

Gestão de crise nas instituições públicas



O que é crise?

“Qualquer situação que ameça ou pode ameaçar a integridade de pessoas ou propriedades, seriamente interromper um negócio, arranhar reputações ou impactar negativamente o valor de mercado.”

Joanathan Bernstein

Comunicação é fundamental!



ESTRATÉGIAS



Preparação prévia

Planejamento, plano de crise, treinamento de porta-voz.



Reconhecimento imediato

Transparência e agilidade.



Comunicação

Mensagem clara, consistente e empática.



Monitoramento

Acompanhamento permanente enquanto a crise evolui.



Adaptação

Adaptar a mensagem e evitar especulação.

ESTUDOS DE CASO



Eleição na
pandemia

Eleição mais
polarizada

ELEIÇÕES
2022
#seuvotofazopaís

ESTUDO DE CASO

2020 E SEUS DESAFIOS



- Ensinar e encorajar a população a votar.
- Incentivar as pessoas a trabalhar nas eleições em ano de pandemia.
- Evitar a alta abstenção,
- Combater a desinformação.

ESTUDO DE CASO

ESTRATÉGIA



Risco

Evasão de mesários e eleitores.



Estratégias

Consultoria sanitária
Articulação com congresso - nova data eleições
Informar a população
Garantir eleições seguras (saúde da população)



Mensagem

É SEGURO VOTAR!



ESTUDO DE CASO

AÇÕES



Público externo

- Articulação interna para responder e informar com agilidade.
- Capacitações (jornalistas e influenciadores).
- CDE físico: 400 profissionais.
- CDE virtual: 1443 profissionais.
- Transmissões ao vivo.
- Campanhas.
- Zero Rating.



Parcerias

- Coalizão de checagem: 260 checagens.
- Parceria com plataformas: Google, WhatsApp, Facebook, Twitter, Youtube, TikTok.
- BOT no Whatsapp.



Público interno

- Transmitir mensagens estratégicas aos servidores e colaboradores em teletrabalho.
- Estreitar laços da administração com os funcionários.
- Eliminar ruídos.
- Valorização do trabalho: autoestima e produtividade.

ESTUDO DE CASO

AÇÕES



Campanhas

- **Mesários**

Drauzio Varella - 670 mil mesários voluntários inscritos em todo o país após a campanha. Eleições 2020 contaram com 929 mil mesários voluntários. Triplicou número de mesários em relação a 2016.

- **Desinformação**

Atila Iamarino - Fake News: uma epidemia perigosa para a democracia

- **Mais jovens na política**

Nunca é cedo para fazer a diferença

- **Cuidados Sanitários**

Roberto Kalil - Sua missão é votar com segurança

- **Mais mulheres na política**

Camila Pitanga - Mais mulheres na política: a gente pode, o Brasil precisa!

- **Voto consciente**

Caio Coppolla e Gabriela Prioli - Fique do lado da democracia

ESTUDO DE CASO

Resultados



- Transparência na divulgação dos resultados.
- abstenção pouco acima da média de eleições anteriores (24,18%).
- Ampliação da capilaridade da Justiça Eleitoral nas redes (6 meses: 90k ➡ 188k + 335% visualizações - novembro/20).
- Fortalecimento no relacionamento com a imprensa.

ESTUDO DE CASO

2022 E SEUS DESAFIOS



- Notícias falsas e desinformação (fraudes nas eleições).
- Voto impresso.
- A população desconhece o processo.
- Ataques ao processo eleitoral e democrático.

ESTUDO DE CASO

ESTRATÉGIA



Risco

Risco de quebra democrática.



Estratégias

Desmistificar o voto eletrônico
Esclarecer a população
Responder a ataques
Fortalecer a imagem e a credibilidade



Mensagem

O PROCESSO ELEITORAL É SIGILOSOS, SEGURO E AUDITÁVEL

ELEIÇÕES
2022
#seuvotofazopaís

ESTUDO DE CASO

AÇÕES



Público externo

- Articulação interna para responder e informar com agilidade
- Estratégia para respostas à desinformação
- Capacitações (jornalistas e influenciadores)
- Transmissões ao vivo
- Campanhas



Parcerias

- Ampliação da Coalizão de checagem
- Ampliação dos parceiros
- BOT no Whatsapp e Telegram



Público interno

- Capacitações sobre o sistema eleitoral eletrônico
- Estreitar laços da administração com os funcionários;
- Eliminar ruídos;

ESTUDO DE CASO

Resultados



Participação de jovens

2022 x 2018

- 51,13% a + de jovens aptos a votar
- 52,3% a + de comparecimento em relação

Imprensa

- 6204 atendimentos à imprensa nacional e internacional.
- 1.819 matérias publicadas no portal.
- 127 esclarecimentos das agências de checagem.



E-Título

- APP mais baixado nas duas principais lojas de aplicativos.

Voto em trânsito

2022 x 2018

- Aumento de 278%.

Pessoa com deficiência

2022 x 2018

- 10x mais eleitoras e eleitores cadastrados em seções com acessibilidade.



