

Insper



**MANUAL DE COMUNICAÇÃO E HOMENAGEM
EM CASOS DE FALECIMENTO: PROTOCOLO
DE AÇÕES E NORMATIVAS**

São Paulo

2018

Insper

Insper
Rua Quatá, 300
04546-042 – Vila Olímpia
São Paulo - SP - Brasil
(11) 4504-2400

Presidente
Marcos Lisboa

Diretoria Executiva de Marketing e Conteúdo
Silvio Laban

Gerente de Comunicação Institucional
Mariana Campos de Souza Justo

Projeto e conteúdo
PS Comunicação

Jornalista responsável
Priscila Sérvulo (MTB nº 22.585)



Caro colaborador,

O Inspere zela, desde sua fundação, pela transformação da sociedade a partir da educação e da geração de conhecimento, ao formar profissionais habilitados a pensar criticamente o mundo.

Nesse sentido, o manual que você tem em mãos é uma iniciativa pioneira no meio educacional e vem consolidar o histórico de responsabilidade da escola. Entendemos a delicadeza do tema e a necessidade de, além de abordá-lo com respeito, estarmos preparados para lidar com situações de perda valorizando a empatia, a união e o acolhimento do próximo.

Este documento tem como objetivo ser um guia prático de como agir em situações sensíveis, muitas vezes inesperadas e dolorosas. Recomendamos que todos os colaboradores envolvidos na implementação das orientações em situações de falecimento tenham contato com esse material.

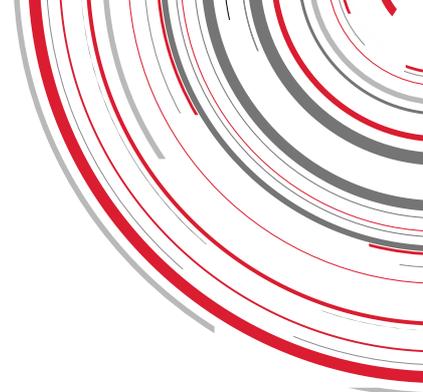
Aqui, incluímos homenagens que manifestam respeito e cuidado com a pessoa que perdemos, além de preocupação com a sua memória e sua história. Sugestões também são sempre bem-vindas! Fique à vontade para compartilhar conosco caso tenha alguma.

Marketing e Conteúdo
Inspere Pessoas



Sumário

2	OBJETIVOS	6
3	ESTRUTURA	7
3.1	Dos protocolos	7
3.2	Dos modelos situacionais	8
3.3	Da gestão de crise	8
4	PROTOCOLOS.....	9
4.1	Suspensão de aulas	9
4.2	Comunicado interno	9
4.3	Comunicado externo	10
4.4	Comunicação eletrônica	10
4.5	Comunicação verbal	10
4.6	Nota de falecimento	10
4.7	Anúncio público	10
4.8	Redes sociais	11
4.9	Presença	11
4.10	Homenagens póstumas	11
4.11	Informações sigilosas	11
4.12	Gerenciamento de crise	12
5	MODELOS SITUACIONAIS	12
5.1	Falecimento fora do Insper.....	12
5.1.1	Tributo: núcleo de governança	13
5.1.2	Tributo: corpo docente	18
5.1.3	Tributo: colaborador	22
5.1.4	Tributo: doador	24
5.1.5	Tributo: corpo discente.....	26
5.1.6	Tributo: familiares	30
6	GESTÃO DE CRISE.....	32
6.1	Providências imediatas	32
6.2	Protocolos recomendados	33
7	RECOMENDAÇÕES FINAIS.....	35
	APÊNDICE – MODELOS DE TEXTO	37



1 INTRODUÇÃO

Por mais que seja uma certeza inevitável, o falecimento nunca é uma situação fácil de ser tratada. Vivemos em uma sociedade que, para evitar sentimentos desagradáveis, acaba deixando a discussão de assuntos relativos à morte ao segundo plano.

Para Maria Júlia Kovács, professora do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, há uma ambiguidade no tratamento do tema, uma vez que ele ainda margeia diversos aspectos do dia a dia, através, por exemplo, das comunicações, que transmitem cenas de morte e violência.

“Ao mesmo tempo em que é interdita, a morte torna-se companheira cotidiana, invasiva e sem limites, e, embora essas mortes estejam tão próximas (real ou simbolicamente), reina uma conspiração do silêncio”, explica. “Crianças e adolescentes convivem com essas imagens diariamente, ao mesmo tempo em que se tenta ‘poupá-los’ para não os entristecer”.

A professora também aponta que essa situação causa um grave distúrbio comunicacional, chamado de conspiração do silêncio. Não sabemos como lidar com uma temática tão próxima como a morte.

Em ambientes institucionais, o impacto pode ser ainda maior. Há necessidade de se tomar providências práticas e burocráticas. Algumas respostas precisam ser dadas e decisões precisam ser tomadas. E este é um dos grandes desafios, já que não há referências sobre ações protocolares a serem cumpridas e como fazê-las.

Para suprir essa demanda, este manual tem como objetivo estabelecer e padronizar os protocolos de comunicação em situações de falecimento de qualquer membro da comunidade Insper e seus parceiros - o que inclui seu corpo docente e discente, conselhos, assembleia e

comissões, colaboradores, bem como mantenedores e apoiadores internos e externos.

De teor preventivo, queremos facilitar a tomada de decisão em situações inesperadas, orientando nossos profissionais à melhor forma de proceder. O protocolo também aponta sugestões de homenagens no falecimento e depois, para a preservação da memória.

Lembramos que os procedimentos a serem seguidos servem de guia e orientação, devendo ser flexíveis em conformidade com a situação, a discricção e o respeito requeridos caso a caso.

