



co-
muni-
care

A group of seven people are sitting on a brown leather couch. From left to right: a woman with glasses and long blonde hair is using a laptop; a woman in a green sweater is looking at her smartphone; a man in a tan blazer is looking at a laptop; a woman in a blue top is smiling; a woman in a red top is looking at her smartphone; a man with a beard in a light blue shirt is looking at a tablet; and a woman in a white shirt is looking at a laptop. The background is a plain white wall.

COMO PREVENIR E TRATAR CRISES DE IMAGEM NO MUNDO DIGITAL



**co-
muni
care**

AGENDA

O que é crise

Origens e caminhos

Um case

Um anti-case

Como se preparar

O que é uma crise?



crise¹

substantivo feminino

1. MEDICINA
o momento que define a evolução de uma doença (para melhor ou pior).
2. MEDICINA
dor paroxística, com distúrbio funcional em um órgão.
3. estado de súbito desequilíbrio ou desajuste nervoso, emocional.
"c. de nervos"
4. eventual manifestação repentina de um sentimento, agradável ou desagradável.
"c. de amabilidade, de ciúme"
5. estado de incerteza, vacilação ou declínio.
"c. de fé"
6. episódio desgastante, complicado; situação de tensão, disputa, conflito.
"na c. albanesa, caiu o governo maoísta"
7. situação de falta, escassez, carência.
"c. de matéria-prima"
8. ECONOMIA
grave desequilíbrio conjuntural entre a produção e o consumo, acarretando aviltamento dos preços e/ou da moeda, onda de falências, desemprego etc.
 - ECONOMIA
fase de transição entre um surto de prosperidade e outro de depressão, ou vice-versa.

Situação
que fugiu
ao controle

Origens



Acidentes



Ambientais



Produtos & Serviços



Fraudes corrupção



Maus-tratos, Violência



Zeitgeist

Caminhos

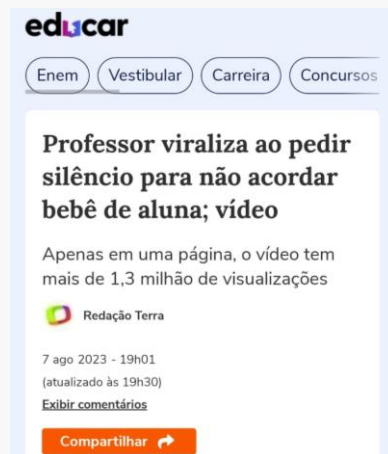


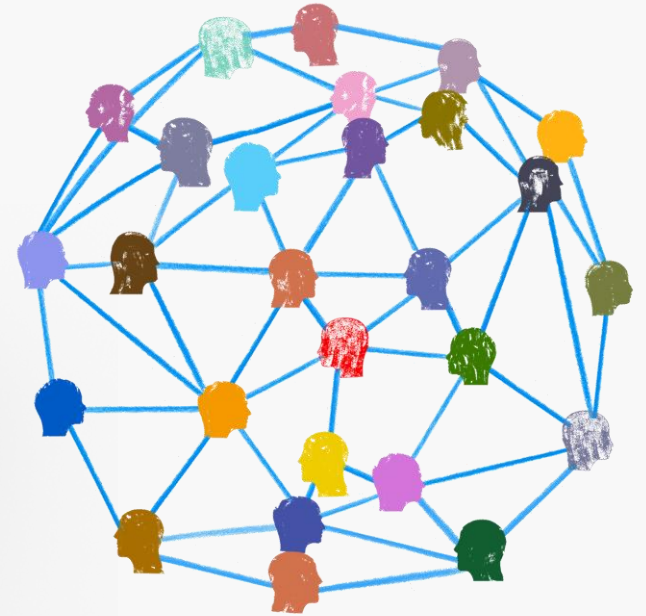
Antes, uma crise de grandes proporções tinha praticamente um canal de propagação de longo alcance – a imprensa.

