

ITINERÁRIO DO DIA



GESTÃO DE CRISE



- 2.1 *Formas de prevenção*
- 2.2 *Formas de contenção*
- 2.3 *Ações pós-crise*
- 2.4 *Resumo da gestão de crise*

GESTÃO DE CRISE

- 2.1 *Formas de prevenção*
- 2.2 *Formas de contenção*
- 2.3 *Ações pós-crise*
- 2.4 *Resumo da gestão de crise*

COMO AGIR PREVENTIVAMENTE?



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

A black and white portrait of John F. Kennedy, looking slightly upwards and to the right. The image is the background for the text.

“A hora certa de consertar o telhado é quando faz sol.”

– John F. Kennedy

CHECKLIST

AÇÕES A SEREM TOMADAS

- ✓ Organização do comitê gestor de crise e funções
- ✓ Criação de protocolos de ação
- ✓ Definição dos canais oficiais
- ✓ Pente fino no passado
- ✓ Criação de vacinas
- ✓ Treinamento de militantes com foco em mobilização

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#1

ORGANIZAÇÃO DO COMITÊ GESTOR DE CRISE E FUNÇÕES

- ✓ Documento compartilhado entre a equipe com nomes e contatos dos responsáveis por cada área
- ✓ Organograma da estrutura de inteligência

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

NOME	CARGO	SETOR	CELULAR	E-MAIL



#2

CRIAÇÃO DE PROTOCOLOS DE AÇÃO

- ✓ Fluxograma de identificação de crise
- ✓ Fluxograma de operação de crise
- ✓ Fluxograma de gestão de respostas

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

FLUXOGRAMA DE IDENTIFICAÇÃO DE CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

VIRALIZAÇÃO

O PROBLEMA TEM POTENCIAL PARA INFLUENCIAR E CONSEGUIR REPLICAÇÃO?

NÃO

DOCUMENTAR E ARQUIVAR

ANALISTA DE MONITORAMENTO

ABRANGÊNCIA

O PROBLEMA TEM POTENCIAL PARA IMPACTAR O ELEITORADO?

NÃO

DOCUMENTAR E ARQUIVAR

ANALISTA DE MONITORAMENTO

ORIGEM

A ORIGEM FOI IDENTIFICADA?

NÃO

INFORMAR COORDENADOR

ANALISTA DE MONITORAMENTO

VERACIDADE

A QUEIXA É REAL E O PROBLEMA PROCEDE?

NÃO

SEGUIR PROTOCOLO DE OPERAÇÃO

COORDENADOR E ESTRATEGISTA

RISCO FUTURO

EXISTE CHANCE DA QUESTÃO SE REPETIR?

NÃO

DOCUMENTAR PARA REFERÊNCIA

ESTRATEGISTA

SOLUBILIDADE

É POSSÍVEL SOLUCIONAR?

