

Mandamentos da Crise

João José Forni

Secom - Brasília, 18/06/04

jforni@terra.com.br

Mandamentos da crise I

- Escolher o **porta-voz correto**: conhecedor do assunto e com facilidade de comunicação
- Manter todos os canais abertos para comunicação com a mídia e o público (interno e externo)
- Treinar o público interno estratégico para o caso de uma crise (mapear o que pode ocasionar)
- Determinar quem e o que vai responder

Mandamentos da crise II

- **Antecipar-se aos fatos.** A prática mostra: por pior que seja a notícia, quando você se antecipa, acaba mantendo o controle da informação (proatividade)
- Não assumir responsabilidades que não são de sua competência (mas de terceiros)
- Administrar a crise, mas principalmente a versão da crise

Mandamentos da crise III

- Nunca divulgar uma Nota à imprensa sem ter absoluta certeza dos dados, principalmente quando envolvem pessoas, acusações, valores ou terceiros
- No caso de denúncia ou notícia infundada, exigir imediatamente a reparação/correção do veículo que publicou, com o mesmo destaque
- O recurso à Justiça só deve ser usado em último caso. O melhor é negociar com o jornalista/veículo

Mandamentos da crise IV

- Nas áreas de maior risco, manter equipe “stand by” com recursos, pessoal, especialistas sempre alertas
- Informar o público interno (principalmente executivos) de todos os passos (e ações) relativos à crise
- Instituir nota padrão para os casos mais comuns de crise da sua unidade ou organização

Mandamentos da crise V

- Nos casos polêmicos, que envolvem vítimas, acidentes, não divulgar nota sem o apoio da área jurídica
- **Comunicar todas as más notícias de uma vez**
- Não minimizar os fatos (tentar tapar o sol com a peneira). Cedo ou tarde, a verdade vem à tona
- Nunca deixe para depois. Quanto mais cedo informar, melhor para reduzir o impacto do fato negativo

Mandamentos da crise VI

- Sistema eficiente de informação (inclusive nos finais de semana) ajuda a minimizar crises potenciais
- No limite, aproximar os jornalistas da organização
- Nunca organizar entrevista em ambiente tumultuado ou sob pressão
- Nos vazamentos, não se preocupar com quem vazou, mas explicar o que já se tornou público e gerou a crise

Mandamentos da crise VII

- Criar ações capazes de causar impacto positivo
- Não esquecer: os empregados são os primeiros afetados pela crise
- Manter (na medida do possível) as atividades normais da organização
- Criar Comitê de Crise
- A pauta negativa nem sempre é sinal de crise. Depende de como a demanda foi conduzida

Mandamentos da crise VIII

- Já existe consenso de que mais de 70% das crises podem ser previstas: basta ficar atento aos sinais
- Não esquecer: a função da mídia é descobrir tudo o que puder, com ou sem a sua cooperação
- Não esquecer: governos, organizações continuam depois da crise. Portanto, mantenha seus relacionamentos com a mídia, apesar da crise.