



UCDB

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO

**La oportunidad de
formación del comité de
crisis en tiempo de
Coronavirus**

Jakson Pereira, Diretor de Comunicação da UCDB.

Graduado em Rádio e TV e Jornalismo;
Pós-Graduado em MKT Digital, MBA em Gestão, Marketing e Empreendedorismo pela PUC- RS.

Certificado em Gerenciamento de Crise de Imagem na Faculdade Cásper Libero.

Consultor na área de gerenciamento de crise na Rede Salesiana Brasil.



O que é crise de imagem??

Para exemplificar de forma rápida podemos definir Crise de Imagem como um ou uma série de fatos negativos que envolve uma empresa e que afetam diretamente a sua imagem e reputação diante do público.



Manual de Crise

Sabemos que nem todas as instituições estabelecem antecipadamente procedimentos para prevenção e gerenciamento de crises.

Então o primeiro passo é produzir o Manual de Crise fazendo uma leitura de todos os problemas que uma organização pode enfrentar.



Pontos de atenção

No manual precisa constar todas as situações que podem gerar uma crise de imagem:

- Atendimento ruim;
- Estrutura danificada;
- Aumento de taxas sem aviso prévio;
- Propaganda enganosa;
- Informação errada;
- Não cumprimento de prazos;
- **Pandemias.**



Oportunidades

Algo que que a **PANDEMIA** da **COVID-19** nos proporcionou foi organizar esse tema e o passo importante é criar o **comitê de crise**:

- Notas oficiais;
- Definição de procedimentos;
- Treinamento de porta-voz;
- Gerenciamento de ansiedade:
Interna e externa.



Quem cuida da crise?

Uma definição importante neste processo é definir quem são os responsáveis por gerenciar a crise de imagem, por isso o comitê precisa conter pelo menos:

- Porta-voz da entidade
(Presidente/Representante Legal)
- Assessoria de imprensa;
- Diretores e gestores (indicados);
- Assessoria jurídica.



Execução

Com a crise em andamento, cabe ao Comitê aprovar materiais de comunicação e acompanhar os desdobramentos. As responsabilidades dos membros do Comitê devem ser descritas no Manual de Crise. E também os procedimentos a serem adotados.



Rede Salesiana Brasil

- Comitê de Crise;
- Manual de gerenciamento;
- Formação técnica nos polos.



UCDB

- Formação do GT de Crise;
- Ações desenvolvidas;
- Futuro.



Considerações finais!



Obrigado!!! Gracias.

Jakson@ucdb.br

Whats: 55 67 992674696