2 OBJETIVOS

Este manual se propõe a ser uma ferramenta estratégica de consulta nas ações comunicacionais necessárias em eventual caso de falecimento de membros da comunidade Insper, com indicação dos melhores procedimentos a serem adotados por representantes da escola no objetivo de:

- Demonstrar o respeito do Insper à pessoa falecida e seus familiares, com reconhecimento e homenagens apropriadas;
- Colaborar para a elaboração dos procedimentos internos que um falecimento pode trazer, com a expressão adequada do luto e empatia da escola com o falecido, seus familiares e comunidade;
- Zelar pela imagem do Insper e pela postura exemplar adotada pela instituição com respeito a todos os membros de sua comunidade, em qualquer situação;
- Preservar a memória e a história dos membros da comunidade Insper e, assim, da própria instituição.



3 ESTRUTURA

Este manual é dividido em três partes:

- **PARTE 1:** Protocolos comunicacionais para casos de falecimento fora do ambiente da instituição.
- **PARTE 2:** Orientações comunicacionais para casos críticos de falecimento ocorridos nas dependências do Insper ou em atividade própria.
- **PARTE 3:** Modelos comunicacionais de texto para todos os casos.

O conteúdo desenvolvido segue o seguinte tratamento:

- Protocolos são definidos em termos gerais.
- Diferentes protocolos são aplicados aos modelos e orientações comunicacionais conforme a situação apresentada e os grupos da comunidade Insper envolvidos – Governança, Corpo Docente, Corpo Discente, Colaboradores e, indiretamente, Familiares.
- A aplicação prática dos protocolos é demonstrada em quadros ao longo do corpo do texto na seção 5.
- Já os diferentes modelos de texto sugeridos são dispostos, a título de exemplo, no Apêndice, para posterior adaptação.

3.1 Dos protocolos

O manual orienta os seguintes protocolos de ação e comunicação:

- Suspensão de aulas
- Comunicado interno
- Comunicado externo
- Comunicação eletrônica
- Comunicação verbal
- Nota de falecimento
- Anúncio público

- Redes sociais
- Presença e tributo
- Homenagens póstumas
- Informações sigilosas
- Gerenciamento de crise

Cada protocolo será abordado genericamente, cabendo aos representantes gerenciá-lo com bom senso e em conformidade com cada caso.

3.2 Dos modelos situacionais

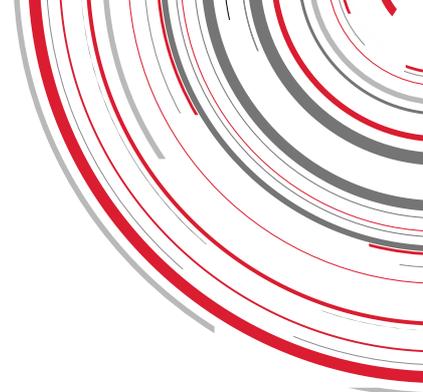
Os modelos se aplicam às situações de falecimento ocorridas fora do ambiente Insper e contemplam diferentes protocolos a serem observados em adequação ao perfil, posição ou núcleo do membro da comunidade. A saber:

- Governança
- Corpo Docente
- Corpo Discente
- Colaboradores
- Familiares

Dentro de cada item, há orientação sobre postura e demandas para cada caso, além da respectiva sugestão de comunicação e homenagem.

3.3 Da gestão de crise

Na eventualidade de casos críticos de falecimento ocorrido nas dependências do Insper ou em atividade da Instituição – seja por mal súbito, acidente ou tragédia, incluindo homicídio e suicídio –, é necessário que se faça um uso distinto dos protocolos, com acompanhamento e desenvolvimento conjunto com Jurídico e Comitê de Crise.



4 PROTOCOLOS

Entende-se por protocolo um tipo de ação recomendável e/ou procedimento a ser seguido em dada situação social. No objeto deste Manual, o protocolo é estabelecido para reger e orientar a melhor postura comunicacional possível por parte da instituição diante de um eventual episódio de falecimento de um de seus membros diretos ou indiretos, como familiares.

A seguir, são apresentados, de forma genérica, diferentes tipos de protocolo e de formas de tratamento comunicacional que se deve ter em conta em tais situações. Sua aplicação, embora seja sugerida por este Manual em modelos, deverá ser fixada pela própria instituição caso a caso.

4.1 Suspensão de aulas

As aulas podem ser suspensas por diferentes motivos.

- Por luto, como homenagem ao falecido pela relevância de sua colaboração à instituição;
- Para que a comunidade acadêmica possa prestar e participar das últimas homenagens (velório e sepultamento ou cremação);
- Por grande comoção, impossibilidade de manutenção das aulas regulares.

A suspensão deverá ser uma decisão do Insper e comunicada oficialmente aos alunos e professores por meio escrito.

4.2 Comunicado interno

Um comunicado deve ser produzido e dirigido aos frequentadores diários da instituição por meio de e-mail ou outro meio de comunicação como:

- Cartazes em local visível pelos alunos
- Memorando aos professores
- Comunicado aos funcionários

4.3 Comunicado externo

A comunicação pública do evento é sinal de respeito da instituição pela perda sofrida.

- Publicação no site do Insper, na forma de comunicado ou anúncio.

4.4 Comunicação eletrônica

Comunicados via e-mail são uma forma segura e rápida de transmissão da informação.

4.5 Comunicação verbal

É importante que áreas específicas da escola, como o Insper Pessoas, estejam preparadas tanto para eventual comunicado verbal do evento quanto para responder a consultas, seja em forma presencial ou por telefone.

4.6 Nota de falecimento

De acordo com o caso, deve-se notificar a imprensa sobre a perda por meio de um comunicado oficial. O obituário deverá conter informações essenciais sobre o evento e sobre a pessoa falecida.

4.7 Anúncio público

A depender da importância ou notoriedade, o Insper pode publicar um anúncio na grande imprensa em sinal de respeito à sua memória, à sua família e à sociedade.

4.8 Redes sociais

A escola poderá publicar comunicado nas redes sociais a respeito do ocorrido. Redes como Messenger e WhatsApp devem ser evitadas.

