

Comunicação de Risco / Crise

Otavio Flud Giacomo

Núcleo de Comunicação / SVS / MS

Líderes Brasília DF

Novembro de 2007



Comunicação de Risco/Crise

- O que é Comunicação?
 - Informação X Comunicação
 - Áreas da Comunicação
 - Jornalismo (jornal / grande público)
 - Publicidade e Propaganda (venda / MKT)
 - Rádio e Tv (veículos / grande público)
 - RP (imagem institucional / públicos específicos)

MKT – é um conceito

- Os 4 P
 - Produto
 - Preço
 - Praça
 - Ponto de Venda
- Os 4 C
 - Cliente
 - Custo
 - Conveniência
 - Comunicação

Quem acredita na verdade?

- Qual o preço da Verdade ?
- Qual o custo da Verdade ?
- Qual a conveniência da Verdade ?
- Qual a comunicação da Verdade ?

Eu acredito que não exista
religião superior à VERDADE.

É possível estar preparado
para uma CRISE?

Fatores a serem ponderados.

Estrutura

1. Hospitais: quantos leitos?
2. Caminhões e barcos.
3. Defesa Civil organizada
4. Sociedade Civil organizada - ONGs
5. Escolas: quantas e onde?
6. Polícia, bombeiros, exército...

Recursos Humanos e Ações

1. Pessoal treinado
2. Plano de contingência para catástrofes e afins.
3. Estoque de material de emergência
4. Bom relacionamento entre os poderes e esferas governamentais.

O que fazer então?

“Tem um bando de jornalistas na sala ao lado querendo dados sobre a crise que estamos passando e você não tem tempo para tomar um café...

Chorar não vale...

Reza agora não...

Quero minha mãe! Ela provavelmente está rezando por você e para A CRISE PASSAR.”

RESPIRE PROFUNDAMENTE E SIGA OS PASSOS ABAIXO

ANTES

- LEVANTE OS PONTOS FORTES E FRACOS DE SUA CIDADE E DE SUA EQUIPE
- CRIE E IMPLEMENTE UM PLANO DE AÇÃO PARA CRISES.
- TREINE, REALIZE SIMULADOS, IDENTIFIQUE E MELHORE SEUS PONTOS FRACOS.
- CRIE UM SISTEMA DE VIGILÂNCIA

DEPOIS

- CONCENTRE AS INFORMAÇÕES EM UM SÓ LOCAL
- ESCOLHA BEM ESTE LOCAL
- ELEJA DENTRO DA EQUIPE UMA PESSOA PARA DAR AS INFORMAÇÕES E REPONDER AS PERGUNTAS DOS JORNALISTAS
- SOLTE BOLETINS COM HORA PRÉ-ESTABELECIDADA.

**Perguntas mais
Frequentes**

- Quem é a vítima?
- Quem é o culpado?
- Quem é o responsável ?
- O que houve ?
- Qual o custo ?
- Onde ocorreu ?
- O que está sendo feito ?
- Quando foi ?
- Por que ocorreu?
- Por que não foi prevenindo?
- Acontecerá novamente?

Antes de Falar com a imprensa

Prepare um Briefing

- Deixe claro que são informações preliminares
- Declare que boletins serão regulares na frequência de tantas horas
- Declare o que é fato e conhecido
- Um conselho: declare somente a verdade.

Pode ser útil, antes da crise...

- svs@saude.gov.br
- otavio.giacomo@saude.gov.br
- notifica@saude.gov.br
- Disque saúde 0800 61 1997
- NUCOM/SVS/MS
- 61 3315-3338
- 61 3315-3676

**VALEU, E ESPERO QUE UTILIZEM
SOMENTE EM EMERGÊNCIAS**

Obrigado!

ADORO PIZZA!

The logo for SVS (Secretaria de Vigilância em Saúde) is rendered in a white, stylized, outlined font. The letters are interconnected, with the 'S' and 'V' sharing a vertical stroke, and the 'S' and 'A' sharing a horizontal stroke. The 'A' is also stylized with a horizontal bar that connects to the 'S'.

Secretaria de
Vigilância em Saúde

Ministério
da Saúde

The logo for the Brazilian Government features the word "BRASIL" in a bold, white, sans-serif font. The letter 'A' is replaced by a stylized graphic of a globe with a white outline. Below the word "BRASIL" is a white rectangular bar containing the text "UM PAÍS DE TODOS" in a smaller, white, sans-serif font. Below this bar is the text "GOVERNO FEDERAL" in a white, sans-serif font.