

PORTARIA TRT 18ª CCS/SGP Nº 269/2020 (*)

(*) Republicação em razão de erro material, conforme o despacho de fl. 85, PA nº 5789/2019.

**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO**

Institui e publica o Plano de Crise de Imagem do TRT18 e institui o Comitê de Crise de Imagem

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer um protocolo de atuação frente a situações capazes de prejudicar a imagem institucional do TRT18;

CONSIDERANDO que o surgimento das redes sociais e ferramentas de mensagem instantânea requer uma estrutura de governança e um plano de contingência capazes de lidar com eventos de crise de imagem em tempo hábil;

CONSIDERANDO o papel da área de comunicação, que deve atuar no sentido de promover o fluxo comunicacional entre todos os públicos de interesse do Tribunal.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir e publicar o Plano de Crise de Imagem do TRT18, cujo conteúdo segue anexo a esta Portaria, com a finalidade de estabelecer um protocolo para lidar com eventuais focos de crise ou com a crise instalada, estruturando as ações necessárias para que o TRT18ª Região atue de maneira coordenada e imediata em situações de crise de imagem.

Art. 2º Fica instituído o Comitê de Crise de Imagem, responsável por estabelecer ações de contingência frente a eventos com potencial para afetar a reputação do órgão, o qual atuará mediante convocação da unidade de Comunicação Social e terá a seguinte composição:

- I - Desembargador(a)-Presidente do TRT18ª Região, que o coordenará;
- II - Vice-Presidente e Corregedor(a);
- III - Secretário(a)-Geral da Presidência;
- IV - Diretor(a)-Geral;
- V - Diretor(a) da unidade de Comunicação Social.

§1º O Comitê de Crise de Imagem será secretariado pelo(a) chefe do Setor de Imprensa;

§2º O Comitê de Crise de Imagem reunir-se-á, ordinariamente, a cada 6 (seis) meses, ou sempre que for convocado pela unidade de Comunicação Social.

Art. 3º A unidade de Comunicação Social deverá monitorar continuamente os veículos de comunicação em massa e as redes sociais no intuito de detectar e prevenir eventos que possam ensejar crises de imagem.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho - DEJT.

(Assinado Eletronicamente)

PAULO PIMENTA
Desembargador-Presidente
TRT da 18ª Região

PLANO DE CRISE DE IMAGEM

Tribunal Regional do Trabalho
18ª Região

PLANO DE CRISE DE IMAGEM DO TRT18ª REGIÃO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO - GOIÁS

Rua T-51, esquina com rua T-1, n.1403, Setor Bueno, Goiânia-GO

Fone: (62) 32225000

Internet: www.trt18.jus.br



COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
JANEIRO DE 2019

GOIÂNIA-GO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. CONCEITOS	5
2.1 RISCOS	5
2.2 IMAGEM	5
2.3 CRISE	5
2.4 GESTÃO DE CRISE DE IMAGEM	5
2.5 CRISES INTERNAS E EXTERNAS	5
2.6 INCIDENTE CRÍTICO	5
2.7 PROTOCOLO DE ATUAÇÃO EM CRISE	5
3. TIPOS DE CRISE	6
4. AÇÕES DE CRISE DE IMAGEM	7
5. ATIVIDADES DE GESTÃO PRÉ-CRISE	8
5.1 COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM	8
5.2 LISTA DE VULNERABILIDADES	8
5.3 ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS PRÉVIAS	9
5.4 PORTA-VOZ OFICIAL DO ÓRGÃO PARA AS SITUAÇÕES DE CRISE	9
5.5 MONITORAMENTO	9
6. DURANTE A CRISE: O PLANO DE CONTINGÊNCIA	10
6.1 CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO	10
6.1.1 Impacto pouco relevante	11
6.1.2 Impacto relevante ou catastrófico	11
6.2 ACIONAR O COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM E A UNIDADE DE COMUNICAÇÃO	11
6.3 EXECUÇÃO DAS AÇÕES DELIBERADAS	12
6.3.1 Divulgação de respostas prévias	12
6.3.2 Criação de roteiro com orientações para os atendentes	12
6.3.3 Comunicado oficial	12
6.3.4 Orientações para o público interno	12
6.3.5 Entrevista	13
7. PÓS-CRISE	14
7.1 RELATÓRIOS DE LIÇÕES APRENDIDAS	14
7.2 ROTINAS DE RECUPERAÇÃO DA IMAGEM	14
8. ATRIBUIÇÕES	15
8.1 COMPETE À UNIDADE DE COMUNICAÇÃO DO TRT18ª REGIÃO	15

