁRIOS DE CRISE**

Na **COAPH**, os cenários de crise podem se manifestar de diferentes formas, conforme a natureza do evento, o grau de impacto e os públicos afetados. Antecipar esses cenários é fundamental para fortalecer a capacidade de resposta da cooperativa e orientar a preparação de planos de contingência adequados à sua realidade assistencial, cooperativista e regulatória. Embora nem toda ocorrência crítica configure, de imediato, uma crise, é essencial manter uma visão ampliada e sistêmica sobre situações que possam se desenvolver ou se agravar rapidamente.

Entre os principais cenários potenciais de crise que exigem atenção da **COAPH**, destacam-se:

- **Crises assistenciais e sanitárias**, decorrentes de falhas nos processos de atendimento, eventos adversos graves, surtos de doenças infecciosas, incidentes com pacientes ou interrupções relevantes na prestação de serviços de saúde;

- **Crises assistenciais e sanitárias**, decorrentes de falhas nos processos de atendimento, eventos adversos graves, surtos de doenças infecciosas, incidentes com pacientes ou interrupções relevantes na prestação de serviços de saúde;
- **Crises reputacionais**, originadas por exposição negativa na mídia ou nas redes sociais, denúncias envolvendo condutas antiéticas, conflito com cooperados, pacientes ou instituições parceiras, ou qualquer fato que abale a imagem institucional perante a opinião pública;
- **Crises regulatórias ou legais**, relacionadas ao descumprimento de normas da ANS, do sistema cooperativista, da vigilância sanitária ou de órgãos fiscalizadores, resultando em sanções, suspensão de atividades, ações judiciais ou medidas corretivas impostas por autoridades;
- **Crises operacionais e estruturais**, como falhas sistêmicas em sistemas de TI, interrupções prolongadas no fornecimento de insumos ou serviços críticos, incêndios, desastres naturais ou quedas prolongadas de energia e conectividade;
- **Crises financeiras**, envolvendo riscos de liquidez, exposição a passivos relevantes, inadimplência generalizada de cooperados ou prestadores, perda de fontes estratégicas de receita ou desequilíbrios que afetem a continuidade das atividades da cooperativa;
- **Crises éticas e de integridade**, motivadas por condutas irregulares, assédio moral ou sexual, fraudes, conflitos de interesse ou qualquer violação ao Código de Ética da COAPH com potencial de repercussão institucional;
- **Crises de relacionamento institucional**, resultantes de rupturas com cooperados estratégicos, fornecedores críticos, gestores públicos ou entidades reguladoras, podendo comprometer alianças, contratos ou convênios relevantes.

Esses cenários não se esgotam na lista acima e devem ser revistos periodicamente à luz das análises de risco, das mudanças no ambiente regulatório e das lições aprendidas em experiências anteriores. A categorização dos cenários e sua priorização auxiliam a **COAPH** na elaboração de planos de ação preventivos e na estruturação de respostas proporcionais e eficazes, conforme o perfil e a complexidade de cada situação enfrentada.

## 10. PLANOS DE CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Os **planos de contingência** e de continuidade dos negócios constituem instrumentos fundamentais para assegurar a resiliência da **COAPH** diante de eventos críticos, garantindo que os serviços essenciais sejam mantidos ou restabelecidos em tempo hábil, com o menor impacto possível à assistência, à governança e à operação institucional. Esses planos são parte integrante da estrutura de gestão de crise e devem estar alinhados aos riscos previamente mapeados, aos cenários de crise identificados e às responsabilidades atribuídas a cada área envolvida.

O **plano de contingência** contempla as ações emergenciais a serem executadas tão logo uma crise seja identificada ou prevista, incluindo protocolos de resposta rápida, designação de equipes responsáveis, comunicação interna imediata, acionamento de fornecedores alternativos e definição de procedimentos operacionais temporários. O objetivo é conter o avanço dos impactos, mitigar riscos secundários e preservar a capacidade de resposta institucional até que a situação esteja sob controle.

Já o **plano de continuidade dos negócios** se concentra na retomada organizada e sustentável das atividades afetadas pela crise, garantindo que os processos críticos da **COAPH** — especialmente aqueles relacionados ao atendimento de pacientes, suporte aos cooperados, processamento de informações e conformidade regulatória — voltem a operar em níveis aceitáveis dentro de prazos previamente definidos. Esse plano deve conter, entre outros elementos, a priorização dos processos, identificação de recursos mínimos necessários, definição de unidades de apoio temporário e estratégias de comunicação com stakeholders durante a fase de transição.

Ambos os planos devem ser construídos de forma colaborativa, com participação ativa das áreas técnicas, operacionais, jurídicas e de comunicação, sob supervisão do Comitê de Riscos e validação da Diretoria Estatutária. Devem ainda ser revisados periodicamente, com base em simulações, auditorias internas e lições aprendidas em situações anteriores, assegurando sua efetividade e atualização contínua.

A manutenção desses planos em pleno funcionamento é responsabilidade compartilhada entre as lideranças da cooperativa, sendo essencial promover treinamentos regulares, testes simulados e ações de sensibilização que reforcem a cultura de prevenção e prontidão em toda a organização. Dessa forma, a **COAPH** fortalece sua capacidade de enfrentar adversidades com responsabilidade, previsibilidade e segurança, protegendo sua missão institucional e o bem-estar dos públicos que atende.