SIM OU NÃO

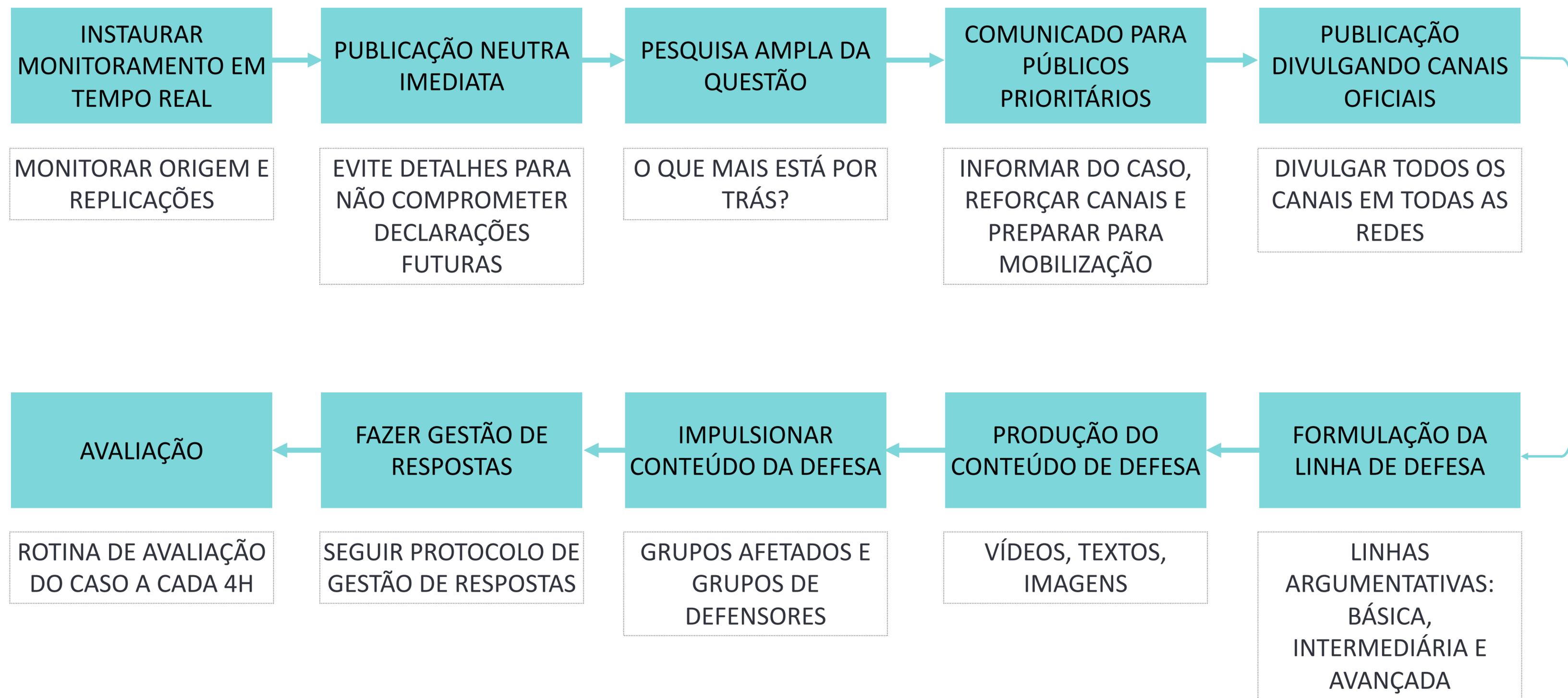
SEGUIR PROTOCOLO DE OPERAÇÃO

ESTRATEGISTA

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

FLUXOGRAMA DE OPERAÇÃO DE CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino. Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

FLUXOGRAMA DE GESTÃO DE RESPOSTAS

COMO LIDAR COM ONDAS DE ATAQUES E HATERS?

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

INTERAÇÃO DO USUÁRIO

É OFENSIVO?

CALÚNIA

INJÚRIA

DIFAMAÇÃO

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

***DR. GUSTAVO KANFFER GRAVOU UM VÍDEO PARA
EXPLICAR EM DETALHES AS DIFERENÇAS DOS
CRIMES CONTRA A HONRA.***

<https://www.youtube.com/watch?v=T8shKgrl5t8>

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

INTERAÇÃO DO USUÁRIO

É OFENSIVO?

SIM

NÃO

**BLOQUEAR E
EXCLUIR**

ELOGIO/APOIO?

SIM

NÃO

**AGRADECER E
CHAMAR PARA LISTA
DE TRANSMISSÃO**

**CRÍTICA OU QUESTIONAMENTO
(ESSE ELEITOR TE INTERESSA?)**

SIM

NÃO

**RESPONDER:
INBOX: CASO PARTICULAR
PÚBLICO: QUESTÃO PÚBLICA**

OCULTAR

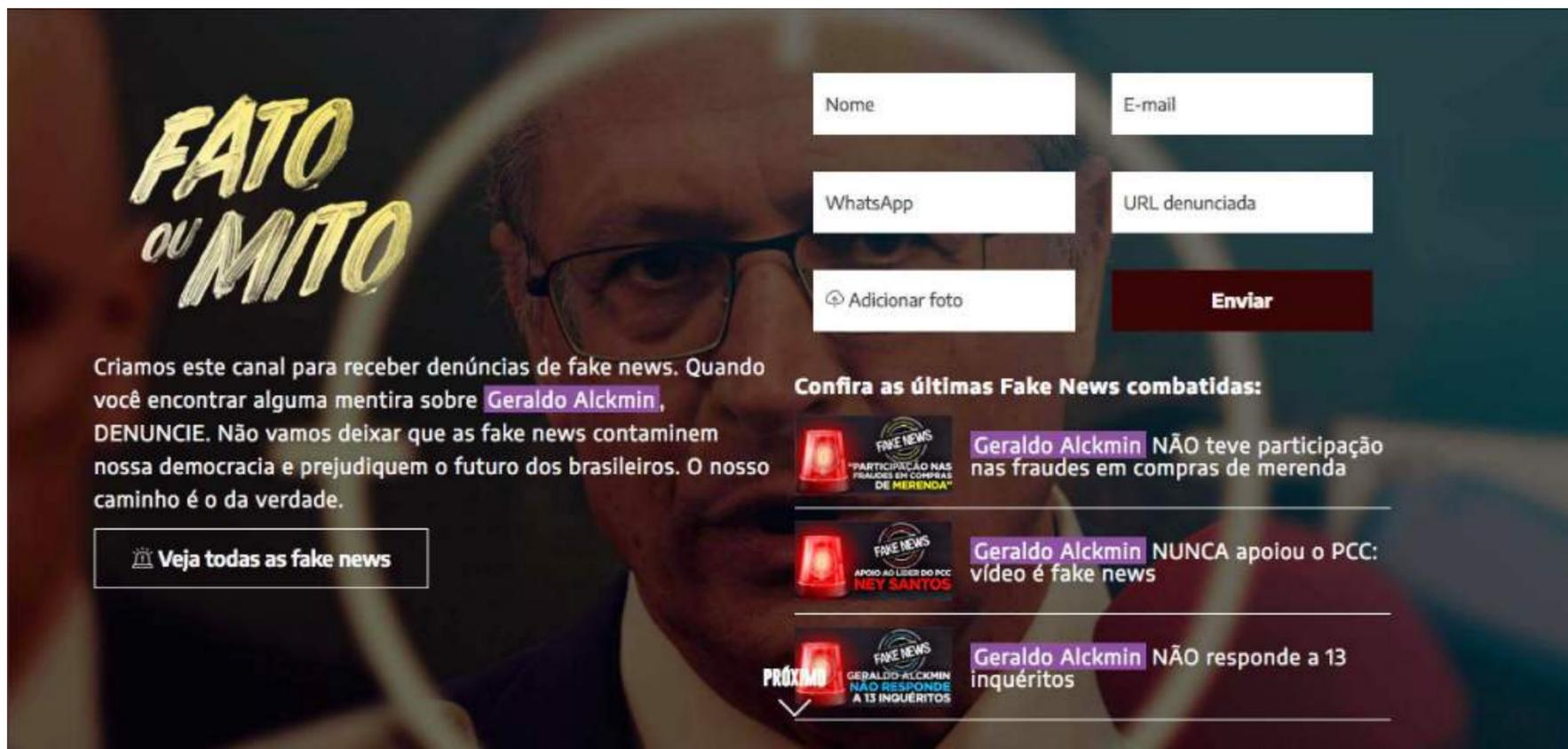
Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#3