Fato ou boato

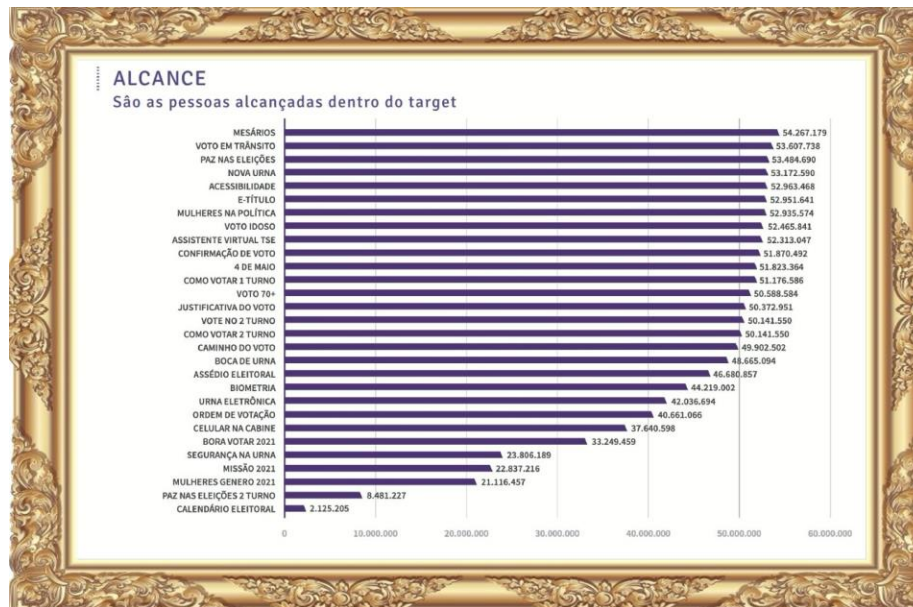
- Página completamente reformulada .

De agosto a dezembro

- 155 esclarecimentos.
- 9 milhões de acessos.
- 300 mil acessos na véspera do 1º turno.

ESTUDO DE CASO

Resultados



A maior visibilidade da Justiça Eleitoral em rede nacional da história.

ESTUDO DE CASO

Resultados – desinformação



Spotify®

Série de podcasts exclusivos.



Produção de conteúdo pra Alexa.



YouTube

2 nitrates para a página Fato ou Boato + suporte de segurança nas transmissões.



TikTok Kwai

Página especial sobre eleições + suporte de segurança nas transmissões.



One page como votar e IA + envio de notificações + gif temáticos.



ifood

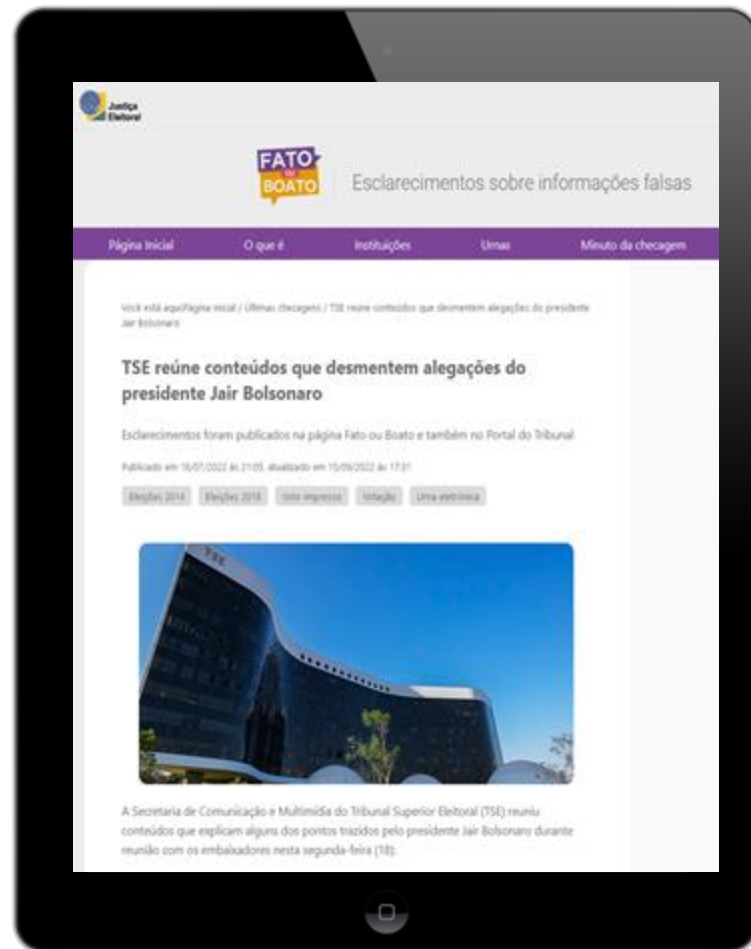
Envio de notificações.



tinder

Campanha e incentivo ao voto consciente.

Identificar o problema em tempo real e construir comunicação de enfrentamento aos ataques mais relevantes.



Em resumo



Evitar rumores e especulações

A comunicação clara e transparente reduz a propagação de rumores e especulações prejudiciais durante crises.



Promover a compreensão

A clareza na comunicação ajuda a promover a compreensão das medidas tomadas e dos impactos das crises.



Alinhamento de expectativas

Uma comunicação clara alinha as expectativas da população com as ações institucionais, evitando desinformação e mal-entendidos.





Obrigada!

Por Giselly Siqueira