

Relações Públicas em Mídias Digitais: Proposta de Matriz para Gestão Estratégica da Comunicação de Crise¹

Amanda Alves Poscínio²

Universidade Católica do Salvador, Salvador, BA

Mariana da Costa Cozza³

Universidade Católica do Salvador, Salvador, BA

RESUMO

O presente resumo expandido vem a partir de um trabalho do semestre acadêmico que viabilizava uma discussão em classe a respeito da leitura do artigo Proposta de Matriz para Gestão Estratégica da Comunicação de Crise do aluno Jones Machado, da Universidade Federal de Santa Maria – RS, e por fim se tornou um artigo. O contexto dessa nova criação buscou abranger os entendimentos do que seria Gestão Estratégica, Relações Públicas Digitais e Comunicação de Crise, além de trazer um manual facilitado de gestão pré-crise e pós-crise. O processo estratégico de comunicação que constrói relações de benefício mútuo entre organizações e seus públicos, deu origem à profissão de Relações Públicas. Tal profissão não tinha muito reconhecimento por fazer parte dos cursos de Comunicação como Jornalismo e Publicidade e Propaganda, e sempre houve o questionamento sobre o que exatamente faz um relações-públicas. Como toda forma de comunicação, a atividade de Relações Públicas envolve duas partes, que são as organizações e os públicos. Nessa direção, o estudo deste artigo nos fez refletir que para entender como funciona uma matriz para gestão estratégica de comunicação de crise, é preciso destrinchar os itens a ponto de entendê-los facilmente e construir um manual simples e rápido, porém necessário para todo estudante de Comunicação Social. Sendo assim, o artigo ficou dividido em quatro partes. A primeira compreendendo o conceito de Gestão estratégica e o contexto com a profissão Relações Públicas. Na segunda parte, falamos das Relações Públicas Digitais

¹ Trabalho apresentado na IJ 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XXII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 18 a 20 de maio de 2022.

² Estudante de Graduação 5º semestre do Curso de Relações Públicas da Escola de Comunicação-UCSAL, email: amanda.poscinio@ucsal.edu.br.

³ Estudante de Graduação 5º semestre do Curso de Relações Públicas da Escola de Comunicação-UCSAL, email: mariana.cozza@ucsal.edu.br.

e a forma como a mídia se inseriu tão rapidamente no atual contexto que vivemos. A terceira, trata-se da Comunicação de crise, o conceito, as fases e efeitos causados positivamente e negativamente falando. Já na quarta parte, sugerimos um manual prático para os estudantes de Comunicação Social, em especial para quem gosta da abordagem de gerenciamento de crises. Nos valemos do cenário atual tanto para entender a evolução do momento cultural, como as mídias digitais inseridas até agora, o que fez com que tivéssemos um desdobramento muito grande do trabalho a ponto de criarmos uma estratégia de interação em classe. Se analisarmos a atuação do profissional de relações-públicas, veremos que o mesmo trabalha em conjunto com a empresa / organização. Partindo deste ponto, trazemos citações dos autores Margarida Kunsch e James Grunig, que falam sobre o planejamento estratégico como método importante para fazer um raio x da situação real da organização, e traz a perspectiva de que todo negócio precisa de uma boa reputação para ter sucesso e prosperar. Nesse contexto, além do planejamento faz-se necessário outras discussões, onde a ambiência digital X sua velocidade X potencial abrangente nas comunicações, interfere diretamente na abordagem do tema. Somos convidados a fazer reflexões sobre os conceitos, fases, efeitos, aplicação e até criação de uma matriz, para gestão estratégica da comunicação de crise. Autores como Ian Mitroff, João José Forni e Argenti apresentam definições para “crises” e a caracterizam com similaridade sob o aspecto das percepções e das condições improváveis de se conjecturar a esse respeito, reafirmando a importância e eficiência do planejamento tornando, portanto, imprescindível atenção especial para esse tema. No artigo colocamos os seguintes pontos considerados causadores de crises baseados nas pesquisas que realizamos: Falta de planejamento, de auditorias, falta de treinamentos, de simulações, má gestão de pessoas, arrogância da alta administração, falta de ética e transparência nos negócios, mau relacionamento com a imprensa e clientes, posicionamentos pessoais na internet, dentre outros. As descrições acima e muitas outras situações podem desencadear crises organizacionais ou pessoais, principalmente torná-las perigosamente indefensáveis, se forem consideradas as consequências da alta velocidade e abrangência ‘mundial’ das notícias pelas redes sociais, possíveis de impactar de forma positiva ou negativa, os perfis envolvidos em questão. O gerenciamento de crise é um conjunto de procedimentos e ações que devem se adotados diante de uma situação de crise com objetivo de minimizar