4.9 Presença

A instituição poderá marcar presença discreta em velório, cerimônia fúnebre e/ou eventuais ritos religiosos, como manifestação de respeito, empatia e solidariedade. Expedientes presenciais indicados são:

- Coroa de flores
- Representante presencial
- Cartão de condolências

4.10 Homenagens póstumas

A instituição poderá homenagear a pessoa falecida celebrando e preservando a sua memória por meio de:

- Confecção de placa em sua homenagem
- Nomeação de sala com seu nome
- Nomeação de prêmio ou concurso com seu nome
- Seminário com tema relacionado à sua obra

4.11 Informações sigilosas

A instituição deverá sempre atentar para a obediência ao sigilo requerido, sugerido ou mesmo solicitado pela família ou pessoas próximas



do falecido em relação às razões de seu óbito ou a detalhes de teor privado.

4.12 Gerenciamento de crise

Para casos de situação extrema que possam envolver ou afetar direta ou indiretamente a marca Insper, um núcleo de gerenciamento de crise deverá ser montado imediatamente para definição de decisões estratégicas.

O núcleo deverá contar com jornalista e porta-voz.

5 MODELOS SITUACIONAIS

Denominam-se modelos situacionais, neste Manual, exemplos hipotéticos de tratamento comunicacional melhor adequados aos casos de falecimento de quaisquer membros da comunidade Insper, aqui observados em todos os seus núcleos, diretos e indiretos. São eles:

- Governança
- Corpo Docente
- Corpo Discente
- Colaboradores
- Familiares

Independentemente de qual seja a situação, o protocolo comunicacional deverá ser sempre definido com bom senso e em conformidade com o papel da pessoa falecida junto à instituição, sua fundação, manutenção e histórico.

5.1 Falecimento fora do Insper

A seguir são sugeridas ações, providências e homenagens para os casos de falecimento de membros da comunidade Inspere ocorridos fora da instituição.

5.1.1 Tributo: núcleo de governança

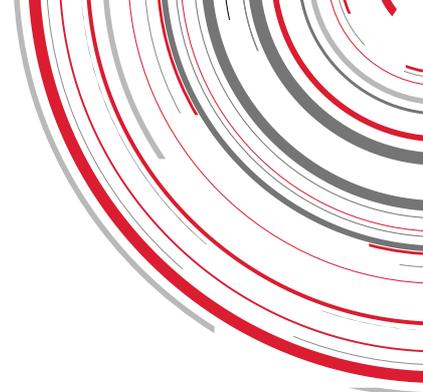
Os protocolos a seguir se aplicam a casos de eventual ocorrência de falecimento de membros do núcleo de Governança do Inspere, a saber:

- Conselho Deliberativo
- Assembleia de Associados
- Comissão Externa de Avaliação (CEA)
- Comissão Própria de Avaliação (CPA)
- Comitê Executivo

PROTOCOLO 001	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, cargo, data de falecimento, causa (se convier).• Sobre a colaboração para a instituição.• Breve currículo, legado para a sociedade, prêmios, reconhecimento.• Dados familiares (esposa/o, filhos).• Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares.• Comunicado de eventual suspensão das aulas para que a comunidade acadêmica possa prestar últimas homenagens.

RESPONSABILIDADE	Comex
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Colaboradores, professores, alunos, COMEX, alumni

PROTOCOLO 002	COMUNICAÇÃO EXTERNA: NOTA DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, cargo, data de falecimento, causa (se convier).• Contribuição da autoridade na instituição.• Breve currículo, com destaque para especialização.• Dados familiares, como esposa/o, filhos (se convier).• Local das cerimônias de despedida.• Eventual suspensão de aulas.
RESPONSABILIDADE	Comex, Comunicação Institucional
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Jornalistas, públicos de relacionamento Insper

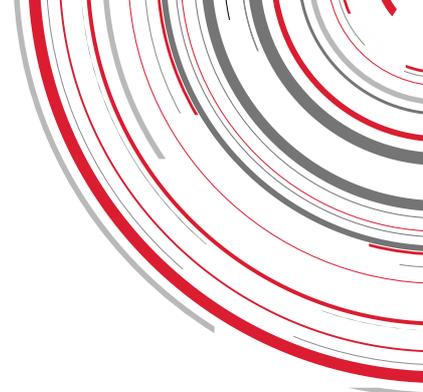


PROTOCOLO 003	COROA DE FLORES
TEXTO	Homenagem Insper
RESPONSABILIDADE	Apoio à diretoria

PROTOCOLO 004	ANÚNCIO EM JORNAL
INFORMAÇÃO A CONSTAR	Pesar pelo falecimento Nome, idade, data do falecimento e/ou homenagem Condolências
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional, MKT



PROTOCOLO 005	CRIAÇÃO DE OBITUÁRIO
PERTINÊNCIA	<p>Casos em que a homenagem será mais completa, em algum evento póstumo, e a Instituição queira registrar formalmente a trajetória, história e contribuição do profissional ao Insper e à sociedade.</p>
INFORMAÇÃO A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Breve currículo - ingresso na Instituição, títulos acadêmicos, artigos publicados, prêmios e reconhecimentos, livros lançados, fundações• Contribuição para a Instituição• Principais estudos• Frases, opiniões• Que tipo de inspiração proporcionava, o que deixa como legado intelectual, pioneirismos• Informações familiares: casamento, filhos, netos.



PROTOCOLO 006	HOMENAGEM PÓSTUMA
PERTINÊNCIA	Perpetuação da memória do homenageado por meio de nomeações de eventos ou espaços
NOMEAÇÕES SUGERIDAS	<ul style="list-style-type: none">• Nome de sala• Inauguração de espaço cultural com seu nome• Criação de prêmio com seu nome (monografias etc.)• Eventos para discussão de sua obra ou legado• Seminários e/ou palestras com destaque à produção do homenageado

5.1.2 Tributo: corpo docente

Os protocolos seguintes se aplicam aos casos envolvendo professores.

