

# Comunicação de Risco / Crise

Otávio 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](mailto:svs@saude.gov.br)
- [otavio.giacomo@saude.gov.br](mailto:otavio.giacomo@saude.gov.br)
- [notifica@saude.gov.br](mailto: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) consists of the letters 'SVS' in a stylized, white, outlined font. The letters are interconnected, with the 'S' and 'V' sharing a common vertical stroke, and the 'S' and 'S' sharing a common horizontal stroke at the top.

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 globe icon. Below the word 'BRASIL' are two lines of text: 'UM PAÍS DE TODOS' and 'GOVERNO FEDERAL', both in a smaller, white, sans-serif font.