

TIPO DO DOCUMENTO:

POLÍTICA



CBDE
BRASIL

ÁREA EMISSORA:
COMUNICAÇÃO

GERÊNCIA:
Diretoria Geral

PÚBLICO:
() Interno (x)
Externo

CÓDIGO:
POL.17

VERSÃO:
V.01

**DATA DE
PUBLICAÇÃO:**
01/07/2021

POLÍTICA DE GESTÃO DE CRISE E IMAGEM

SINOPSE

Esta política estabelece diretrizes e regras a respeito de qualquer situação atípica que afete ou ameace afetar negativamente a CBDE, – sua função, sua finalidade, suas atividades, sua estabilidade, sua integridade, sua imagem, sua reputação e sua credibilidade devem ser tratadas como crise ou crise em potencial.

ÍNDICE

SINOPSE	2
ÍNDICE	2
CONTROLE DE REVISÕES	3
1. OBJETIVO	4
2. ABRANGÊNCIA	4
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	4
4. RESPONSABILIDADES	4
5. DIRETRIZES	5
6. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE.....	6
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6
8. VIGÊNCIA	6
9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA	7
10. APROVAÇÃO.....	7



1. OBJETIVO

Esta Política de Gestão de Crise e Imagem tem o objetivo de identificar, antecipar e tratar fatores que representem risco à CBDE, sugerindo ações preventivas que possam evitar encadeamentos negativos para a imagem da Entidade.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os colaboradores da CBDE. Ressalta-se a importância da participação de todas as partes envolvidas na gestão integrada da comunicação que devem estar atentas às rotinas para prevenção de crises.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Incidente crítico: evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças a imagem da CBDE;

Crise: situação caracterizada pela ocorrência de um evento ou série de eventos que culminam no rompimento significativo das rotinas e serviços prestados pela Entidade, podendo gerar consequências graves à imagem da CBDE;

Política de gerenciamento de crise e imagem: conjunto de orientações normativas que têm como objetivo promover o gerenciamento de crise, de forma institucional;

Plano de gerenciamento de crise: plano que visa estabelecer procedimentos e protocolos a serem adotados pela CBDE quando em situação de crise ou de ameaça de crise;

Comitê de crise: comitê instaurado pelo Conselho de Administração, em situações de crise ou de ameaça de crise, com o objetivo principal de coordenar o monitoramento e a resposta da CBDE à situação de crise;

Protocolo de atuação em crise: documento que retrata as ações a serem adotadas quando instaurado o cenário de crise. A ser definido pelo Comitê de Crise.

4. RESPONSABILIDADES

Compete a todas as áreas envolvidas na gestão integrada da comunicação:

- Cabe à Coordenação de Comunicação a gestão da Política de Crise e Imagem;
- A Coordenação de Comunicação deve-se informar imediatamente à gestão da CBDE reportando à Presidência, Vice-Presidência, Diretoria Geral, demais Diretorias e área envolvidas, caso seja identificado uma crise ou uma possibilidade de crise;
- Em situações de crise, quando for o estritamente necessário, e conforme decisão do Conselho de Administração, deve ser organizado um Comitê para gerenciamento estratégico da crise, e este deve necessariamente contemplar integrantes nomeados pelo Conselho de Administração para elaboração de um diagnóstico;
- A partir do diagnóstico da situação, elaborado pelo Comitê de Crise, caberá à Coordenação de Comunicação propor estratégias específicas de comunicação as quais deverão integrar o Plano de Gerenciamento de Crise;



- Dar a equipe designada para atuar em situação específicas de crise, livre acesso às informações, processos, locais, reuniões e demais questões pertinentes;
- Em situações de crise, centralizar fluxos e canais de divulgação de informações, bem como a nomeação de um porta voz, devidamente capacitado para falar exclusivamente em nome da CBDE nessas circunstâncias;
- Dar respostas cautelosas, claras, ágeis e objetivas. Sempre que possível, sinalizar para medidas concretas de resolução dos problemas;
- Além de preservar a imagem e a reputação da CBDE, as ações de comunicação em situações de crise, não devem ignorar ou menosprezar, nessas circunstâncias, sua finalidade principal.