Com um celular, todos viraram repórteres.



Professor viraliza...





A soma celular + redes conferiu às pessoas a ferramenta e o canal de comunicação.

Todos podem ser repórter e mídia.



IstoÉ

Arlindinho denuncia escola da filha por racismo; ex do cantor revela 'expulsão compulsória'

O cantor Arlindinho usou o Instagram nesta sexta-feira, 17, para contar que a filha Maria Hellena, de 9 anos, foi vítima de racismo na...



CNN Brasil

Pais denunciam racismo sofrido por filho em escola de Osasco

Fernando Gabriel e Aline Gabriel, pais de uma criança de 7 anos, usaram as redes sociais, nesta semana, para denunciar que o filho enfrenta...



O TEMPO

<https://www.otempo.com.br> » Brasil

Mãe denuncia bullying e ameaças contra filho autista em ...

25 de abr. de 2024 — Uma mãe **usou as redes** sociais, nesta terça-feira (24/4), para **denunciar** bullying e ameaças contra o filho, que é autista. Paloma Fernandes ...



CNN Brasil

<https://www.cnnbrasil.com.br> » Nacional

Aluna denuncia professor da UFPR por episódios de ...

23 de jan. de 2023 — Uma aluna da Universidade Federal do Paraná (UFPR) denunciou em **rede** social um **professor** por uma série de episódios de assédio moral.



G1

<https://g1.globo.com> » sao-paulo » noticia » 2024/04/04

Diretor de escola estadual é afastado por fazer sexo com ... - G1

4 de abr. de 2024 — O **diretor** do **Escola** Estadual Nossa Senhora da Penha, na Zona Leste de São Paulo, foi afastado por ter feito sexo com uma funcionária ...

ESCOLA VERA CRUZ

CASE DE SUCESSO

NO CONTROLE DE UMA CRISE



Ao vivo

Política

Economia

Esportes

Pop

Viagem & Gastronomia

Filha da atriz Samara Felippo é vítima de racismo em colégio nobre de SP

Alunas escreveram ofensas racistas em caderno; colégio suspendeu as duas, mas atriz defende expulsão



Um caso que começou a repercutir em grupo de WhatsApp e ganhou redes e mídia.



A escola respondeu de
maneira muito [redacted]
profissional, preparada...

Entrevista • Estadão / Educação

Diretora de escola vê ‘Fla-Flu’ em caso Samara Felippo: ‘Questão séria foi reduzida a redes sociais’

Regina Scarpa, do Vera Cruz, lamenta caso ter virado um debate público sobre ‘expulsar ou não expulsar’ as meninas responsáveis pela agressão; ela também considera ‘inaceitável’ a afirmação da atriz de que o ato de preconceito racial demonstra falha do projeto do colégio

A diretora pedagógica da Escola Vera Cruz, **Regina Scarpa**, diz ser “doloroso” ver o caso de racismo ocorrido no colégio com a **filha da atriz Samara Felippo** virar um “Fla-flu” nas redes sociais. “Uma questão tão séria e profunda sendo tratada como se estivéssemos em um debate público sobre expulsar ou não expulsar”, afirmou ao **Estadão**, em entrevista exclusiva em que detalha o episódio e como a escola atuou no processo.

Desde que o caso se tornou público no começo da semana, o Vera Cruz vinha se manifestando por meio de notas. Ao saber do que tinha acontecido, ela diz que a escola acolheu a vítima e tratou o assunto em todas as salas, nomeando como racismo e classificando como uma situação “impensável”, “abjeta” e “horrorosa”.



Foto: Divulgação

Entrevista com
Regina Scarpa
Diretora pedagógica da Escola Vera Cruz

Com estratégia e com muito embasamento sobre o que afirmava.

