

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE CRISES

Este é um breve panorama das medidas de gestão de crises: ☒

Segurança – Garanta a segurança de todo o pessoal e do local. Ligue para o 192, se necessário.

Notificação– Notifique o/a presidente/a e coordenação imediatamente. ☒

Equipe de Comunicação de Crises – O pessoal-chave e, se necessário, as coordenações de administração e comunicação, reunir-se-ão para rever estrategicamente a situação e gerir as comunicações em torno da questão.

Nota: Em alguns casos, poderá ser necessária uma Equipe de Gestão de Crise mais ampla quando a ação em torno da crise envolver mais do que apenas o tratamento das comunicações. Nesses casos, a Equipe de Comunicação de Crise faria parte da equipa maior, embora as orientações deste manual apenas descrevam os passos a dar nas necessidades de comunicação em torno de uma crise.

Antes de ir a público☒

- Determinar as comunicações de crise e definir a pessoa responsável por assegurar a conclusão de todas as tarefas (muito provavelmente o/a diretor/a; coordenador/a de comunicações). Determinar o/a porta-voz da comunicação de crise que responderá a todos os meios de comunicação e outras questões (muito provavelmente o/a presidente/a e diretor/a). Avaliar a situação para determinar os fatos.
- Determinar a resposta/ação adequada.
- Criar um plano de ação para as comunicações internas e externas.
- Desenvolver mensagens factuais e pormenorizadas que reflitam a situação da crise, a resposta da organização e, se possível, medidas proativas para resolver a situação.
- Preparar pontos de conversa e fornecer um guia para a pessoa que recebe as chamadas.
- Determinar se é necessário um comunicado de imprensa, atualizações web e/ou correio de voz.
- Avaliar que recursos são necessários para gerir a crise (ou seja, disponibilidade de celulares, necessidades da conferência de imprensa, recursos no local - sinais, conferencistas, visuais, etc.).
- Nomear pessoal para:
 - Servir como porta-voz oficial e gerir os meios de comunicação;
 - Manter as coordenações de administração e comunicação informadas;
 - Contatar os parceiros, aliados, membros, etc. e ajudar com pontos de conversa setoriais, se necessário; e
 - Registrar os detalhes da crise, as ações tomadas, as respostas externas, a resolução.

Ir a público

- Começar a fazer chamadas telefônicas para públicos internos críticos, incluindo pessoal, administração e/ou legisladores, etc.
- Começar a divulgação junto dos meios de comunicação social e de outros públicos externos, utilizar comunicados de imprensa, se necessário.
- Atualizar o web site e o correio telefônico da organização, se necessário.
- Avaliar a eficácia das mensagens à medida que a situação avança.
- Implementar métodos para atualizar os públicos chave com informação contínua.
- Distribuir comunicações pós-crise.

Avaliar os esforços de comunicação pós-crise.