8.2 COMPETE AO COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM	15
8.3 COMPETE AO PORTA-VOZ	15
9. REFERÊNCIAS	16

1. APRESENTAÇÃO

“Nenhuma empresa, por mais sólida, admirada e moderna que seja, está imune à crise. Esse princípio básico da administração de crise, mesmo repetido e mais do que evidente, ainda continua esquecido por muitas organizações.” (João José Forni)

O principal bem que uma organização possui é sua reputação, resultado da percepção dos públicos com os quais se relaciona. Para melhorar a sua imagem, uma longa jornada é trilhada diariamente por todos os que trabalham no TRT18ª Região no intuito de contribuir para que o órgão alcance a sua visão, qual seja: “Alcançar a excelência na prestação dos serviços judiciais, na gestão de pessoas e na gestão de recursos, até 2020.” Contudo, a imagem de uma organização pode ser severamente comprometida em uma situação de crise, momento em que a falta de uma resposta coerente por parte dos gestores pode ofuscar anos de trabalho realizado com eficiência.

Toda organização está sujeita a ocorrências que podem prejudicar sua imagem institucional, sobretudo se o fato for noticiado pela mídia. Com o surgimento da internet e das modernas plataformas de comunicação, um acontecimento que antes era confinado aos limites do órgão agora pode ser viralizado nas redes sociais em questão de horas, arruinando todo o trabalho realizado por magistrados, servidores e aqueles que operam na justiça trabalhista e minando a confiança da população quanto aos serviços prestados. São tantas as informações desconstruídas e as interpretações distorcidas que existe a real necessidade de uma ação proativa e imediata que compreenda, dentre outras coisas, ações de comunicação interna e externa.

Um dos maiores desafios de governança é o gerenciamento de crise. Quando uma organização precisa lidar com situações desse tipo, comunicar da maneira correta é fundamental, sob pena de arcar com danos que podem se estender por longos períodos, ou mesmo destruir de maneira permanente parte da imagem organizacional.

Buscando sistematizar um planejamento e preparar o TRT18ª Região para situações adversas, este documento foi elaborado com o intuito de fornecer orientações de cunho prático e estabelecer um protocolo para lidar com eventuais focos de crise ou com a crise instalada, estruturando as ações necessárias para que o TRT18ª Região atue de maneira coordenada e imediata em situações de crise. Adicionalmente, estabelece as responsabilidades e a governança dedicada à comunicação em situações de crises de imagem.

2. CONCEITOS

2.1 RISCOS

Riscos podem ser entendidos como os efeitos das incertezas nos objetivos. Existem quando há possibilidade de ocorrência de resultados diferentes do esperado, ou seja, haver resultados piores ou melhores que os planejados (GOULART, 2003).

2.2 IMAGEM

A imagem é o conjunto das percepções em relação a uma organização. Essas percepções são a visão externa em relação aos diversos aspectos da organização.

2.3 CRISE

Crise é um evento crítico (fato, momento ou acontecimento) do qual decorrem consequências com potencial de afetar a confiança dos seus públicos preferenciais e comprometer a reputação do órgão.