PROTOCOLO 007	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Nome, idade, cargo, data de falecimento, causa (se convier). • Sobre a colaboração do falecido para a instituição. • Breve currículo, legado para a sociedade, prêmios, reconhecimento. • Dados familiares (esposa/o, filhos). • Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares. • Comunicado de eventual suspensão das aulas para que a comunidade acadêmica possa prestar últimas homenagens.
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional, MKT, Apoio ou coordenação
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Colaboradores Insper
PROVIDÊNCIAS (RH)	Contato com familiares para aviso sobre Assistência Funeral, seguro e trâmites pós-falecimento



PROTOCOLO 008	COROA DE FLORES
TEXTO	Homenagem Inspere
RESPONSABILIDADE	Apoio à diretoria

PROTOCOLO 009	PÊSAMES
CUMPRIMENTO PRESENCIAL	Participação de representante do Inspere em velório e/ou ritos de despedida



PROTOCOLO 010	HOMENAGENS PÓSTUMAS
FORMATURA	Professores poderão ser homenageados durante evento de formatura seguinte ao falecimento.
PLACA	Confecção de placa personalizada em homenagem e agradecimento.
PREMIAÇÃO	Criação de prêmio com seu nome (para monografias etc.) voltado à comunidade acadêmica.
EVENTOS	Seminários e/ou palestras com destaque à produção do homenageado, para discussão de sua obra ou legado.

SUGESTÃO PARA CERIMÔNIA - HOMENAGEM IN MEMORIAM A PROFESSOR

- Convidar familiar ou representante do homenageado à cerimônia em que será feita a entrega da placa. Informar sobre a realização da homenagem.
- Se a homenagem for realizada dentro de algum outro evento, como formatura, deve se limitar à entrega formal da placa ao representante do homenageado e a leitura do texto inscrito na placa. Se for o caso, o representante fala poucas palavras.

SUGESTÃO PARA ROTEIRO DE HOMENAGEM

- Mestre-de-cerimônia diz que nesse momento será realizada uma homenagem e chama ao palco o representante Insper que entregará a placa.
- Mestre-de-cerimônia convida ao palco o familiar _____, ou representante _____, que receberá a homenagem in memoriam ao professor _____.
- O representante Insper lê o que está escrito na placa e a entrega ao representante do homenageado.
- Público aplaude.
- Se for o caso, o representante é convidado a uma breve fala.

5.1.3 Tributo: colaborador

Seguem-se os protocolos recomendados para casos de falecimento de colaborador.

PROTOCOLO 012	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, cargo, data do falecimento, causa (se convier).• Colaboração do falecido para a Instituição.• Reconhecimento de características interpessoais e de sociabilidade positivas.• Dados familiares (esposa/o, filhos).• Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares.
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional, MKT, Insper Pessoas
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Área e diretoria do colaborador, Recursos Humanos, MKT (Comunicação Institucional), Diretoria de Desenvolvimento institucional e COMEX.

PROVIDÊNCIAS
(RH / DEPTO
PESSOAL)

Contato com familiares para aviso sobre
Assistência Funeral, seguro de vida e trâmites
pós-falecimento.

**PROTOCOLO
013**

COROA DE FLORES

TEXTO

Homenagem Insper

RESPONSABILIDADE

Apoio à diretoria

**PROTOCOLO
014**

PÊSAMES

CUMPRIMENTO
PRESENCIAL

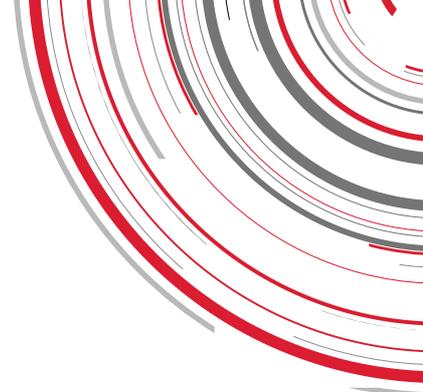
Participação de representante do Insper em
velório e/ou ritos de despedida



PROTOCOLO 015	HOMENAGENS PÓSTUMAS
FORMATURA OU EVENTO INTERNO	<p>De acordo com a atuação do colaborador, pode haver homenagem póstuma em formatura ou outro evento relacionado à área de trabalho do homenageado.</p> <p>A homenagem pode ser por meio de palavras destacando a lembrança e legado do colaborador à instituição e aos seus colegas de trabalho; e/ou entrega de placa a familiares.</p>
PLACA	Placa personalizada em homenagem e agradecimento

5.1.4 Tributo: doador

Em caso de falecimento de membro da Assembleia do núcleo de Governança, enquanto representante de família doadora junto ao Inspere, são recomendados os seguintes protocolos:



PROTOCOLO 016	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, cargo, data de falecimento, causa (se convier).• Sobre a colaboração do falecido para a Instituição.• Breve currículo, legado para a sociedade, prêmios, reconhecimento.• Dados familiares (esposa/o, filhos, netos).• Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares.
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional, MKT, Insper Pessoas
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Colaboradores Insper



PROTOCOLO 017	COROA DE FLORES
TEXTO	Homenagem Inspêr
RESPONSABILIDADE	Apoio à diretoria

PROTOCOLO 018	PÊSAMES
CUMPRIMENTO PRESENCIAL	Participação de representante do Inspêr em velório e/ou ritos de despedida

5.1.5 Tributo: corpo discente

Para os casos de falecimento de aluno, são recomendados os protocolos a seguir, observados os tratamentos diferenciados de acordo com o grau de relacionamento com a escola ou status curricular da pessoa homenageada.