impactos negativos e identificar oportunidades de melhoria de imagem e reputação em uma empresa ou instituição. Gestão de crise é, antes de tudo, trabalhar para evitar crise. E quando falamos disso, definimos a necessidade da existência de um plano pré-crise. Logo, voltamos a afirmar que não é preciso deixar uma crise atingir a organização, para que depois tome as decisões de ir em busca de um profissional adequado para resolver a situação. O artigo em si apresenta uma breve matriz de gestão de crises, visto que foi realizado por duas estudantes de Relações Públicas, e a partir deste, visamos a criação de um manual prático de gestão de crises. Atenção, estudo, e para além destes, a reflexão diante da situação do mundo durante o início da pandemia ou como já considerado, pós-pandemia, também deverão ser fatores fundamentais para contextualização nas questões de prevenção de crise. Países, empresas, pessoas de todas as classes sociais foram atingidas não apenas financeiramente, como emocionalmente, em cumprimento de medidas protetivas contra a Covid/19, onde relações trabalhistas, afetivas, foram abaladas ou desconstruídas, e o restabelecimento dessas conexões e necessidade de criação de novas formas de relações e interações com os públicos, se fez necessária através do espaço virtual. Com a nova utilização da internet (que aqui chamaremos de caseira) por aqueles que moldaram-se a produção de conteúdos virtuais muitas vezes de forma síncrona, ao vivo, objetivando relacionar-se ou para atender às demandas de suas atividades profissionais- home office, ou ainda para entretenimento, surgiram também as crises provenientes de origem virtual, e possibilidades de "punição", como por exemplo o temível cancelamento, ou a adaptação urgente a netiqueta. Ainda sobre o mundo virtual observamos que questões políticas, aumento da violência, desequilíbrio financeiro, inflação, guerra, tornaram-se tópicos cada vez mais frequentemente abordados pelas mídias sociais, oportunizando aos frequentadores dessa ambiência posicionamentos pessoais que convergiram como grandes geradores de crise. Consideramos ainda as terríveis fake-news, que espalharam-se pelo mundo virtual favorecidas pela comunicação fácil, causadoras de crises nunca antes imagináveis. Assim, concluímos com a certeza de que o olhar atento dos profissionais de Relações Públicas e a análise preventiva sobre as estratégias de comunicação para driblar

PALAVRAS-CHAVE: Gestão estratégica; Relações públicas digitais; Comunicação de crise; Manual prático; Gestão de crise.

REFERÊNCIAS

BUENO, Laís Cardozo. **Relações Públicas e as Redes Sociais Online: um estudo do caso Twitter.** Monografia de Conclusão de Curso. São Paulo: Universidade de Santo Amaro, 2009.

CHAMUSCA, M., CARVALHAL, M. et al. **Relações Públicas Digitais: O pensamento nacional sobre o processo de relações públicas interfaceado pelas tecnologias digitais.** Edições VNI. RP-Bahia, 2010.

ILKA CARRERA. Instagram: @ilkacarrera. Disponível em:
<https://www.instagram.com/ilkacarrera/>.

WAGNER, D. **O que é gestão estratégica: os 4 pontos fundamentais.** Meetime Blog. Disponível em:
<https://meetime.com.br/blog/gestao-empresarial/o-que-gestao-estrategica/>. Acesso em: 13/04/2021.

XerpayBlog. **Planejamento estratégico de gestão de pessoas: o que é e como fazer?.** 01 de Nov. 2018. Disponível em:
<https://www.xerpa.com.br/blog/planejamento-estrategico-de-gestao-de-pessoas/>. Acesso em: 13/04/2021