

# Monitoramento e gestão de crises

# O que é gestão ?

É fazer as coisas acontecerem de forma eficaz e eficiente. O que envolve:

- **Planejamento**
- **Organização**
- **Direção**
- **Controle**

# O QUE É CRISE?

- A crise pode ser considerada como qualquer situação ou ação negativa que escape ao controle da instituição e ganhe visibilidade, podendo impactar negativamente a imagem e reputação da empresa. “Em resumo, entendemos crise como uma ruptura na normalidade da organização; uma ameaça real ao negócio, à reputação e ao futuro de uma corporação ou de um governo

# Gestão de Crises nas Redes Sociais

- Gestão de Crises nas Redes Sociais é o conjunto de ações que uma empresa toma para lidar com problemas ou situações negativas que surgem nas plataformas de mídia social, como reclamações de clientes, críticas públicas ou problemas de imagem.

# Pepsi:

- Em 2017, a Pepsi lançou um comercial que retratava uma manifestação com temática de protesto social, no qual uma celebridade oferecia uma lata de Pepsi a um policial. O comercial foi considerado insensível e explorador, resultando em uma reação negativa generalizada nas redes sociais e levando a empresa a retirar o anúncio.



# Johnson & Johnson:

- Em 2018, a Johnson & Johnson enfrentou uma crise nas redes sociais relacionada a alegações de que seu talco para bebês continha amianto e estava ligado ao câncer. A empresa foi alvo de críticas e ações legais, e enfrentou uma batalha de relações públicas para restaurar a confiança dos consumidores.





# Starbucks:

- Em 2018, um vídeo viral mostrou dois homens negros sendo presos em uma loja da Starbucks nos Estados Unidos, depois de um funcionário chamar a polícia porque eles não haviam feito um pedido. O incidente gerou indignação nas redes sociais e levou a uma resposta pública da Starbucks, incluindo o fechamento de todas as lojas para treinamento contra preconceito.



Manifestantes fazem protesto dentro de Starbucks onde dois homens negros foram detidos, em Filadélfia, na Pensilvânia

# Como enfrentar - Três níveis:

## 1. **Gestão de Risco (Antes da Crise):**

- Antes da crise acontecer, a empresa se prepara para evitar problemas.
- Isso inclui fazer planos, treinar equipe e simular situações de crise.
- Exemplo: A empresa cria planos de emergência e realiza simulações para estar pronta para lidar com possíveis problemas.

## 2. **Gestão da Comunicação de Crise (Durante a Crise):**

- Durante a crise, é crucial comunicar-se de forma clara e rápida com as pessoas.
- Isso significa compartilhar informações honestas sobre a situação e responder às perguntas do público.
- Exemplo: A empresa usa as redes sociais para explicar o que está acontecendo e como estão lidando com a situação.

## 3. **Gestão da Crise Propriamente Dita (Depois da Crise):**

- Depois que a crise passa, a empresa trabalha para resolver problemas e ajudar as pessoas afetadas.
- Isso pode envolver reparação de danos, compensação para clientes ou mudanças para evitar problemas futuros.
- Exemplo: A empresa oferece reembolsos para clientes afetados e implementa novos controles de segurança para evitar problemas semelhantes no futuro.



## Atividade:

### Gestão de Crises Empresariais: Estratégias e Práticas

- **Pesquisa Detalhada:**
- Buscar informações sobre gestão de crises empresariais em diversas fontes, de sites acadêmicos, sites especializados e relatórios de empresas. Explorar conceitos fundamentais, como definições de crises, tipos de crises, etapas de gestão de crises, entre outros. A pesquisa também inclui exemplos de empresas que enfrentaram crises e como elas lidaram com a situação
- Detalhamento no Word

## Estudo de Casos:

- Com base na pesquisa realizada, escolher três estudos de caso de empresas que passaram por crises. Analisar detalhadamente cada caso, investigando a origem da crise, os desafios enfrentados pela empresa, as estratégias de gestão de crises adotadas e os resultados alcançados. Os casos podem envolver crises de reputação, crises financeiras, crises de segurança, entre outros.
- Cada caso será documentado em um relatório no Word, incluindo uma análise detalhada e insights sobre a gestão da crise.

## Apresentações em PowerPoint:

- Com base nos estudos de caso e nos planos de crise desenvolvidos, os alunos prepararão apresentações em PowerPoint para compartilhar suas descobertas e análises com a turma. Cada apresentação abordará um estudo de caso específico, destacando os principais pontos da crise, as estratégias de gestão adotadas e as lições aprendidas. Os alunos devem utilizar gráficos, imagens e outros recursos visuais para tornar suas apresentações mais atrativas e informativas.

# Word

- **Título:**

- Inclua o título da apresentação, o nome da disciplina ou curso, o nome e a data.

- **1.Sumário:**

1. Liste as seções do relatório com seus respectivos números de página.

- **Introdução:**

Apresente uma introdução ao tema da gestão de crises empresariais, explicando o propósito da apresentação e o que será abordado.

- **Referências:**

Inclua uma slide final com as referências bibliográficas utilizadas na pesquisa, seguindo o mesmo formato do relatório no Word.

- **Conclusão:**

Faça um resumo das principais conclusões e insights obtidos com a pesquisa e os estudos de caso. Destaque a importância da gestão de crises empresariais e possíveis ações para empresas se prepararem melhor para enfrentar situações adversas.