INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/26

Abrangência: Todos os colaboradores	**Vigência:** Imediata — Junho/2026

REF: DIRETRIZES DE GOVERNANÇA, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTROLE DE ALTERAÇÕES OPERACIONAIS

Com o **objetivo de assegurar a integridade dos processos**, a segurança dos ativos de informação e a perenidade do conhecimento interno do Grupo Mult, fica instituída a presente norma que regula toda e qualquer modificação nos padrões operacionais vigentes.

Determina-se que é **estritamente proibida a realização de modificações** de forma autônoma, informal ou sem o devido registro em sistemas, fluxos de trabalho, documentações internas ou credenciais de acesso.

I. Das Alterações Abrangidas nesta Normativa

Esta instrução inclui, mas não se limita, aos seguintes itens:

- **Alterações Documentais:** Revisão de manuais, políticas, minutas de contratos, circulares e modelos de propostas.
- **Alterações de Fluxo e Processos:** Modificações em esteiras de atendimento, direcionamento de demandas, rotinas operacionais e responsabilidades de setores.
- **Alterações de Senhas e Acessos:** Criação, exclusão, compartilhamento ou troca de credenciais de sistemas internos, plataformas de parceiros, e-mails corporativos e chaves de segurança.

II. Do Fluxo Obrigatório de Solicitação e Aprovação

Toda e qualquer demanda de alteração deverá, obrigatoriamente, seguir o rito hierárquico estabelecido, sob pena de nulidade e aplicação de sanções administrativas:

ETAPA	RESOPONSÁVEL	AÇÃO OBRIGATÓRIA
1. Proposição	Colaborador Solicitante	Encaminhar formalmente a necessidade de mudança ao Gestor Imediato, detalhando a justificativa e os impactos.
2. Validação	Gestor da Área	Analisar a viabilidade técnica/operacional e, caso concorde, submeter o pedido formalmente à aprovação da Diretoria.
3. Homologação	Diretoria Executiva	Avaliar o alinhamento estratégico e emitir a autorização expressa e oficial para a execução da mudança.
4. Registro	Gestor e Solicitante	Documentar a alteração nos canais oficiais da empresa, garantindo o histórico e a rastreabilidade da informação.

III. Da Retenção do Conhecimento e Rastreabilidade

A ausência de documentação formalizadora gera graves lacunas operacionais, perda do histórico de auditoria e vulnerabilidade na segurança do Grupo Mult. Portanto, **nenhuma alteração será considerada concluída ou válida sem que o seu respectivo registro documental de histórico esteja finalizado e arquivado na base de dados centralizada da empresa**.

IV. Das Penalidades

O descumprimento total ou parcial dos procedimentos descritos nesta Instrução Normativa caracteriza insubordinação e violação das normas de compliance do Grupo Mult. Situações dessa natureza comprometem gravemente os controles internos estabelecidos e sujeitam o infrator às penalidades legais e administrativas cabíveis, incluindo advertência, suspensão ou **demissão por justa causa**, a depender da gravidade e do impacto gerado.

Vila Velha, 16 de junho de 2026.



Maxwell Lage
Presidente do Grupo Mult