2.4 GESTÃO DE CRISE DE IMAGEM

É um processo que consiste em estabelecer as ações que a organização vai tomar para esclarecer, por todas as formas e meios, os principais públicos estratégicos, com o objetivo de evitar danos à sua imagem. O processo de gestão de crise de imagem pode ser considerado um controle interno preventivo em resposta a um risco.

2.5 CRISES INTERNAS E EXTERNAS

As crises internas são aquelas cujos efeitos são sentidos apenas pelos seus magistrados e servidores, abalando a confiança, as relações interpessoais e as relações de trabalho. Elas têm origem na estrutura da própria organização e em seus processos. Deve-se buscar resolvê-las imediatamente a fim de que não se tornem crises externas. Já uma crise externa é aquela que alcança também a imprensa, a sociedade e/ou colaboradores externos à organização.

2.6 INCIDENTE CRÍTICO

Evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças à imagem do TRT18ª Região

2.7 PROTOCOLO DE ATUAÇÃO EM CRISE

Documento que retrata as ações a serem adotadas quando instaurado o cenário de crise.

3. TIPOS DE CRISE

Os eventos causadores das crises podem ser oriundos de diversas fontes, tais como:

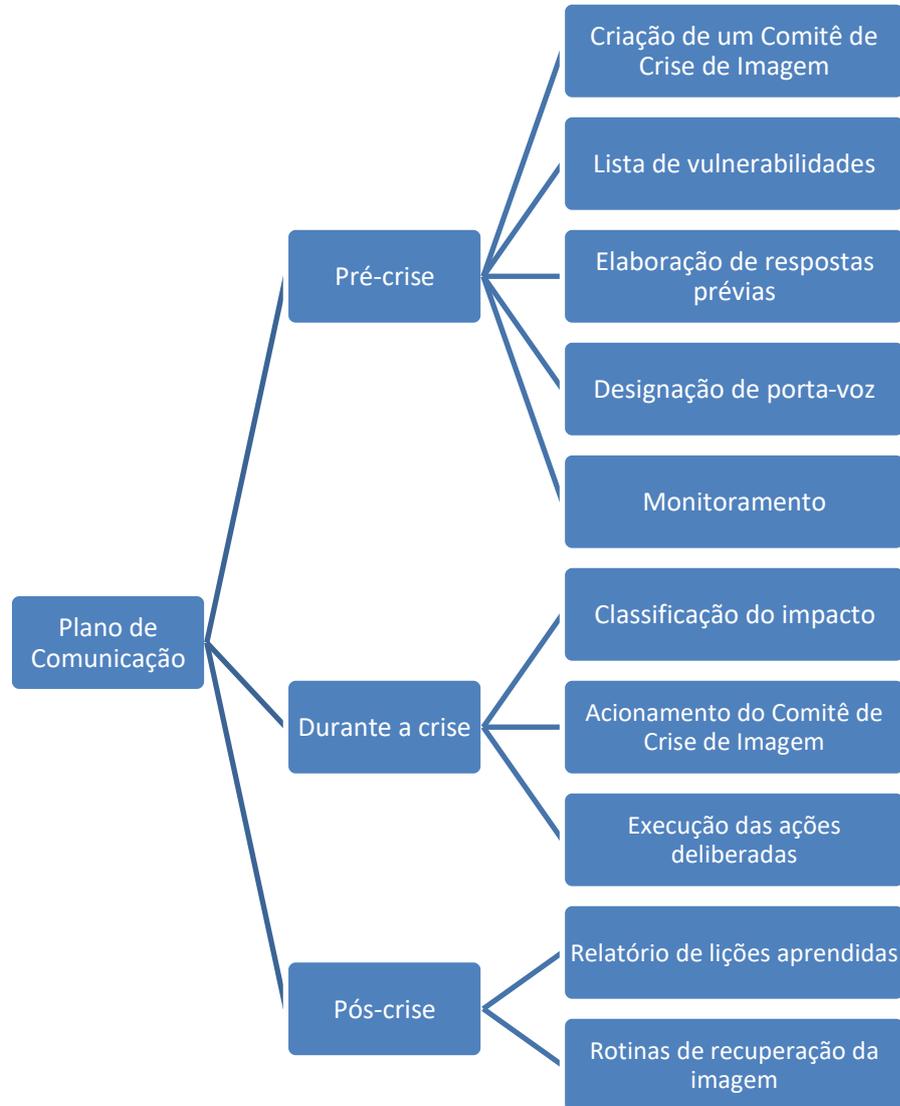
- Atividade criminosa;
- Natureza econômica;
- Riscos à Informação;
- Dados sensíveis ou sigilosos;
- Desastres naturais;
- Falhas em equipamentos ou construções;
- Inconformidade com alguma legislação;
- Relações humanas;
- Regulação.