Com o objetivo de minimizar riscos de possíveis situações que possam gerar desgaste do nome da CBDE junto à mídia e ao seu público de relacionamento, a área de Comunicação deve realizar monitoramento periódico de notícias negativas relacionadas à Entidade, de modo a identificar temas que mais frequentemente geram imagens negativas. Para tanto, cabe à Coordenação de Comunicação, acompanhar:

- as manifestações mais recorrentes à Ouvidoria;
- as redes de mídias sociais, como o Instagram, Facebook, Twitter, blogs e sites de notícias.

É responsabilidade da Coordenação de Comunicação a elaboração mensal de relatório de gestão das ações de comunicação, a repercussão na mídia e as oportunidades de melhoria para o setor.

5. DIRETRIZES

Ainda que não seja gerada por questões de comunicação, toda crise gera implicações nessa área, de modo que a gestão e o controle dessas situações adversas envolvem, invariavelmente ações e estratégias de comunicação. Por isso, independente da origem e do motivo da situação deve-se obrigatoriamente observar as diretrizes descritas abaixo:

- Preocupação com a integridade da marca e nome da CBDE;
- Agilidade para apurar e controlar as informações;
- Agilidade na tomada de decisão;
- Ética e transparência;
- Responsabilidade individual e coletiva;
- Medidas concretas para resolução de problemas, incluindo:
 - identificação da situação de crise;
 - reporte à Presidência, Vice-Presidência, Diretoria Geral (CEO) e Conselho de Administração, e, instalação do Comitê para gerenciamento estratégico da crise;
 - definir o posicionamento da CBDE e como lidar com todos os públicos envolvidos, garantindo a distribuição e lisura das informações;



- definir plano de ação para gerenciamento da situação;
- controlar o fluxo de informações até que a situação seja resolvida;
- acompanhar e analisar a repercussão de notícias;
- manter o Comitê de Crise informado sobre a evolução, repercussão e solução da situação.

6. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE

Na estratégia de comunicação da Entidade, são definidos os seguintes instrumentos e ações de comunicação, que, em situações de crise podem ser utilizados, conforme orientações da Presidência, Vice-Presidência e Comitê de Crise:

- Criar roteiro de atendimento telefônico com orientações às atendentes e secretária;
- Redigir release sobre o assunto/tema, esclarecendo as condições das ocorrências e reforçando os aspectos favoráveis das medidas adotadas, bem como a idoneidade da Entidade;
- Emitir comunicados oficiais no sítio eletrônico da Entidade e publicar nas redes sociais. A primeira resposta deve ser na mídia social na qual o problema foi primeiramente identificado;
- Emitir comunicados oficiais e encaminhar às entidades do sistema CBDE, via e-mail institucional;
- Para o público interno, convocar reuniões explicativas da ocorrência, redigir um informe e encaminhar para o e-mail institucional ou definir outro meio de comunicação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Recomenda-se que sejam empenhados esforços estratégicos das Diretorias, da Coordenação de Comunicação e da Governança e Processos sempre que identificadas possíveis situações de crise para a prestação de serviços e a divulgação de qualquer tipo de informações de utilidade pública, quando/se for o caso.

8. VIGÊNCIA

Esta política permanecerá vigente por dois anos a contar da data de sua aprovação.

9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- Constituição Federal de 1988 – Capítulo Comunicação;
- Lei nº 4117/1962 (Código Brasileiro de Telecomunicações);
- Lei nº 8.078/1990 (Lei da Propaganda Restrita);
- Estatuto da Criança e do Adolescente de 1990;
- Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei da Transparência).



- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei da Transparência);
- Decreto – lei nº 173/2020 (Sistema Nacional de Gestão de Crise);

10. APROVAÇÃO

Esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração, em 01/07/2021, conforme registro em ata. Devendo ser assinada pelo Diretor Geral (CEO), utilizando assinatura digital.


Luiz Carlos Delphino
Diretor Geral (CEO)

POL.16 Política de Gesto de Crise e Imagem_V01 APROVADA CONSELHO DE ADMINISTRAO 01 07 2021.pdf

Hash do Documento Original: (SHA1) 4bc39039ab8413154040c4d2dc4f11d231c79171
SID: 17a6736A9C7-19Cf6A411C7-1Be75206dC7-1D6d6bBFDC7-1F3FCDAB9C7



Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 2 de julho de 2021



Assinaturas - Manuscrito Digital



Luiz Carlos Delphino de Azevedo Junior
luiz@cbde.org.br
Assinado em: 2021/07/02 10:43:07
Assinou como: parte