## 11. COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE

A comunicação é um dos pilares mais sensíveis e estratégicos da gestão de crises na **COAPH**, exercendo papel central na preservação da confiança institucional, na transparência das ações adotadas e na proteção da imagem da cooperativa junto a seus públicos internos e externos. Em contextos de crise, a circulação desordenada de informações, a ausência de alinhamento ou a emissão de mensagens contraditórias pode amplificar os impactos do evento e comprometer a efetividade da resposta. Por isso, a comunicação deve ser planejada, coordenada e executada com rigor, sob orientação direta do Comitê de Crise.

Durante a vigência de uma crise, toda comunicação oficial — seja interna, com colaboradores e cooperados, seja externa, com pacientes, imprensa, autoridades ou sociedade em geral — deve ser centralizada em porta-vozes previamente designados. Esses representantes devem estar devidamente preparados para atuar sob pressão, transmitir informações com clareza, objetividade e responsabilidade, respeitando os limites legais e preservando os dados sensíveis envolvidos. Nenhum outro colaborador ou membro da **COAPH** está autorizado a emitir comentários ou prestar esclarecimentos em nome da instituição, inclusive em ambientes informais ou redes sociais.

A área de Comunicação Institucional será responsável por desenvolver o plano de comunicação de crise, documento que orientará o tom, a linguagem, os canais e a frequência da comunicação, conforme o público-alvo e a gravidade da situação. Esse plano deverá prever mensagens-chave, respostas a perguntas frequentes, comunicados internos, notas públicas e orientações específicas sobre o tratamento da crise nas plataformas digitais da cooperativa.

Além disso, a comunicação deve considerar os diferentes níveis de impacto e sensibilidade dos públicos envolvidos, garantindo que a informação seja transmitida de forma proporcional, tempestiva e adequada ao contexto. A falta de comunicação, o silêncio institucional prolongado ou a emissão de mensagens evasivas pode ser interpretada como omissão, agravando a percepção negativa sobre a atuação da **COAPH**.

Durante e após a crise, o Comitê de Crise, com apoio da área de Comunicação, deverá monitorar continuamente a repercussão do evento, identificando narrativas externas, rumores, desinformações e potenciais riscos reputacionais secundários, para que medidas corretivas sejam adotadas com agilidade. A clareza, a consistência e a coerência comunicacional são determinantes para a reconstrução da confiança e o fortalecimento da legitimidade institucional da **COAPH** após momentos de instabilidade.

## 12. MONITORAMENTO E APRENDIZADO PÓS-CRISE

Encerrado o estado crítico, a **COAPH** inicia uma fase fundamental do processo de gestão de crises: o monitoramento dos desdobramentos e o aprendizado institucional. Esta etapa não se limita ao fechamento formal das ações emergenciais, mas envolve a análise aprofundada do evento, a avaliação da efetividade das decisões tomadas e a incorporação das lições aprendidas à cultura organizacional e aos instrumentos de gestão.

O Comitê de Crise, em conjunto com as áreas envolvidas, será responsável por elaborar um relatório pós- crise, contendo a descrição cronológica dos fatos, as decisões adotadas, as medidas implementadas, os impactos observados e as recomendações para prevenção de recorrências. Esse documento deve ser submetido à Diretoria Estatutária e, nos casos de maior relevância, também ao Conselho de Administração. O relatório deve servir como base para ajustes nos protocolos de resposta, revisão dos planos de contingência, atualização das matrizes de risco e aprimoramento dos processos críticos impactados.

Além disso, recomenda-se a realização de uma sessão de análise crítica com os principais atores envolvidos na gestão da crise, com foco na identificação de pontos fortes e fragilidades, barreiras operacionais, falhas de comunicação e oportunidades de melhoria. Esses encontros devem ocorrer em ambiente seguro e colaborativo, incentivando o relato honesto e construtivo por parte das equipes.

O monitoramento pós- crise também envolve o acompanhamento de eventuais efeitos residuais — como repercussões reputacionais, processos administrativos ou judiciais, reações de partes interessadas, ou impactos financeiros — que demandem atenção prolongada mesmo após a normalização das operações. Cabe às áreas responsáveis manter o fluxo de informação atualizado, informar as instâncias de governança sobre o andamento das ações corretivas e garantir a conclusão das pendências identificadas.

Finalmente, as informações extraídas do processo de análise pós- crise devem ser utilizadas para fortalecer a maturidade institucional da **COAPH** em gestão de riscos, capacitação de equipes, comunicação institucional e planejamento estratégico. O aprendizado pós- crise é, portanto, um ativo valioso para a resiliência organizacional e deve ser tratado com o mesmo nível de importância que as etapas emergenciais do ciclo de crise.

### 13. APROVAÇÃO, VIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO.

A aprovação desta Política e eventuais alterações são de responsabilidade do Conselho Deliberativo da **COAPH**. Sempre que julgar necessário, as atualizações e alterações desta política devem ser apreciadas e aprovadas pelo Conselho Deliberativo. Esta política será divulgada aos públicos de interesse definidos pela Diretoria Executiva.



# coaph

COOPERATIVA  
DE ATENDIMENTO  
PRÉ & HOSPITALAR

@coaph**oficial**