PROTOCOLO 019	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, data de falecimento, causa (se convier).• Breve perfil.• Dados familiares (se convier).• Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares.
SUSPENSÃO DE AULA	Informe sobre suspensão de aula, se necessário
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional, MultiInsper, Apoios
ENVIO	E-mail
PROVIDÊNCIAS	Contato com familiares para condolências e informações sobre trâmites pós-falecimento com a Instituição

PROTOCOLO
020

**COMUNICAÇÃO DIRIGIDA:
AVISO DE FALECIMENTO DE ALUNO**

ALUNO GRADUAÇÃO

DESTINATÁRIOS	MKT (Comunicação institucional e graduação), Multinsper, Apoio Acadêmico da Graduação, Diretoria da graduação, COMEX
---------------	--

ALUNO PÓS-GRADUAÇÃO

DESTINATÁRIOS	MKT (Comunicação institucional e pós-graduação), Apoio Acadêmico da Pós-graduação, Diretoria da pós-graduação, COMEX
---------------	--

ALUNO EDUCAÇÃO EXECUTIVA

DESTINATÁRIOS	MKT (Comunicação institucional e pós-graduação), Apoio Acadêmico da Pós-graduação, Diretoria da pós-graduação, COMEX
---------------	--

ALUNO INTERCAMBISTA

DESTINATÁRIOS	MKT (Comunicação institucional e graduação), Relações Internacionais, Multinsper, Diretoria da graduação e COMEX
---------------	--

PROVIDÊNCIAS	<p>Contato imediato e informações aos responsáveis pelos cuidados e trâmites necessários em caso de falecimento de intercambista no Brasil.</p> <p>De acordo com o relacionamento, avaliar a pertinência do envio de cartão de condolências à família.</p>
--------------	--

ALUMNI (EX-ALUNOS)

DESTINATÁRIOS	Relacionamento Institucional, MKT (Comunicação Institucional), Diretoria de Desenvolvimento institucional e COMEX
---------------	---

PROTOCOLO 021	COROA DE FLORES
TEXTO	Homenagem Insper

PROTOCOLO 022	PÊSAMES
CUMPRIMENTO PRESENCIAL	Participação de representante do Insper em velório e/ou ritos de despedida

PROTOCOLO 023	HOMENAGENS PÓSTUMAS
FORMATURA	<p>Alunos poderão ser homenageados in memoriam durante evento de formatura seguinte ao falecimento.</p> <p>Ex.: Incluir um breve discurso em homenagem ao aluno e sua contribuição e legado deixado para a turma; e/ou entrega de placa a familiares ou algum representante.</p>

5.1.6 Tributo: familiares

Para os casos de falecimento de parentes de primeiro grau (pais e filhos) e cônjuge de colaborador, são recomendados os protocolos a seguir.



PROTOCOLO 024	COMUNICAÇÃO INTERNA: AVISO DE FALECIMENTO
INFORMAÇÕES A CONSTAR	<ul style="list-style-type: none">• Nome, idade, data do falecimento, grau de parentesco com o colaborador Insper.• Informação sobre familiares (esposa/o, filhos)• Informe sobre velório (hora e local), sepultamento ou cremação (hora e local), se serão abertos ao público ou só a familiares
RESPONSABILIDADE	Comunicação Institucional
ENVIO	E-mail
DESTINATÁRIOS	Áreas de contato do colaborador
PROVIDÊNCIAS	Aviso sobre licença legal e apoio Insper ao parente do colaborador e/ou outras



6 GESTÃO DE CRISE

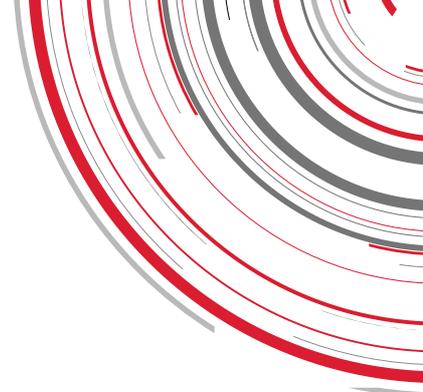
Na excepcionalidade de situação de falecimento ocorrido dentro do Insper ou em atividades da Instituição, algumas medidas têm de ser observadas. Nos casos em que o falecimento tiver potencial para atingir a marca Insper e trazer qualquer risco ou dano de imagem à instituição, implementar Comitê de Crise previamente definido.

A estratégia de comunicação estará alinhada com a orientação do Departamento Jurídico da escola. Assistência psicológica especializada também será importante para os contatos com familiares e a comunidade Insper.

6.1 Providências imediatas

Em linhas gerais, seguem abaixo as providências e orientações sugeridas para esses casos específicos:

- Acionar e implementar imediatamente o Comitê de Crise predeterminado para casos de crise ou vulnerabilidades e riscos na instituição.
- Envolver profissionais da Comunicação, Jurídico, Segurança, Departamento Pessoal, Direção e do Curso respectivo, entre outros.
- Eleger um porta-voz para a Comunicação Insper com familiares e outros públicos envolvidos.
- Assegurar discurso único (conteúdo) e alinhado (se tiver mais do que um representante Insper como porta-voz).
- Manter as divulgações atualizadas, especialmente com familiares, que devem saber das informações antes do que outros públicos.
- Para a comunicação externa, a manifestação Insper se dará preferencialmente por meio de Nota à Imprensa. Evitar entrevistas individuais e coletivas. Se necessárias, apenas porta-voz autorizado e previamente escolhido pela instituição poderá ter esse contato.



- Lembrar sempre: em casos de crises, as comunicações e divulgações não planejadas e não institucionais podem atuar com extrema agilidade, rapidez e potencial para dano. Ex.: divulgação de fotos, vídeos e informações de testemunhas ou não em redes sociais.
- A escola, dentro do possível, deve estar previamente preparada para esse desafio e redução de riscos.

6.2 Protocolos recomendados

Enquadram-se em situações de crise, ocorrências de falecimento nas dependências do Insper ou em atividade da instituição, tais como:

- os casos de suicídio;
- os casos de homicídio;
- os casos de sinistros (como incêndio);
- os acidentes fatais.

Falecimentos por causas naturais, como infarto, também podem gerar questionamento sobre atendimento e primeiros socorros.

Para o enfrentamento de qualquer tipo de situação como as mencionadas, seguem-se, esquematizadas, as providências sugeridas para o encaminhamento dos protocolos mais adequados.



