



# Política de Comunicação

Aprovado pelo Conselho Deliberativo em 18/08/2026



## Sumário

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Definições .....</b>                                        | <b>3</b> |
| <b>2. Introdução .....</b>                                        | <b>3</b> |
| <b>3. Abrangência.....</b>                                        | <b>4</b> |
| <b>4. Princípios Fundamentais da Comunicação .....</b>            | <b>4</b> |
| <b>5. Diretrizes .....</b>                                        | <b>5</b> |
| 5.1. Diretrizes de Comunicação .....                              | 5        |
| 5.2. Diretrizes de Atendimento e Relacionamento .....             | 6        |
| <b>6. Responsabilidades .....</b>                                 | <b>6</b> |
| 6.1. Conselho Deliberativo .....                                  | 6        |
| 6.2. Conselho Fiscal.....                                         | 6        |
| 6.3. Diretoria Executiva .....                                    | 6        |
| 6.4. Área Responsável pela Comunicação .....                      | 7        |
| <b>7. Canais Institucionais de Comunicação e Atendimento.....</b> | <b>7</b> |
| <b>8. Educação Financeira e Previdenciária .....</b>              | <b>8</b> |
| <b>9. Proteção da Imagem e Gestão de Crises .....</b>             | <b>8</b> |
| <b>10. Das Disposições Finais.....</b>                            | <b>8</b> |



## 1. DEFINIÇÕES

Para fins dessa Política, entende-se:

- **“Colaboradores”** todos aqueles que sejam pertencentes ao seu quadro funcional, aos seus diferentes órgãos de administração, Conselhos, Diretoria e Comitês, inclusive na condição de convidado ou contratado.
- **“Participantes”** todo e qualquer indivíduo que participe de um dos Planos de Benefícios da Fundação.
- **“Fundação”** significa a Fundação Albino Souza Cruz – FASC.
- **“Patrocinadoras”** significa a Souza Cruz LTDA. e a Fundação Albino Souza Cruz.
- **“Prestadores de Serviços”** inclui quaisquer fornecedores, parceiros de negócios, contratados, subcontratados ou quaisquer outras pessoas (físicas ou jurídicas) que ajam no interesse ou em benefício da FASC.
- **“Comunicação Institucional”** conjunto de estratégias, canais e ações utilizadas pela FASC para transmitir sua identidade, valores e missão, bem como promover e fortalecer a sua reputação e seu relacionamento perante seus públicos de interesse.
- **“Canais de Comunicação”** meios estabelecidos pela FASC para relacionamento e comunicação com seus públicos, tais como, ligações telefônicas, e-mails, site institucional, redes sociais e demais meios ou plataformas aprovadas.
- **“Identidade visual”** conjunto de elementos que representam a imagem da FASC, incluindo logomarca, linguagem, posicionamento, valores e padrões de comunicação.
- **“LGPD”** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), que estabelece regras sobre coleta, uso, armazenamento e proteção de dados pessoais.
- **“Órgãos Reguladores e Fiscalizadores”** Entidades governamentais responsáveis por criar e garantir o cumprimento de leis, a exemplo da Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, que fiscaliza as Entidades Fechadas de Previdência Complementar e demais órgãos competentes.
- **“Público de Interesse”** refere-se a todas as pessoas (físicas ou jurídicas) envolvidas com a FASC (Participantes, Patrocinadoras, Órgãos reguladores e Fiscalizadores, Prestadores de Serviços, sociedade em geral e demais públicos de relacionamento) que de alguma forma afetam ou são afetadas pela FASC.

## 2. INTRODUÇÃO

A presente Política tem por objetivo estabelecer diretrizes para a comunicação institucional da Fundação, visando assegurar a divulgação de informações de forma clara, transparente, acessível e alinhada aos princípios de governança, ética, conformidade e relacionamento com os públicos de interesse, contribuindo para o fortalecimento da confiança, da educação previdenciária e da reputação institucional da Fundação.



A inobservância ao estabelecido nesse documento caracterizará infração ao Código de Conduta Ética da Fundação, cabendo a aplicação de medidas disciplinares e/ou das penalidades previstas na legislação em vigor.

Qualquer ato contrário ao disposto nesta Política que chegue ao conhecimento de qualquer Colaborador da Fundação deverá ser reportado imediatamente aos gestores da Fundação.

### 3. ABRANGÊNCIA

A presente Política é aplicável à Fundação e deve ser observada por todos os seus Colaboradores e Prestadores de Serviços, inclusive as pessoas autorizadas a representar institucionalmente a Fundação, no exercício de suas atividades e na utilização dos canais e informações institucionais.