Racismo contra filha de Samara Felippo: escola faz encontro entre alunos e aplica sanções a agressoras

Punições foram definidas pelas equipes da escola, considerando a gravidade das ofensas


Atriz Samara Felippo em entrevista à CNN
CNN/Reprodução

Pontos positivos

- ✓ Porta-vozes extremamente preparados
- ✓ Respostas embasadas e com conteúdo
- ✓ Autenticidade
- ✓ Proteção às crianças
- ✓ Estratégia de exclusivas aos veículos de imprensa que falam ao seu público
- ✓ Comunicação direta com pais
- ✓ Prontidão e resposta

Sugestão

Disponibilizar o posicionamento nas redes

Quanto ao assédio dos veículos de comunicação, salvo raras e honrosas exceções, do nosso ponto de vista, o episódio foi tratado de maneira parcial e superficial. A exposição midiática de um caso que mobiliza questões tão profundas coloca as alunas em risco e isso é muito sério. É um tanto doloroso para uma escola ver que uma questão tão séria e profunda tenha sido reduzida a um caso de redes sociais, ambiente avesso à complexidade, e onde o que sempre importa é o aumento da aprovação ou desaprovação, os comentários de qualquer pessoa, os

An aerial photograph of a large, multi-story brick building with many windows, identified as UNISA. The building is surrounded by green trees and a parking lot with several cars. In the background, there are more trees and some distant buildings under a blue sky with light clouds.

UNISA

UMA AULA DO QUE

NÃO DEVE SER FEITO

g1

SÃO PAULO

Alunos de medicina ficam pelados e simulam masturbação durante jogo de vôlei feminino em campeonato universitário em SP

Vídeo de abril com estudantes da Universidade Santo Amaro começou a viralizar neste fim de semana; não há registro de BO. Instituição de ensino não se manifestou sobre o episódio.

Por **Lívia Machado**, **Rodrigo Rodrigues**, g1 SP

18/09/2023 13h04 · Atualizado há 8 meses



Um vídeo antigo
ganhou
repercussão...



G1

<https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2023/09/22>

Unisa expulsa 15 alunos de medicina por atos obscenos em ...

22 de set. de 2023 — **Alunos de medicina da Unisa** foram filmados abaixando as calças e tocando as partes íntimas durante jogo feminino em torneio universitário. O ...



Metrópoles

<https://www.metropoles.com/sao-paulo/punhetaco-jus...>

Justiça manda Unisa reintegrar 15 estudantes de medicina

26 de set. de 2023 — **Unisa** havia expulsado 15 estudantes de **medicina** após repercussão do "punhetaço", que viralizou na semana passada; a polícia investiga o ...



CNN Brasil

<https://www.cnnbrasil.com.br/Nacional>

Unisa cumpre decisão judicial e reintegra estudantes de ...

26 de set. de 2023 — **Unisa** cumpre decisão judicial e reintegra estudantes de **medicina** expulsos. **Alunos** foram acusados de ficarem nus e tocarem em partes íntimas ...



UNISA - Universidade Santo Amaro

<https://www.unisa.br/unisa-repudia-atos-dos-estudantes...>

UNISA REPUDIA ATOS DOS ESTUDANTES DE MEDICINA

18 de set. de 2023 — De acordo com tais vídeos, alguns **alunos**, todos do sexo masculino, executaram atos execráveis, ao se exporem seminus e simularem atos de cunho ...

**E se tornou uma
crise de imagem
sem precedentes...**

Lula liga para ministro da Educação e cobra medidas no caso Unisa

Presidente está em Nova York (EUA); Camilo Santana diz que aguarda notificação oficial da universidade

INÍCIO > NOTÍCIAS > CFM E CRM-PI REPUDIAM GRUPO DE ESTUDANTES PRATICANDO ATOS L...