PROTOCOLOS 025	SITUAÇÕES COM POTENCIAL DE RISCO
COMITÊ DE CRISE	<p>Nos casos em que o falecimento tiver potencial para atingir a marca Insper e trazer qualquer risco ou dano de imagem à instituição, implementar Comitê de Crise previamente definido.</p>
RESPONSABILIDADE	<p>Comunicação Institucional, que também acionará Assessoria de Imprensa para crise.</p>
COMUNICAÇÃO COM FAMILIARES	<p>Envolver Jurídico e Assistência Psicológica Insper para a definição da melhor postura na comunicação com familiares.</p>
COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE INSPER	<p>Além das informações aos familiares dos envolvidos, o comitê de crise deverá avaliar também as informações que serão compartilhadas com a comunidade acadêmica sobre o ocorrido.</p>
COMUNICAÇÃO EXTERNA	<p>Manifestação Insper por meio de nota de pesar e expressando colaboração para apuração dos fatos e solidariedade com familiares enlutados.</p>
SUSPENSÃO DE ATIVIDADES	<p>Aviso sobre suspensão das atividades/ aulas de acordo com o necessário; eventual aviso sobre interdição do uso de algum espaço.</p>

HOMENAGENS PÓSTUMAS	Envio de coroa de flores ao velório, com a mensagem: Homenagem Insper. Outras homenagens fúnebres poderão ser definidas de acordo com o caso.
REPRESENTAÇÃO	Participação de representante Insper no velório e/ou sepultamento.

7 RECOMENDAÇÕES FINAIS

Para o melhor aproveitamento e segurança na aplicação deste manual, sugerimos algumas definições por parte da Instituição no tocante às praxes do processo.

A) Fluxo de aprovação

Definição do fluxo interno de aprovação e decisões relacionadas aos eventuais futuros casos concretos, tais como:

- Aprovações dos materiais de divulgação (comunicados sobre o falecimento), aprovação da suspensão de aulas e das homenagens póstumas pela instituição.
- Definição do fluxo de comunicação e aprovação incluindo casos ocorridos fora do horário de expediente, durante as férias e/ou feriados.

B) Pesquisa e informações

- Definição de fontes de pesquisa material (publicações) ou pessoal (entrevista) para informações, histórico e características sobre o

homenageado para notas de falecimento, obituários ou homenagens póstumas.

- Em alguns casos, podem ser recomendadas a produção prévia de pesquisa e organização de informações sobre personalidades de grande importância para a instituição.

C) Treinamento

- Situações que envolvem enlutados costumam ter características próprias que demandam preparo específico dos profissionais que estarão envolvidos nessa interação com representantes da instituição, como os do Departamento Pessoal/ RH.

D) Burocracia

- Definição das providências burocráticas internas que devem ser tomadas em caso de falecimento de algum membro da comunidade Insper, tais como cancelamento de envio de boletos, retirada do nome do aluno da lista de presença, questões relacionadas a contratos, cobranças, pagamento de salário etc.
- Com a definição das providências, identificar as áreas e responsáveis que devem ser informados sobre o falecimento.

E) Cartão formal

- Sugerimos o desenvolvimento de cartão exclusivo Insper para o caso de manifestação de condolências a familiares.

F) Memorial

- Uma página no site do Insper pode ser desenvolvida para a manutenção permanente de informações relacionadas a pessoas que fizeram a história da instituição. Com o tempo, pode se tornar um

referencial biográfico, além de um documento memorial de referência.

APÊNDICE – MODELOS DE TEXTO

Falecimento fora da Instituição

Texto 001 a 003 Núcleo de Governança

Texto 004 a 009 Corpo Docente

Texto 010 a 011 Colaborador

Texto 012 Doador

Texto 013 a 018 Corpo Discente

Texto 019 a 021 Familiares

Falecimento no âmbito da Instituição

Texto 022 Comunicação Interna

Texto 023 Nota à Imprensa

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, que há ____ anos dirigia (ou papel recente na Instituição) o Insper com preocupação com o bem comum, tendo contribuído para _____.

O professor (ou outro título/cargo) _____ deixa um legado inestimável em _____ (especificar área de destaque em contribuição) e será sempre lembrado como uma referência em _____, além de um exemplo de integridade, comprometimento e inteligência. Além de diretor (ou papel recente na Instituição), foi _____ e _____.

_____ era casado (a) com _____, deixa ____ filhos e ____ netos.

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das __h e serão abertas.

Em função do luto, as atividades na faculdade estão suspensas por ____ dias.

O Insper manifesta suas condolências e solidariedade com amigos e familiares neste momento difícil.

Insper se despede de _____

Diretor da Instituição atuava há _____ anos no cargo.

Faleceu hoje _____, _____ anos, diretor do Insper. Ele dirigiu a Instituição por _____ anos, após atuar como _____ na área de _____, sendo notável pelos seus estudos em _____.

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério

_____, endereço

_____, a partir das _____ h.

Em função do luto, as atividades na faculdade estão suspensas por _____ dias.

Com profundo pesar, comunicamos o falecimento do _____ (cargo no Insper) _____ (nome e sobrenome), em ___/___/____, aos ___ anos.

[PARÁGRAFO OPCIONAL]

O velório será realizado hoje, em _____ (local), e o sepultamento ocorrerá em ___/___/____, às ___ h.

Aos familiares e amigos, os nossos sinceros sentimentos, e a certeza de que o seu legado à Instituição e à comunidade será eterno.

Insper

Comunicamos, com pesar, o falecimento do professor do Insper e catedrático do curso _____ (nome e sobrenome), hoje, aos ____ anos. Ele era casado com _____ e deixa ____ filhos.

O velório será realizado no _____, end. _____, em _____ horário, e o sepultamento (ou cerimônia de cremação) está previsto para às ____h, no _____, end. _____.

Para o Insper, é uma honra ter contado com a competência e generosidade (ou alguma característica marcante) de _____ como professor da Instituição.

O professor _____ deixa um legado inestimável para os seus campos de estudo e será sempre lembrado como uma referência no ensino e pesquisa, além de um exemplo de integridade, comprometimento e inteligência.

Aos familiares e amigos enlutados, os nossos sinceros sentimentos.