Um plano de comunicação de crises deve contemplar tanto aspectos relacionados à comunicação interna, em uma situação de contingência, quanto a interlocução junto ao jurisdicionado, aos advogados e à imprensa.

Deve-se ter em mente que os planos de comunicação não são, terminantemente, ferramentas destinadas a esconder dos públicos e da mídia os fatos ou detalhes relacionados à crise, assim como não são formulários de “desculpas” a serem dadas. São, por outro lado, guias de como agir de forma a minimizar os impactos negativos da ocorrência, respondendo às expectativas dos públicos, evitando a disseminação de boatos e, de maneira geral, demonstrando respeito da instituição para com seus públicos.

4. AÇÕES DE CRISE DE IMAGEM

Tomando como base planos de comunicação apresentados por outras instituições privadas e públicas, o modelo abaixo foi adaptado de acordo com as necessidades do TRT18ª Região:



5. ATIVIDADES DE GESTÃO PRÉ-CRISE

A melhor forma de se preparar preventivamente para evitar ou mitigar os efeitos de eventuais crises de imagem é construir uma reputação alicerçada em boas práticas de governança, transparência e de confiança no relacionamento com os públicos de interesse. Quanto mais o TRT18ª Região pautar a sua atuação observando a legislação e as normas vigentes e fundamentar suas ações em princípios éticos e de responsabilidade socioambiental, menos vulnerável estará a crises inesperadas de imagem.

O tratamento de uma crise de imagem envolve a execução de um plano de contingência. Para que isso seja possível, é primordial que o TRT18ª Região possua uma estrutura de governança voltada para crises e tenha atribuído as responsabilidades aos atores envolvidos.

5.1 COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM

O Comitê de Crise de Imagem é a estrutura de governança responsável por coordenar os trabalhos, convocar reuniões, distribuir tarefas, unificar discursos e tomar decisões. Cabe ao Comitê de Crise de Imagem indicar explicitamente as fontes que irão se pronunciar durante a crise, evitando que pessoas não autorizadas deem declarações que não estejam em sintonia com a posição oficial. Ele também faz a gestão de quando, onde e como a comunicação institucional será realizada em situações de crise. Em situações mais graves, o comitê pode inclusive optar por assumir a posição de porta-voz institucional.

5.2 LISTA DE VULNERABILIDADES

O processo ordenado de identificação de potenciais crises de imagem deve ser uma rotina incorporada ao funcionamento da área de comunicação do órgão, pois ela é responsável pela gestão da imagem institucional. Os focos de vulnerabilidade serão identificados e atualizados pelos responsáveis, sempre que necessário. As fontes utilizadas para a identificação de vulnerabilidades podem ser clippings de notícias, situações prévias com potencial de se repetir, crises de imagem enfrentadas por outros órgãos com características similares e pesquisa em instituições privadas que já vivenciaram crise de imagem.