DEFINIÇÃO DE CANAIS OFICIAIS

- ✓ Construção de lista de transmissão de equipe, militantes e simpatizantes
- ✓ Construção de *chatbot*
- ✓ Organização de lista de e-mails de pessoas próximas e simpatizantes
- ✓ Organização de lista de e-mails da imprensa local e nacional
- ✓ Construção de reputação dos canais digitais próprios
- ✓ Estabelecer senhas seguras em todas as redes e ativar autenticação de 2 fatores
- ✓ Montar sistema de segurança no site e servidor
- ✓ Construção de site otimizado para mecanismos de busca com área dedicada ao combate de *fake news*

ÁREA DE COMBATE AO BOATO NO SITE



FATO OU MITO

Nome E-mail

WhatsApp URL denunciada

Criamos este canal para receber denúncias de fake news. Quando você encontrar alguma mentira sobre **Geraldo Alckmin**, DENUNCIE. Não vamos deixar que as fake news contaminem nossa democracia e prejudiquem o futuro dos brasileiros. O nosso caminho é o da verdade.

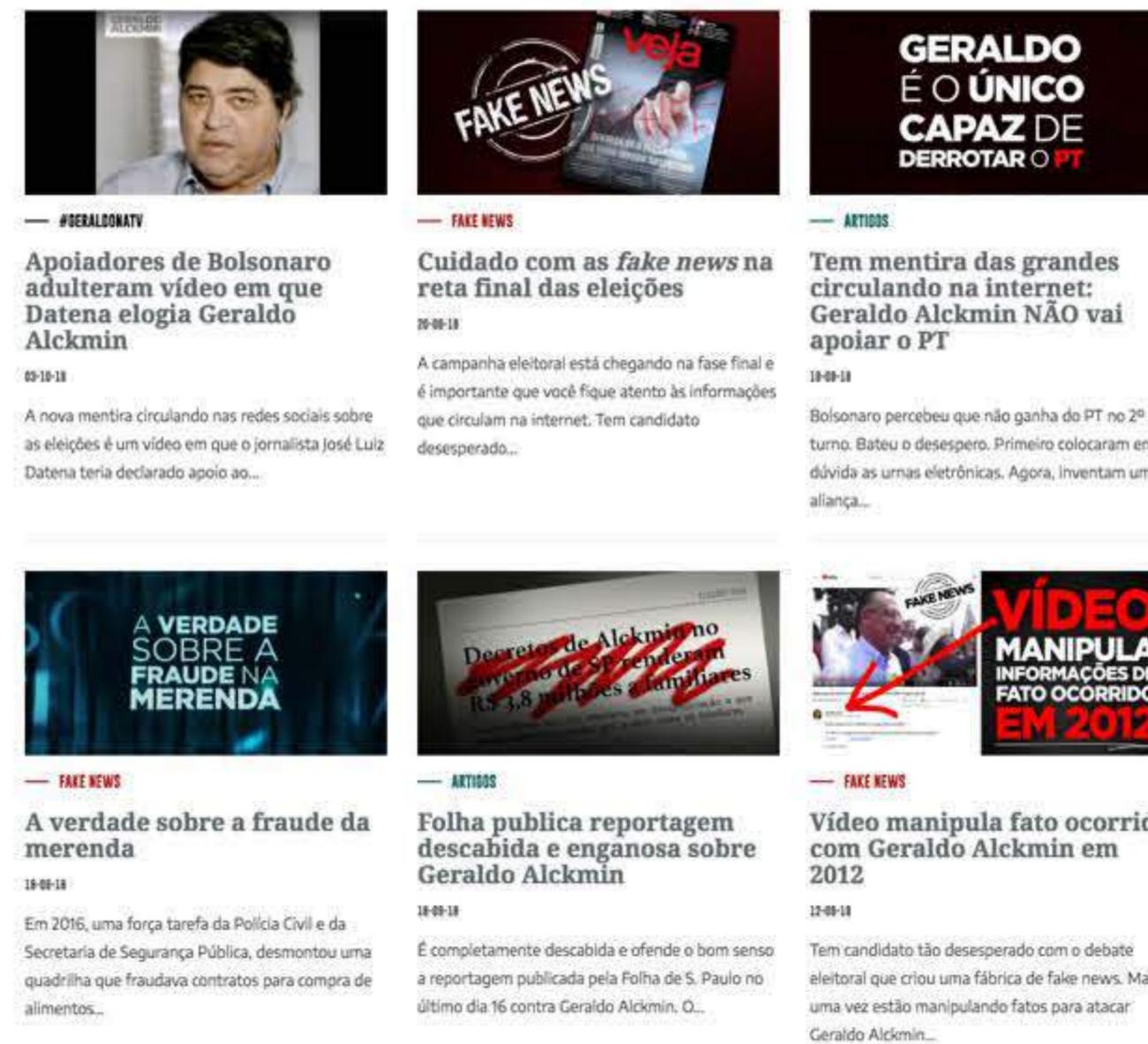
Confira as últimas Fake News combatidas:

-  **Geraldo Alckmin NÃO** teve participação nas fraudes em compras de merenda
-  **Geraldo Alckmin NUNCA** apoiou o PCC: vídeo é fake news
-  **Geraldo Alckmin NÃO** responde a 13 inquéritos

MATÉRIAS DA CATEGORIA 'FAKE NEWS'



AJUDE A COMBATER AS FAKE NEWS!



- #GERALDONATV**
Apoiadores de Bolsonaro adulteram vídeo em que Datena elogia Geraldo Alckmin
10-10-18
A nova mentira circulando nas redes sociais sobre as eleições é um vídeo em que o jornalista José Luiz Datena teria declarado apoio ao...
- FAKE NEWS**
Cuidado com as fake news na reta final das eleições
20-09-18
A campanha eleitoral está chegando na fase final e é importante que você fique atento às informações que circulam na internet. Tem candidato desesperado...
- ARTIGOS**
Tem mentira das grandes circulando na internet: Geraldo Alckmin NÃO vai apoiar o PT
19-09-18
Bolsonaro percebeu que não ganha do PT no 2º turno. Bateu o desespero. Primeiro colocaram em dúvida as urnas eletrônicas. Agora, inventam uma aliança...
- FAKE NEWS**
A verdade sobre a fraude da merenda
19-09-18
Em 2016, uma força tarefa da Polícia Civil e da Secretaria de Segurança Pública, desmontou uma quadrilha que fraudava contratos para compra de alimentos...
- ARTIGOS**
Folha publica reportagem descabida e enganosa sobre Geraldo Alckmin
18-09-18
É completamente descabida e ofende o bom senso a reportagem publicada pela Folha de S. Paulo no último dia 16 contra Geraldo Alckmin. O...
- FAKE NEWS**
Vídeo manipula fato ocorrido com Geraldo Alckmin em 2012
12-09-18
Tem candidato tão desesperado com o debate eleitoral que criou uma fábrica de fake news. Mais uma vez estão manipulando fatos para atacar Geraldo Alckmin...

#4

PENTE FINO NO PASSADO

- ✓ Mapear indexação dos primeiros 100 resultados no Google e YouTube
- ✓ Varredura em publicações antigas em canais próprios
- ✓ Entrevista com cliente para levantamento de *pain points*
- ✓ Entrevista com família para levantamento de *pain points*

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#5

PRODUÇÃO DE VACINAS

- ✓ Produzir conteúdos (textos, áudios, vídeos, imagens) para atenuar danos de *pain points* identificados no pente fino
- ✓ Avaliar o que deve ser publicado para indexação, o que deve ser divulgado imediatamente e o que deve ser guardado para futuras ocasiões
- ✓ Montagem de um documento de perguntas e respostas padrões a respeito dos pontos diagnosticados

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#6

TREINAMENTO DE MILITANTES

- ✓ Apresentar o candidato/político
 - Histórico e trajetória
 - O que pensa
 - O que já fez
 - Propostas e ideias
- ✓ Apresentar canais oficiais
- ✓ Cadastrar em listas de transmissão
- ✓ Orientar para uso de redes sociais
- ✓ Organizar grupos de militantes por grau de engajamento no projeto político

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



SEJA 10!
CRIVELLA
PREFEITO
10

Vice Fernando Mac Dowell

Olá!