Insper

É com grande pesar que informamos o falecimento do professor _____, que há ____ anos ministrava a disciplina de _____, tendo contribuído para a formação de mais de _____ alunos com seu conhecimento e dedicação ao ensino na Instituição.

O professor _____ deixa um legado inestimável para os seus campos de estudo e será sempre lembrado como uma referência no ensino e pesquisa, além de um exemplo de integridade, comprometimento e inteligência.

A cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ____ h.

Em função do luto (ou para possibilitar à comunidade acadêmica o acompanhamento das últimas homenagens), as atividades na faculdade (ou no curso _____) estão suspensas por ____ dias (ou nas datas _____)

O Insper manifesta suas condolências a amigos e familiares, colocando-se à disposição neste momento difícil.

Insper

As aulas do curso _____ estarão suspensas nas datas _____ (especificar se no próprio dia, se no dia seguinte), em razão de luto pelo falecimento do professor _____, hoje, aos ____ anos, vítima de _____ (se convier a causa).

A comunidade acadêmica também poderá prestar as últimas homenagens nas cerimônias de despedida, no cemitério _____, com velório previsto para _____ (horário) e sepultamento (ou cremação), às ____h.

O professor _____ será sempre lembrado como uma referência no ensino e pesquisa, além de um exemplo de integridade, comprometimento e inteligência, tendo colaborado com o Insper nos últimos ____ anos (aqui, pode-se especificar tempo ou tipo de colaboração/curso/disciplina).

Insper

Informamos aos alunos do Inspere que as atividades na faculdade _____ estarão suspensas a partir de ____/____/____ ou por _____ dias, em razão do falecimento do professor _____, hoje, aos ____ anos, vítima de _____ (se convier a causa).

A comunidade acadêmica também poderá prestar as últimas homenagens nas cerimônias de despedida, no cemitério _____, com velório previsto para _____ (horário) e sepultamento (ou cremação), às ____h.

O professor _____ será sempre lembrado como uma referência no ensino e pesquisa, além de um exemplo de integridade, comprometimento e inteligência, tendo colaborado com o Inspere nos últimos ____ anos (aqui, pode especificar tempo ou tipo de colaboração/curso/disciplina).

As atividades, provas e/ou entregas de trabalhos previstas para hoje serão reagendadas para nova data a ser comunicada. (Ou outra informação importante que tenha impacto pela suspensão de aula)

Inspere

TEXTO
008

AVISO A FAMILIARES SOBRE AUXÍLIO- FUNERAL E DEMAIS TRÂMITES BUROCRÁTICOS

Caro (a) _____,

O Insper manifesta sua profunda tristeza com o falecimento do professor _____, que sempre será lembrado como um profissional admirado por suas competências e querido por seu caráter e dedicação.

Neste momento difícil, em que a dor da perda soma-se à necessidade de algumas providências práticas, gostaríamos de reiterar nossa disponibilidade em ajudá-los da maneira que for necessária.

Nesse aspecto, cumpre-nos informá-los que os colaboradores do Insper têm a garantia da Assistência Funeral Metlife. Em caso de uso de outro serviço, a Instituição prevê outros procedimentos de auxílio e/ou forma de reembolso.

(E eventuais outras informações importantes para esse momento, incluindo eventual seguro de vida).

Respeitosamente,

Insper

Homenagem in memoriam ao Professor (ou outro cargo)
_____ (nome e sobrenome) pela sua relevante
colaboração com a comunidade acadêmica e com a sociedade, cujo
legado eterniza a sua existência.

Insper – curso
(Mês e ano)

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, que há ____ anos trabalhava no Insper com preocupação voltada ao bem comum.

_____ se dedicou às áreas de _____ e _____ dentro do Instituto e teve papel de vital auxílio na construção e crescimento do Insper durante ____ anos. Seu legado viverá para sempre.

O Insper manifesta suas condolências e apoio a familiares e amigos neste momento difícil.

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ____ h.

Caro (a) _____,

O Insper manifesta seu pesar com o falecimento de _____,
que sempre será lembrado como um profissional admirado por sua
dedicação e querido por seu caráter.

Neste momento difícil, em que a dor da perda soma-se à necessidade de
algumas providências práticas, gostaríamos de reiterar nossa
disponibilidade em colaborar da maneira que for necessária.

Nesse aspecto, cumpre-nos informar que os colaboradores Insper têm a
garantia da Assistência Funeral Metlife (e informações sobre procedimento
para o auxílio e/ou contatos, ou forma de reembolso)

(E _____ outras informações importantes para esse
momento, incluindo eventual seguro de vida).

Respeitosamente,

Insper

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, em ___/___/_____, aos ___ anos.

Uma Instituição se faz com a união, com o apoio e a crença em valores semelhantes, que incentivam a busca de um mundo melhor.

Nesse sentido, o nome e o legado de _____ já estão definitivamente marcados na história da criação e do crescimento do Inspere e dos benefícios levados à comunidade. Como doador e incentivador da Instituição, sua ajuda foi essencial para que mais de _____ alunos completassem seus estudos com qualidade e dedicação, formando-se profissionais com senso crítico e capazes de transformar o mundo. (Ou outro tipo de resultado que seu apoio/ doação proporcionou)

_____ será sempre lembrado como uma referência em integridade, comprometimento e inteligência. Além de sua participação na construção da história do Inspere, atuava brilhantemente como _____.

O Inspere manifesta suas condolências aos familiares e amigos neste momento difícil.

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ___h.

Inspere

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, aluno da graduação de _____, do _____ ano, período _____.

_____ faleceu em ____/____/____, aos _____ anos, vítima de _____ (se convier).

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ____h.

Em função do luto e também para possibilitar aos colegas que desejem participar das homenagens finais, as atividades na faculdade estão suspensas _____ (informação sobre a data ou período).

O Insper manifesta sua consternação e solidariedade com a família e amigos nesse momento de profunda dor.