Diante do contexto em que o TRT18ª Região está inserido, algumas situações com potencial de provocar crises de imagem são:

- Acidentes dentro da instituição;
- Atraso em obras;
- Atrasos em pagamentos;
- Atrasos ou erros na divulgação de resultados de concursos e processos seletivos;
- Desastres naturais (inundações, vendavais, incêndios etc.) que afetem a estrutura física da instituição;
- Gastos excessivos ou inapropriados em obras, aquisições, contratos ou em sua folha de pessoal;

- Condutas inadequadas por parte de magistrados, servidores, estagiários e terceirizados;
- Redução da qualidade dos serviços prestados;
- Greves;
- Sistemas fora do ar por tempo excessivo;
- Corrupção e/ou atos ilícitos.

5.3 ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS PRÉVIAS

Respostas prévias são afirmações de caráter inespecífico contendo valores e objetivos institucionais relacionados ao tema associado à crise de imagem. O rol de respostas prévias deve ser elaborado tendo como base a lista de vulnerabilidades. A divulgação ou não das respostas prévias dependerá da gravidade da situação e da velocidade de propagação da crise, sendo considerada opcional.

Por exemplo, em situações envolvendo a prática de corrupção, uma proposta de resposta prévia seria: “O TRT18 reafirma o seu compromisso e comprometimento com as normas vigentes e informa que todas as condutas suspeitas serão apuradas por meio de processo formal de sindicância. Informa ainda que, a fim de inibir possíveis desvios de conduta, foi criado um Comitê de Ética e publicado um Código de Ética para a observância de todos os seus servidores”.

5.4 PORTA-VOZ OFICIAL DO ÓRGÃO PARA AS SITUAÇÕES DE CRISE

O porta-voz é a pessoa responsável designada para dar entrevistas à imprensa e falar em nome do órgão durante o gerenciamento da crise. O ideal é que somente uma pessoa fale em situações de crise, independentemente de ser o dirigente máximo dela, evitando desencontro nas informações que podem surgir na mídia. Ela deve ter experiência, saber agir sob pressão, ter boa capacidade comunicativa, possuir grande conhecimento sobre a organização, ter domínio sobre o que e para quem vai falar, conhecer as características dos veículos de comunicação e saber traduzir a linguagem técnica para que o jornalista e o amplo público compreendam o assunto.

O porta-voz adequado para cada situação será indicado pelo Comitê de Crise de Imagem de acordo com a especificidade da crise. Embora não seja obrigatório que o Presidente do TRT18 assuma o papel de porta-voz, sua fala pode ter um papel importante e relevante a depender do nível da crise de imagem.

5.5 MONITORAMENTO

A fim de antecipar possíveis crises de imagem, deve ser realizada uma verificação diária em clippings e canais da imprensa, bem como nas redes sociais e em mensagens recebidas pela Ouvidoria. O tom observado em matérias ou comentários pode ser indicio de uma crise e deve ser tratado de forma proativa.

6. DURANTE A CRISE: O PLANO DE CONTINGÊNCIA

Os momentos de crise não são propícios para planejamento, e sim para execução do que foi previamente estabelecido. É nesse momento que devem ser executados os planos de contingência, isto é, um conjunto de ações que têm como objetivo gerenciar situações de risco e minimizar os prejuízos que elas podem causar à organização, além de descrever os procedimentos que deverão ser adotados na ocorrência de eventos danosos à imagem do Tribunal.

A figura abaixo ilustra o modelo adotado para gestão de crises no TRT18ª Região:



6.1 CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO

Inicialmente, considerando a ocorrência de um evento com potencial de provocar uma crise, a unidade de comunicação fará a classificação de impacto nos níveis descritos abaixo:

Critérios	Classificação	Descrição
Pouco Relevante	Incidente	Eventos envolvendo o TRT18ª Região, magistrados ou servidores e com divulgação externa limitada.
Relevante	Crise	Eventos envolvendo o TRT18ª Região, magistrados ou servidores e com divulgação em veículo local de grande circulação ou propagação descontrolada nas redes sociais.
Catastrófico	Crise	Eventos envolvendo o TRT18ª Região, magistrados ou servidores e com divulgação nacional na mídia ou entre os assuntos mais comentados das redes sociais (<i>trend topics</i>).