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Antes do karatê

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Essa missão
não é força,
é estratégia



estratégia

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

O que é empatia?

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Como conseguir? ♥

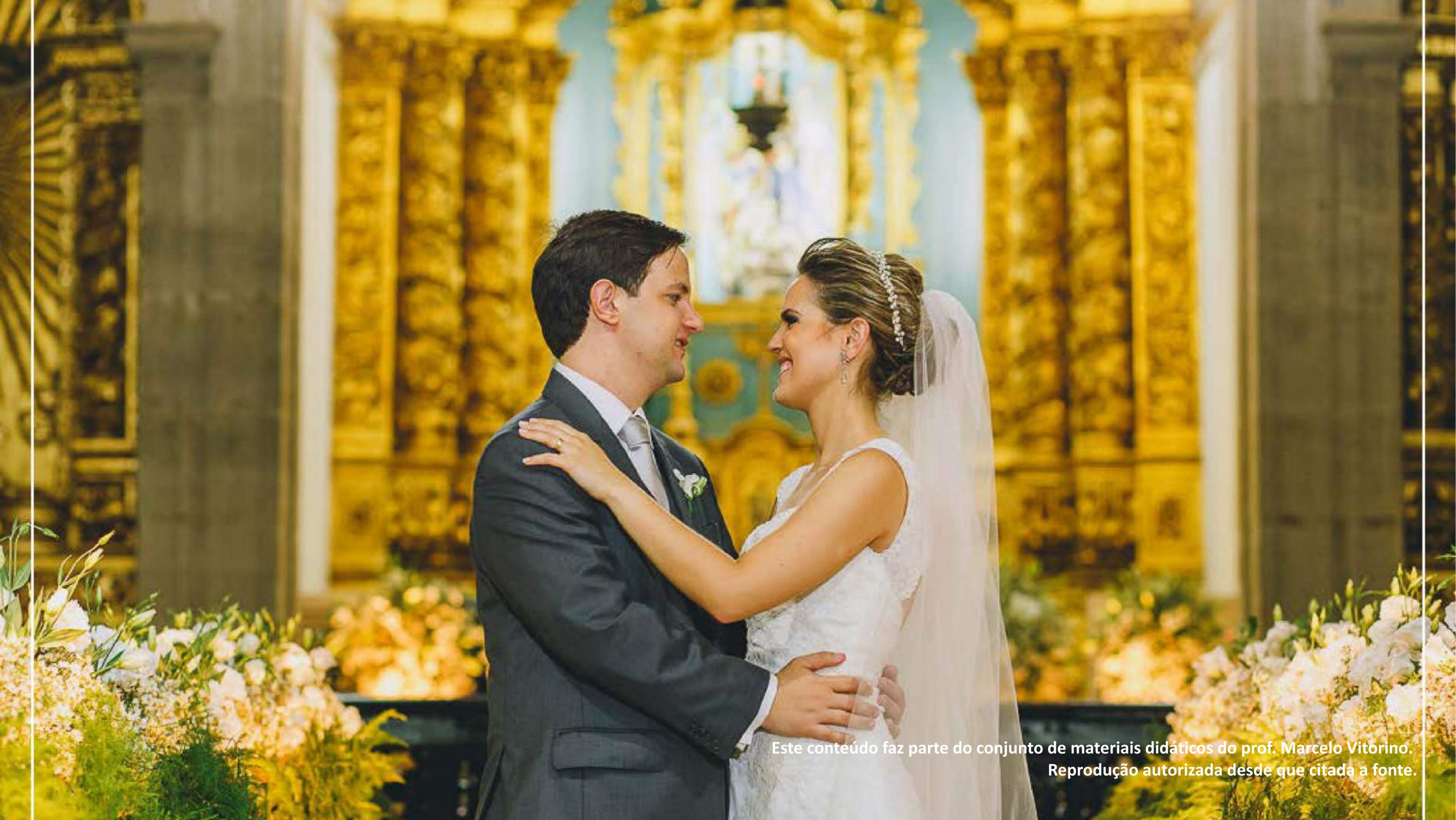
Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Acolher



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Mas só
empatia
resolve?



Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Sensibilizar

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

A photograph of a diverse group of people, including men, women, and children, gathered at what appears to be a community event or fair. The image is overlaid with a semi-transparent green and blue gradient. The word "Motivar" is written in large, white, bold letters across the center of the image. In the bottom right corner, there is a small white text box containing a copyright notice.