### 4. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação eficaz é essencial para garantir que informações e orientações prestadas pela Fundação sejam compreendidas pelos seus públicos de interesse, de forma clara, objetiva e alinhada ao contexto. Mais do que transmitir mensagens, a Fundação entende que comunicar-se bem significa gerar entendimento, conexão e resultados. Para isso, são considerados os seguintes princípios fundamentais:

- **Objetividade:** priorizar uma comunicação assertiva, com adoção de linguagem simples e objetiva.
- **Coerência:** manter alinhamento do discurso, de modo a garantir que a mensagem faça sentido para quem a recebe, evitando contradições, ambiguidades ou informações desconexas.
- **Transparência:** compartilhar informações de forma clara e acessível e assegurar o acesso adequado pelos Participantes, Patrocinadoras e demais partes interessadas às informações relevantes, respeitando os limites legais, regulatórios e de confidencialidade.
- **Adequação:** utilizar canais de comunicação e atendimento apropriados e de acordo com seu público.
- **Respeito:** reconhecer os participantes como sujeitos de direitos, valorizando suas opiniões e expectativas.
- **Consistência:** manter padrão e alinhamento nas mensagens institucionais.
- **Tempestividade:** divulgação ágil, simultânea e precisa de informações relevantes.



## 5. DIRETRIZES

A Fundação define como diretrizes da presente Política:

### 5.1. Diretrizes de Comunicação

- A comunicação da Fundação observa os princípios desta Política e a legislação aplicável, assegurando a adequada disseminação das informações institucionais e a conformidade com as exigências legais.
- As informações divulgadas pela Fundação devem refletir dados íntegros, consistentes, atualizados e alinhados às diretrizes institucionais, observando-se os princípios e práticas de governança corporativa.
- Os canais oficiais de comunicação e atendimento da Fundação são utilizados exclusivamente para fins institucionais, em conformidade com sua finalidade.
- A Fundação poderá revisar, atualizar, ampliar ou restringir seus canais de comunicação conforme necessidade institucional, evolução tecnológica ou requisitos regulatórios.
- Informações estratégicas, sigilosas ou restritas são tratadas com confidencialidade, observando os normativos internos aplicáveis e a LGPD.
- Os materiais institucionais, campanhas, comunicados e demais documentos de comunicação seguem os fluxos internos de aprovação e validação pelas instâncias competentes.
- A utilização da marca, identidade visual e materiais institucionais da Fundação devem observar os padrões internos e depender de autorização prévia, quando aplicável.
- As divulgações institucionais observam periodicidade compatível com a relevância das informações, obrigações regulatórias e necessidades dos públicos de relacionamento.
- A comunicação e relacionamento com órgãos reguladores e fiscalizadores é realizada de forma clara, íntegra, tempestiva e em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.
- A comunicação deve considerar as características, necessidades, perfil, nível de conhecimento previdenciário e interesses dos diferentes públicos de relacionamento da Fundação.
- A Fundação deve assegurar que os procedimentos de comunicação destinados ao cadastramento dos participantes assistidos que recebem renda vitalícia nos planos BD e CD sejam realizados bienalmente.



## 5.2. Diretrizes de Atendimento e Relacionamento

A Fundação promove relacionamento com os participantes pautado no respeito, cordialidade e transparência, com a disponibilização de canais de atendimento adequados e forma irrestrita e permanente.

- Os atendimentos são realizados com agilidade, eficiência e precisão das informações prestadas, assegurando-se a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais e sensíveis, em conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
- As demandas recebidas pelos canais oficiais são registradas, acompanhadas e respondidas, dentro do prazo previsto pela legislação vigente.

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Conselho Deliberativo

- Aprovar a presente Política, bem como apoiar seu cumprimento, assegurando sua efetividade e aderência às diretrizes institucionais da Fundação.
- Acompanhar os processos relacionados à comunicação institucional, incluindo eventuais situações de riscos reputacionais, crises de comunicação e medidas adotadas para preservação da imagem, transparência e credibilidade da Fundação.

### 6.2. Conselho Fiscal

- Acompanhar o cumprimento da presente Política, bem como apoiar sua observância no âmbito das práticas de comunicação institucional da Fundação.
- Acompanhar a efetividade dos processos relacionados à comunicação, ao atendimento e aos controles internos associados, podendo recomendar medidas de aprimoramento voltadas à transparência, conformidade e preservação da imagem institucional da Fundação.