CFM e CRM-PI repudiam grupo de estudantes praticando atos impróprios na Faculdade UNISA

20/09/2023 | 09:32

Celebs

Felipe Neto cobra universidade após alunos simularem masturbação em jogo

De Splash, em São Paulo
18/09/2023 15h16



Presidente da Câmara aprova Moção de Repúdio à atos obscenos de alunos da UNISA

Órgãos estudantis da Unisa cobram punição e dizem que universidade já foi omissa

Diretórios e atléticas de outros cursos repudiaram conduta de alunos da medicina que ficaram nus em competição; instituição expulsou envolvidos

Outra entidade a manifestar repúdio sobre o caso foi a atlética da Faculdade de Farmácia, que declarou esperar que as medidas a serem tomadas não se limitem a "cartazes espalhados pela universidade como aconteceu anteriormente".

Chegando onde não se imagina e atingindo, inclusive, o público interno.

Mas essa crise já havia batido na porta e não foi respondida.

Procurada ao menos 13 vezes pela reportagem, que chegou a ir a 2 dos 4 campi, a Unisa não se pronunciou. A atlética negou relação com os abusos e, assim como o centro acadêmico, afirma ser contra o trote.

A reportagem então questionou, após a negativa do grupo, por que a maioria dos alunos responsabiliza a atlética pelos trotes abusivos. "Você está lidando com acadêmicos que são acadêmicos de medicina, quem entende de direito aqui sou eu. É muito mais fácil você ir em uma festa e pensar: quem é o patrocinador? É a atlética? Então isso é coisa de... ela está no meio",

Humilhação de boas-vindas

Cultura de abusos em trotes no curso de medicina da Unisa inclui agressões físicas e exposição de genitais

ANA PAULA BIMBATI E GUSTAVO BRITO
DO UOL, EM SÃO PAULO, E COLABORAÇÃO PARA O UOL, EM SÃO PAULO

Publicado em 18 de março de 2022

A UNIVERSIDADE SANTO AMARO - UNISA INFORMA QUE, NA MANHÃ DE HOJE, DIA 18 DE SETEMBRO, SUA REITORIA TOMOU CONHECIMENTO DE PUBLICAÇÕES EM REDES SOCIAIS DIVULGADAS DURANTE O FIM DE SEMANA DE 16 E 17 DE SETEMBRO, CONTENDO GRAVÍSSIMAS OCORRÊNCIAS ENVOLVENDO ALUNOS DO SEU CURSO DE MEDICINA.

DE ACORDO COM TAIS VÍDEOS, ALGUNS ALUNOS, TODOS DO SEXO MASCULINO, EXECUTARAM ATOS EXECRÁVEIS, AO SE EXPOREM SEMINUS E SIMULAREM ATOS DE CUNHO SEXUAL, DURANTE COMPETIÇÃO ESPORTIVA ENVOLVENDO ESTUDANTES DE MEDICINA DA UNISA E DE OUTRA UNIVERSIDADE, REALIZADA NA CIDADE DE SÃO CARLOS.

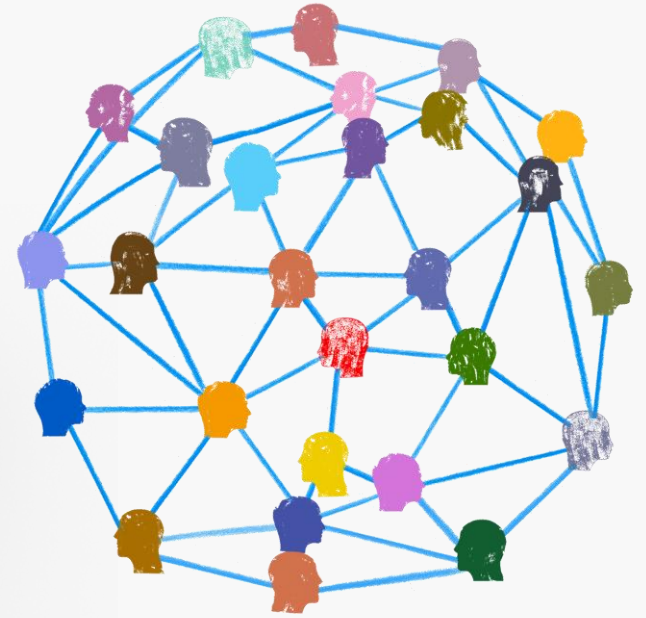


Positivo

?