Motivar

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

A large crowd of people at a political rally. In the foreground, a man in a white shirt has his arms raised in a gesture of triumph or celebration. The crowd behind him is dense, with many people also raising their hands. A large flag is visible in the background. The entire image has a green tint.

Mobilizar

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Vamos para o plano



Quem é
Crivella?

O que
queremos
de um
prefeito?

E se
misturarmos
tudo?

Íntegro

**Bom
passado**



Realizador



O Crivella é o
líder que **mais**
consegue
agregar pessoas.



Crivella tem o
passado limpo,
com realizações
por onde passou.



**Crivella sabe
acolher muito
bem as pessoas.**

Vamos focar nesses 3 pontos?



Como vai funcionar?

1. Organizando

WhatsApp

96523-9510

2. Agindo

euapoio.crivella10.com.br



CRIVELLA
PREFEITO
10

Vice Fernando Mac Dowell

SEJA 10!

Há várias maneiras de ajudar a campanha. Inclusive, indicando amigos.

Clique nos ícones abaixo e cadastre-se agora!

QUERO AJUDAR!

QUERO INDICAR!

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS



Vamos postar?

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Marcelo Crivella
Rede
@marcelocrivella



Página inicial

Chegou a
hora de cuidar
das pessoas

CRIVELLA
PREFEITO
10



SUGESTÃO DE TEXTO

O Rio de Janeiro precisa de um prefeito que consiga resolver os problemas da cidade, ouvindo a todos sem distinção, uma pessoa de bem e com um passado limpo. Eu tô com o Crivella e gostaria que você estivesse com a gente também. Bora? 



SOBRE

1) Pedir o endereço de Marcelo Crivella Rede

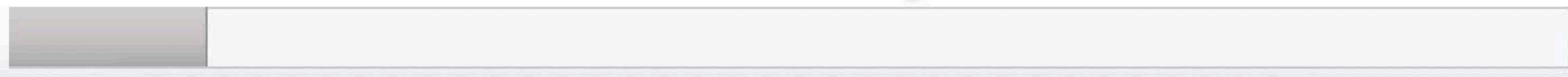
2) Pedir o número de Marcelo Crivella Rede

3) Repartir o link de Marcelo Crivella Rede

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

Essa é a missão
de hoje e de
amanhã! **Multiplicar**
nossa forma

**Agora o Crivella
quer falar
com vocês!**



0:02,58



Sejam muito
bem vindos!

SEJA 10!
CRIVELLA
PREFEITO
10

Vice Fernando Mac Dowell

GESTÃO DE CRISE

2.1 Formas de prevenção

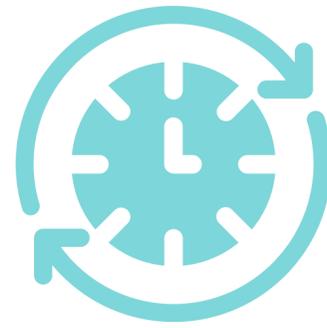
2.2 Formas de contenção

2.3 Ações pós-crise

2.4 Resumo da gestão de crise

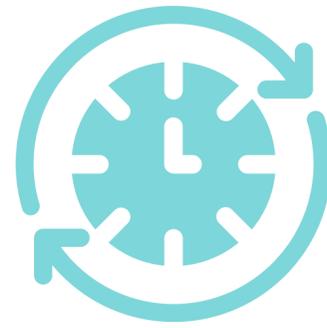
**COMO IDENTIFICAR E
AGIR EM CASO DE CRISE?**





AS PRIMEIRAS 24H SÃO AS MAIS IMPORTANTES NA GESTÃO DE UMA CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



QUANTO MAIS TEMPO SEM GESTÃO MAIOR A CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#1

COLOCAR PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE CRISE EM PRÁTICA

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#2

COLOCAR PROTOCOLO DE OPERAÇÃO EM PRÁTICA

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#3

COLOCAR PROTOCOLO DE GESTÃO DE RESPOSTA EM PRÁTICA

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

EXEMPLOS

DE GESTÃO DE CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



Essa é a minha proposta de hoje.

0:36.38

PUBLICAÇÃO EM CANAL PRÓPRIO

SEM IMPULSIONAMENTO

Marcelo Crivella
Publicado por Natália M. Mendonça [?] · 22 de outubro de 2016 · 🌐

Crivella mandou um recado para a Globo! Quer saber qual? Assista o vídeo!



01:15

Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos
Ao impulsionar esta publicação, você a mostrará para mais pessoas.