### 6.3. Diretoria Executiva

- Coordenar, supervisionar e acompanhar as ações de comunicação institucional da Fundação, assegurando alinhamento às diretrizes desta Política e aos objetivos estratégicos da Fundação.
- Apoiar a implementação e o monitoramento dos canais institucionais de comunicação e atendimento, garantindo sua efetividade e conformidade com os normativos internos e externos aplicáveis.
- Acompanhar os riscos relacionados à comunicação institucional, incluindo riscos reputacionais, propondo medidas preventivas e corretivas, quando necessário.
- Deliberar sobre situações de crise e impactos reputacionais, quando aplicável.



#### 6.4. Área Responsável pela Comunicação

- Coordenar as ações de comunicação e divulgação das informações institucionais, promovendo os alinhamentos institucionais necessários que respaldam a comunicação.
- Supervisionar os canais de atendimento, fornecendo dados e informações para a Diretoria acerca das demandas, como estatísticas de atendimento e insumos para ações, visando a melhoria da comunicação e relacionamento com participantes.
- Participar e apoiar as ações de educação financeira e previdenciária.
- Monitorar a efetividade das ações e processos de comunicação institucional, promovendo melhorias contínuas nas práticas, fluxos e canais utilizados pela Fundação.
- Promover ações de educação financeira e previdenciária, bem como iniciativas voltadas ao fortalecimento do relacionamento institucional e da experiência dos participantes e assistidos.

#### 7. CANAIS INSTITUCIONAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Fundação disponibiliza canais institucionais destinados à divulgação de informações, atendimento e relacionamento com seus públicos, que incluem:

- **Site institucional:** Canal oficial destinado à divulgação de informações institucionais, normativos, notícias, relatórios, campanhas, conteúdos educativos e demais informações de interesse dos públicos de relacionamento da Fundação.
- **Área restrita do participante:** Ambiente digital de acesso individual e seguro destinado à consulta de informações cadastrais, previdenciárias, financeiras e demais serviços disponibilizados pela Fundação aos seus participantes.
- **Fale Conosco:** Ferramenta oficial de atendimento eletrônico destinada ao recebimento, registro, acompanhamento e resposta de solicitações, manifestações, dúvidas e demandas encaminhadas à Fundação. Este canal fica disponível na página do site institucional da Fundação (<https://www.fascprev.com.br>).
- **E-mail corporativo:** Canal formal utilizado para atendimento e comunicações institucionais, administrativas e operacionais. O endereço do e-mail encontra-se disponível no site (<https://www.fascprev.com.br>).
- **Atendimento telefônico:** Canal (0800) destinado ao atendimento, orientação, esclarecimento de dúvidas e suporte aos participantes e demais públicos de relacionamento da Fundação.
- **WhatsApp institucional:** Canal complementar de comunicação utilizado exclusivamente para envio de comunicados, informações institucionais e ações de relacionamento, observadas as diretrizes internas e a autorização do usuário quando aplicável. O canal possui caráter informativo, não sendo destinado ao recebimento de demandas, solicitações, requerimentos ou atendimento operacional, os quais deverão ser realizados por meio dos canais de autoatendimento, como por exemplo, o Fale Conosco.



## 8. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E PREVIDENCIÁRIA

A FASC reconhece a educação financeira como um instrumento essencial para o desenvolvimento da consciência financeira, o fortalecimento da cultura previdenciária e a promoção de decisões mais conscientes, equilibradas e sustentáveis no longo prazo por parte de seus participantes.

Anualmente, a Fundação aprova o Programa de Educação Financeira e Previdenciária, contendo o plano estratégico de publicação das ações de educação a serem desenvolvidas, tais como: campanhas educativas, cartilhas e materiais explicativos, conteúdos digitais e comunicados institucionais, compatíveis com o seu público e em linguagem clara e educativa, contribuindo para maior compreensão dos temas relacionados à previdência complementar.

## 9. PROTEÇÃO DA IMAGEM E GESTÃO DE CRISES

A FASC adota medidas preventivas destinadas à proteção de sua imagem, reputação e manutenção da credibilidade institucional.

Situações que possam representar riscos reputacionais, crises de comunicação ou possíveis impactos na imagem da Fundação serão tratadas de forma coordenada e tempestiva pela Diretoria Executiva, com monitoramento e reporte ao Conselho Deliberativo.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo, devendo ser revisada periodicamente, ou sempre que houver alterações legais, regulatórias, organizacionais ou estratégicas.



E-mail: [fasc@bat.com](mailto:fasc@bat.com)

Site: [www.fascprev.com.br](http://www.fascprev.com.br)