Negativo

- ✓ Risco claro
- ✓ Providências tomadas somente após repercussão
- ✓ Viés punitivo seguindo clamor público
- ✓ Sem interlocução com imprensa
- ✓ Resposta impessoal em redes sociais
- ✓ Falta de autenticidade
- ✓ Comunicação amadora





Crise Analógica

x

Crise Digital



Velocidade baixa

Tempo para resposta

Caminho conhecido

Baixo monitoramento

Palavra contra Palavra

Investigações humanas

Poucos interlocutores

Times + Comitê resolvia

Somente grandes crises
reverberavam

Foco em poucos temas

Altíssima velocidade

Prontidão, processos ágeis

Não se sabe por onde chegará

Equipes e sistemas de monitoramento

Fotos, vídeos e prints como prova

Armazenamento de dados e acesso

Infinitos interlocutores

Múltiplos times e fornecedores

Pequenas crises podem incomodar
demais (inclusive grandes empresas)

Todo ponto de contato pode gerar crise



Acidentes



Ambientais



Produtos & Serviços



Fraudes corrupção



Maus-tratos, Violência



Zeitgeist

Mapeie e mitigue sempre seus riscos.

Atenção a:

- Frente da Escola (entrada e saída)
- Agressões e bullying
- Acidentes
- Cantina
- Comportamento
- Viagens e passeios
- Grupos de WhatsApp
- Redes Sociais
- Relatos internos / rádio corredor
- Às demais escolas, concorrentes ou não

Estejam prontos para

Saber quem será acionado – Comitê de Crise.

Em uma escola

- Diretor
- Coordenador Pedagógico
- Área de Comunicação
- Jurídico
- Envolvidos

Estejam prontos para

- Elaborar respostas cordiais
- Responder mil vezes a mesma coisa sem perder a paciência
- Proteger e dar subsídio aos seus principais embaixadores – alunos, professores, colaboradores, pais e parceiros
- Pensar multicanal

Criem o Estoque de Boa Imagem / Boa Vontade

- Comunique seus programas sobre os variados temas
- Pratique o acolhimento a cada questão



“ Sempre trate uma crise como se fosse a maior que sua empresa poderia enfrentar. Se ela não atingir tal ponto, ao menos você terá aprendido bastante e terá lições valiosas para as próximas.”

JACK WELCH

Para se aprofundar...



•**Escola Base** – série-documentário sobre caso que foi um ícone negativo na história do jornalismo brasileiro, quando a imprensa referendou acusações de assédio sexual contra uma escola sem questionar relatos da polícia. Os acusados foram inocentados poucos meses depois. (Globoplay)



•**Poder do Hábito** - livro que está em quase todas as listas do mundo dos negócios. Tem uma passagem muito interessante sobre como um comandante militar americano encerrou uma crise (protestos violentos) percebendo um hábito alimentar dos participantes.



•**Shoe Dog - Phil Knight** - biografia do fundador da Nike – várias passagens sobre crises na construção da empresa e quando já era um sucesso.



•**Paixão por Vencer** - Jack Welch - um capítulo dedicado ao tema.



•**Downfall** – documentário sobre a crise da Boeing, com destaque para como a empresa negligenciou os riscos e não foi transparente, piorando sua reputação e desempenho (Netflix).



• **Abercrombie & Fitch** – ascensão e queda da marca. O espírito do tempo tem muito a ver com a derrocada (Netflix).



Para ler



Para assistir



co—
muni
care

MUITO OBRIGADO!