🕒 Pessoas que assistiram a este vídeo durante um total de **377,8 mil minutos** [Impulsionar publicação](#)

👍❤️😂 15 mil 1,5 mil comentários
16 mil compartilhamentos

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

Desempenho da sua publicação

5.618.186 Pessoas alcançadas

720.045 Visualizações do vídeo

69.614

Reações, comentários e compartilhamentos

43.320

👍 Curtir

14.515

Na publicação

28.805

Em compartilhamentos

1.644

❤️ Amei

817

Na publicação

827

Em compartilhamentos

793

😂 Haha

383

Na publicação

410

Em compartilhamentos

275

😱 Uau

67

Na publicação

208

Em compartilhamentos

22

😞 Triste

4

Na publicação

18

Em compartilhamentos

229

😡 Grr

29

Na publicação

200

Em compartilhamentos

5.424

Comentários

1.837

Em uma publicação

3.587

Em compartilhamentos

17.908

Compartilhamentos

16.565

De uma publicação

1.343

Em compartilhamentos

O ESTADO DE S. PAULO



Sexta-feira 24 DE AGOSTO DE 2018 R\$ 4,00 ANO 139 Nº 45601

EDIÇÃO DE 23H30

estadão.com.br

Eleições 2018

Sob pressão, Alckmin troca responsável por mídias sociais

Desempenho fraco nas pesquisas e tom a ser adotado contra Bolsonaro nas redes provocaram mudança

O fraco desempenho de Geraldo Alckmin (PSDB), que aparece com 7% das intenções de voto na pesquisa Ibope/Estado/Rede Globo, provocou a primeira troca na equipe do tucano. O publicitário Marcelo Vitorino deixou a

coordenação da área digital da campanha, terreno em que Jair Bolsonaro (PSL) tem forte mobilização. O deputado se mantém na liderança da corrida presidencial, com 20% das intenções de voto em um cenário sem o ex-presi-

dente Lula, condenado e preso em Curitiba. Aliados avaliam que as mídias sociais de Alckmin estão "burocráticas", mas o tom da campanha tucana também é motivo de discussão. Parte dos aliados defende que o tucano adote dis-

curso mais agressivo contra Bolsonaro, enquanto outra corrente acredita que o ideal seja manter a tática atual. Vitorino diz que sua ida para outra área já era prevista. Ele será substituído por Alexandre Inagaki. **POLÍTICA / PÁG. A4**

Eliane Cantanhêde

Alckmin patina no primeiro turno, mas bate todos os adversários no segundo, exceto Marina. Bolsonaro é o oposto. **PÁG. A6**

Vera Magalhães

Em casa onde falta pão, todo mundo grita e ninguém tem razão. Nesse caso, o pão em falta se chama intenção de votos. **PÁG. A4**

SABATINA

Os Economistas das Eleições

Marcio Pochmann

(CAMPANHA DO PT)

'A Previdência não precisa de reformulação geral'

Um dos coordenadores do programa do PT, o professor da Unicamp defende "mudanças pontuais" para a Previdência. **PÁG. A9**



No encalço dos presidenciais

Projeto multiplataforma do **Estado** acompanha rotina de candidatas. Ontem, Bolsonaro perguntou a criança se ela sabia atirar e Alckmin foi de táxi a Congonhas. Na quarta, Marina esteve na periferia de SP e, na terça, Ciro foi a Guarulhos. **PÁG. A6**

dos defende que o ex-governador adote tom mais agressivo contra Bolsonaro, enquanto outra corrente acredita que o ideal é preservar o tucano. Vitorino diz que sua ida para outra área já estava prevista. **POLÍTICA / PÁG. A4**

Dólar vai a R\$ 4,12 com tensão externa e incerteza eleitoral

A moeda americana fechou o dia cotada a R\$ 4,12, puxada pela cautela com o cenário eleitoral e pelo impacto da disputa comercial entre China e Estados Unidos. Foi o sétimo dia consecutivo de alta na cotação. **ECONOMIA / PÁG. B4**



Geraldo Alckmin

24 de agosto de 2018 · 🌐



Nota de esclarecimento

Ao contrário do publicado pelo jornal Estado de São Paulo, a coordenação de comunicação da campanha de Geraldo Alckmin esclarece que **Marcelo Vitorino** continua como responsável pelas ações de estratégia na área digital, agora com foco na mobilização, que tem como um dos objetivos combater notícias falsas e boatos disseminados em redes sociais e veículos de comunicação, arma prioritariamente utilizada pelos adversários.

Vitorino é um profissional conceituado no marketing digital, professor nesta área, com participações importantes em campanhas vitoriosas e tem a confiança da coordenação.

   523

77 comentários 40 compartilhamentos

 Curtir

 Comentar

 Compartilhar



A PAUTA É ELEIÇÃO

MUDANÇA NA EQUIPE DE CAMPANHA DIGITAL DE ALCKMIN (PSDB)

21:11



Marcelo Vitorino

24 de agosto de 2018 · 🌐



A primeira etapa do trabalho para a campanha do Geraldo Alckmin foi concluída! Estratégia e time foram montados, a linha de comunicação definida!

Agora é hora de focar no trabalho de mobilização e por este motivo, deixo o dia a dia do digital, ficando a cargo de um profissional de minha inteira confiança.

