



# Gestão de Crise

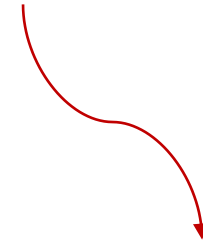


anita cardoso

# CRISE



Imagem



Reputação



anita cardoso

# Imagem

A imagem, ou as imagens (para sermos mais exatos) de uma organização são percepções que estão na cabeça dos públicos ou das pessoas individualmente, formadas pelo contato direto ou não com essa organização.

# Reputação

A reputação também é um conceito, uma avaliação, que, como a imagem, decorre das percepções dos públicos e das pessoas individualmente mas, diferentemente da imagem, ela é menos fluída, é construída num prazo maior de tempo, tem maior consistência e intensidade. A maioria das organizações tem imagens, mas poucas chegam a ter uma reputação, porque essa é resultado de um processo mais demorado de interação.



# Imagem X Reputação



125 anos



anita cardoso

Toda organização está  
sujeita a crise

Gerenciar e prevenir crises são  
duas faces da mesma moeda



anita cardoso

Gestão de Crise

Gestão do Stakeholder

Gestão de risco

# Gestão de risco

- Impactos ambientais
- Análise de riscos
- Rota de fuga
- Simulados



# Gestão de Stakeholder

- Diálogo com stakeholders
- Treinamento de stakeholders
- Transparência
- Confiança
- Valorizar as potencialidades da comunidade





# Comunicação Estratégica

A comunicação estratégica permite a análise externa ou interna de um dado ambiente de interesse, levando a um diagnóstico organizacional capaz de indicar as ameaças, oportunidades, pontos fortes e fracos, ou seja, traçar um perfil da organização no contexto econômico, político e social.



# Comunicação Estratégica

<b>SWOT (fofa)</b>	<b>AJUDA (Na conquista de objetivos)</b>	<b>ATRAPALHA (Na conquista de objetivos)</b>
<b>AMBIENTE INTERNO (Atributos da organização)</b>	Forças	Fraquezas
<b>AMBIENTE EXTERNO (Atributos do ambiente)</b>	Oportunidades	Ameaças



# Análise SWOT



125 anos



anita cardoso

# Gestão de crise

By Aurélio

- Manifestação violenta e repentina de ruptura de equilíbrio
- Estado de dúvidas e incertezas
- Fase difícil, grave, na evolução das coisas, dos fatos, das ideias
- Momento perigoso ou decisivo
- Tensão, conflito
- Ponto de transição entre um período de prosperidade e outro de depressão.
- Situação grave em que acontecimentos da vida social, rompendo padrões tradicionais, perturbam a organização de alguns ou de todos os grupos integrados na sociedade.

# Gestão de crise



anita cardoso

# Plano de gerenciamento de crise

Planejamento  
(Antes da Crise)

Execução  
(Durante a Crise)

Controle  
(Depois da Crise)



# Plano de gerenciamento de crise

## Planejamento (Antes da Crise)

- Equipe de comunicação de crises
- Plano de Comunicação Interna
- Estratégia de Mídia
- Lista de Potenciais Fraquezas e Ameaças
- Informações atualizadas da organização

# Plano de gerenciamento de crise

## Planejamento (Durante a Crise)

- Quando falar com a imprensa?
- Entrevistas coletivas
- Conteúdo com regularidade para todas as mídias



# Plano de gerenciamento de crise

## Planejamento (Depois da Crise)

- Compensação de pessoas atingidas
- Evitar processo judicial
- Garantia de que os erros que causaram a crise não acontecerão novamente
- Criar um grupo de avaliação permanente para avaliar o que funcionou e o que não funcionou
- Publicação da autoavaliação da organização para todos os stakeholders



# United Airlines

Passageiro retirado  
a força da  
aeronave

Escorpião no  
bagageiro do avião  
picou passageiro



Nota para a  
imprensa mundial  
pedindo desculpas

Compensação aos  
passageiros  
afetados

RonyDesign



anita cardoso

# Samarco

Rompimento da  
barragem

Morte de 19  
pessoas



Nota para a  
imprensa mundial  
informando o  
incidente

Não houve  
finalização das  
compensações,  
nem retorno das  
atividades de  
mineração, há 3  
anos

Foto: Júlio César Cardoso



# Brasil

Corrupção  
endêmica

Lavajato

Crise econômica

Crise política

Falta de  
investimento  
externo

Assassinatos e  
coronelismo

Imigração de  
venezuelanos

Investigação  
Lavajato e demais

Publicidade  
governamental





“Cada crise é uma crise, cada organização é uma organização. A crise um dia baterá a sua porta, muitas vezes na calada da noite, sem muito aviso, e é bom que você esteja preparado para enfrentá-la. Não há como correr ou se esconder. Você terá que enfrentá-la.”

Paulo Henrique Soares



anita cardoso

Curtam minhas páginas no facebook

# Storytelling Brasil e Conexões Eu Mídia Anita Cardoso

Anita Cardoso Magalhães  
Diretora Executiva da MunLog  
Mestre em Comunicação  
Especialista em Gestão em Responsabilidade Social  
Relações Públicas

whatsapp: 31 99929-0924

e.mail: anitaccardoso@gmail.com

facebook: anita.cardosomagalhaes

linkedin: anita cardoso

twitter: @anitamagalhaes

Instagram: @anitacardoso



anita cardoso