Insper

(Esta mensagem de pêsames também pode ser utilizada para incluir informação sobre alguma providência prática necessária na relação do aluno com Insper)

Caro (a) _____,

Expressamos, por meio desta, nossa profunda tristeza com o falecimento de _____. Um (a) aluno (a) notável, não apenas por sua trajetória acadêmica, mas por sua postura cativante que era apreciada por todos aqueles que com ele (a) conviviam diariamente.

Seu exemplo de aluno exemplar e solidário certamente continuará vivo em todos nós.

_____ (informação quanto às
providências práticas necessárias)

Respeitosamente,
Insper

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, aluno da pós-graduação de _____, do _____ ano. _____ prosseguia sua promissora trajetória acadêmica, iniciada na graduação de _____.

_____ faleceu em __/__/__, , aos ____ anos, vítima de _____ (se convier).

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ____h.

Em função do luto, as atividades _____ estão suspensas _____ (informação sobre a data ou período).

Manifestamos nossa consternação e solidariedade com a família e amigos nesse momento de profunda dor.

Inspere

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, aluno da Educação Executiva de _____, do _____ ano. _____ prosseguia sua promissora trajetória acadêmica, iniciada na graduação de _____.

_____ faleceu em ___/___/___, aos _____ anos, vítima de _____ (se convier).

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ___h.

Em função do luto, as atividades _____ estão suspensas _____ (informação sobre a data ou período).

Manifestamos nossa consternação e solidariedade com a família e amigos nesse momento de profunda dor.

Insper

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, aluno intercambista do país _____. O Insper o recebia por um período de _____ meses no curso de _____

_____ faleceu em ____/____/____, aos _____ anos, vítima de _____ (se convier).

Tivemos o prazer de aprender largamente neste período de troca intensa de conhecimentos com _____ e temos certeza que suas contribuições para a comunidade Insper viverão para sempre.

Em função do luto, as atividades _____ estão suspensas _____ (informação sobre a data ou período).

Manifestamos nossa consternação e solidariedade com a família e amigos nesse momento de profunda dor.

Insper

É com grande pesar que informamos o falecimento de _____, alumni (ex-aluno) do Insper.

_____ deixa um legado inestimável não apenas para a Instituição, mas para a sociedade, com carreira dedicada ao _____. Desde a graduação, mostra-se um aluno e ser humano excepcional, que será sempre lembrado por sua integridade, comprometimento e inteligência.

As cerimônias de despedida serão realizadas no cemitério _____, endereço _____, a partir das ____h.

Nesse momento de dor, manifestamos nossa solidariedade à família e amigos.

Insper

TEXTO
019

CARTÃO PARA FAMILIARES

Caro (a) _____,

Expressamos, por meio desta, nossa profunda tristeza com o falecimento de _____. O Insper tem orgulho de ter feito parte da trajetória de um profissional dedicado, além de ser humano ímpar.

Seu exemplo de _____ certamente continuará vivo em todos nós.

Respeitosamente,
Insper

Comunicamos, com pesar, o falecimento do Sr.

_____, pai (ou marido/ esposa; ou filho) do professor _____ . O Sr. _____ faleceu hoje, aos ____ anos. Deixa esposa e ____ filhos.

O velório será realizado no _____, end. _____, e o sepultamento (ou cerimônia de cremação) está previsto para _____, no _____, end. _____.

Nesse momento de dor, manifestamos nossa solidariedade aos familiares e amigos.

Insper

TEXTO 021	COMUNICAÇÃO SOBRE LICENÇA LEGAL E/OU CONDOLÊNCIAS
OBSERVAR	<ul style="list-style-type: none">• Em geral, os RHs das empresas também podem comunicar os funcionários sobre a licença legal pós-falecimento.• Para essa comunicação, é importante saber qual a postura da Instituição para manter alinhamento com a cultura da empresa.

Caro (a) _____,

Sentimos muito pelo falecimento de _____ (o parente), o sr. (ou outro pronome de tratamento adequado) _____ em ____/____/____.

Informamos que, pela legislação em vigor (ou, pela Convenção Coletiva, ou Contrato de Trabalho atual em vigor), o (a) sr. (a) tem direito a ____ dias consecutivos de ausência legal.

Compreendendo a delicadeza do momento, caso precise de mais dias de ausência, por favor, comunique _____ (como RH ou superior direto).

Nossos sinceros sentimentos ao sr. e familiares, e estamos à disposição no que pudermos colaborar.

Respeitosamente,

(Nome, Setor, Cargo) Insper

É com enorme pesar que informamos sobre o falecimento de _____ (nome e sobrenome), _____ (relação com Insper - aluno do curso X, professor do curso x, colaborador de tal área), ocorrido na data de hoje. (depois da data, avaliar de acordo com o caso se será citado o local e/ou situação, ou horário)

O Insper está à disposição para colaborar com as autoridades competentes para tornar claras as circunstâncias dos acontecimentos o mais rápido possível.

Em função da apuração, comunicamos que o espaço tal _____ está temporariamente interditado para o uso e circulação. (se tiver outro lugar para substituir, informar)

Informamos, também, que as aulas do período _____, de tal turma _____, estarão suspensas na data de hoje. (ou outras informações importantes à comunidade Insper)

Externamos nossa solidariedade aos familiares, com quem estamos em contato para prestar as informações e os cuidados necessários (se for o caso).

A todos, o nosso profundo sentimento e consternação.

Insper

É com enorme pesar que informamos sobre o falecimento de _____ (nome e sobrenome), _____ (relação com Insper - aluno do curso _____, professor do curso _____, colaborador), na data de hoje. (depois da data, avaliar de acordo com o caso se será citado o local e/ou situação).

A área de _____ (Segurança? Saúde?) da Instituição (ou do Insper) adotou todas as providências cabíveis (se já for o caso de informar), como _____ e _____ (as necessárias, se tiver algo relacionado à segurança, e/ou primeiros socorros/ atendimento para citar, e está à disposição em colaboração com as autoridades competentes para tornar claras as circunstâncias do acontecimentos o mais rápido possível.

A Instituição também está em contato com familiares para prestar solidariedade e o auxílio necessário nesse momento de consternação.

A todos, o nosso profundo sentimento.

Insper