Neste ano tudo indica que poderemos ter um grande volume de abstenções e votos brancos/nulos.

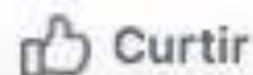
É também esperado que adversários façam guerrilha virtual com a finalidade de espalhar mentiras e boatos.

É preciso fazer o bom combate, casa a casa, tela a tela. A mentira não pode prosperar.



Noeli Becker, Felipe Tonet e outras 141 pessoas

28 comentários



GESTÃO DE CRISE

2.1 Formas de prevenção

2.2 Formas de contenção

2.3 Ações pós- crise

2.4 Resumo da gestão de crise

COMO AGIR APÓS
A CRISE PASSAR?



#1

6 MESES DE MONITORAMENTO DOS TERMOS DA CRISE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#2

MONITORAMENTO MENSAL DAS PRIMEIRAS PÁGINAS DO GOOGLE

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.



	A	B	C	D	E	F	G
		Data	Site	Notícia	Sentimento (positivo, negativo, neutro)	Risco	URL
3							
4	1		Site oficial		Neutro	Nulo	http://
5	2		Wikipedia		Negativo	Baixo	https://
6	3	9/19/2014	G1		Negativo	Médio	http://
7	4	6/12/2015	G1		Negativo	Baixo	http://
8	5	6/12/2015	CNTA		Negativo	Médio	http://
9	6	8/24/2013	Facebook		Negativo	Alto	https://
10	7	8/24/2016	O tempo		Negativo	Médio	http://
11	8	1/22/2016	CB.Poder		Negativo	Baixo	http://
12	9	-	CNT		Neutro	Positivo	http://
13	10	7/19/2016	Minas 247		Negativo	Baixo	http://
14	11		Senado		Neutro	Nulo	https://
15	12	6/1/2015	Estadão		Negativo	Baixo	http://
16	13	7/15/2014	Folha de São Paulo		Negativo	Médio	http://
17	14	11/6/2015	Edição do Brasil		Neutro	Nulo	http://
18	15	6/6/2016	JOTA		Negativo	Baixo	http://
19	16	6/23/2016	Jornal do Brasil		Negativo	Baixo	http://
20	17	-	Valor economico		Negativo	Baixo	http://
21	18	6/7/2016	GGN		Negativo	Baixo	http://
22	19		EBC		Negativo	Baixo	http://
23	20	6/6/2016	Correio		Negativo	Baixo	http://
24	21	-	Youtube		Neutro	Nulo	https://
25	22	9/20/2014	Congresso em foco		Negativo	Baixo	http://
26	23	9/19/2013	Hoje em dia		Negativo	Baixo	http://
27	24	6/25/2014	Amigos do presidente lula		Negativo	Baixo	http://
28	25	-	Tripadvisor		Neutro	Nulo	https://
29	26	8/25/2016	Canal Ultrativo		Negativo	Médio	http://
30	27	-	Veja		Negativo	Baixo	http://
31	28	-	Diário do Transporte		Neutro	Nulo	https://
32	29	6/6/2016	O Sul		Negativo	Baixo	http://
33	30	2015	JusBrasil		Negativo	Médio	http://
34	31	4/17/2015	R7		Neutro	Nulo	http://
35	32	8/24/2016	40 Paraná		Negativo	Médio	http://

#3

EM CASO DE FATOS NOVOS, PRODUZIR MAIS CONTEÚDOS

Artigos | Textos, imagens, vídeos | Entrevistas

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

#3

**QUANDO REALIZAR PESQUISAS,
INCLUA A QUESTÃO DA CRISE
PARA MEDIÇÕES POSTERIORES**

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

GESTÃO DE CRISE

2.1 Formas de prevenção

2.2 Formas de contenção

2.3 Ações pós-crise

2.4 Resumo da gestão de crise

COMO É O FLUXO
DE TODA A GESTÃO?





RESUMO DA GESTÃO DE CRISE

Problemas conhecidos

Incidente

Declaração de crise

Crise sob controle

DIAGNÓSTICO

GESTÃO PREVENTIVA

GESTÃO DE CONTENÇÃO

GESTÃO PÓS CRISE

PESQUISA

PREPARAÇÃO

PROTOCOLOS DE CONTINGÊNCIA

MONITORAMENTO

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

PARA REGISTRAR



- ✓ Um bom planejamento de ações e tratamento preventivo reduz os estragos de uma crise de imagem.
- ✓ Militância organizada em torno do político, mesmo após as eleições, é um dos ativos mais importantes para o combate a boatos e gestão de crise.
- ✓ Na era digital, não contamos em dias e sim em minutos. As primeiras 24h, são as mais importantes na gestão de crise.
- ✓ Toda crise é uma oportunidade para você realizar algo novo.

Este conteúdo faz parte do conjunto de materiais didáticos do prof. Marcelo Vitorino.
Reprodução autorizada desde que citada a fonte.

DÚVIDAS?