6.1.1 Impacto pouco relevante

Eventos com menor potencial danoso serão tratados e monitorados pela Unidade de Comunicação, a qual decidirá pelas providências mais adequadas para evitar o aumento da crise e, conseqüentemente, a disseminação para outros meios de comunicação.

6.1.2 Impacto relevante ou catastrófico

Os eventos de maior impacto exigem um conjunto de ações coordenadas a fim de minimizar o dano ocasionado à imagem institucional do TRT18ª Região. Para isso, será convocada uma reunião do Comitê de Crise de Imagem para discutir as providências que serão tomadas a respeito. As providências contidas neste capítulo não esgotam o rol de respostas possíveis, servindo apenas como guia de referência para deliberação do Comitê Gestor.

Geralmente, antes da divulgação de matérias negativas, os canais da mídia costumam contatar o TRT18 antecipadamente a fim de verificar a veracidade dos fatos e ouvir um posicionamento preliminar do órgão. Para que haja a classificação de impacto de um evento, não é necessário que os desdobramentos tenham ocorrido. Aliás, tal espera pode prejudicar ações que eventualmente possam ser adotadas. Nesse sentido, a unidade de Comunicação Social fará o monitoramento da mídia e das redes sociais e poderá acionar o Comitê de Crise de Imagem caso apenas vislumbre os efeitos descritos na tabela de classificação de impacto, mesmo porque o principal objetivo da organização é evitá-los.

6.2 ACIONAR O COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM E A UNIDADE DE COMUNICAÇÃO

O Comitê de Crise de Imagem é a estrutura de governança ideal para tomar decisões em um momento de crise. Ele é responsável por definir a estratégia, o teor das mensagens e as ações que serão adotadas. Dentre as questões que serão discutidas pelo Comitê de Crise de Imagem, destacamos as seguintes:

- Qual será a resposta oficial que o TRT18ª Região adotará em relação ao ocorrido?
- Quais ações de mitigação adicionais serão tomadas?
- Em qual prazo e de que forma isso será realizado?
- Quais serão os meios de comunicação adotados?

Após um evento ser classificado como relevante ou catastrófico em relação ao impacto na imagem da organização, o Comitê de Crise de Imagem poderá ser acionado para uma reunião presencial ou mesmo para deliberações por meio de aplicativo de mensagem instantânea, buscando dar maior celeridade ao trabalho.

Posteriormente, a unidade de comunicação tem por atribuição dar efetividade ao que foi estabelecido pelo Comitê de Crise de Imagem, atuando como assessoria de imprensa e fornecendo informações atualizadas de acompanhamento aos membros do Comitê. Também é responsável por monitorar os desdobramentos decorrentes da crise, contatando os veículos de comunicação e

preparando o porta-voz oficial do TRT18ª Região para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

6.3 EXECUÇÃO DAS AÇÕES DELIBERADAS

Após a reunião do Comitê de Crise de Imagem, as ações deliberadas serão executadas pela unidade de Comunicação Social. As ações a seguir são exemplificativas e não buscam esgotar o rol de iniciativas possíveis, e sim servir como ponto de partida para a atuação do referido Comitê.

6.3.1 Divulgação de respostas prévias

A fim de evitar um impacto ainda maior decorrente da crise, o Tribunal pode optar pela divulgação de respostas prévias o mais rápido possível após a crise ter sido instaurada, as quais não bastam e nem esgotam o problema, servindo apenas como dique de contenção dos primeiros danos provocados pela crise. As respostas prévias devem ser divulgadas no portal do TRT18ª Região na internet e nos canais do tribunal nas redes sociais, analisando-se, ainda, a conveniência ou não do envio das respostas prévias, a título de nota oficial, à imprensa.

6.3.2 Criação de roteiro com orientações para os atendentes

Complementando a ação anterior, um roteiro pode ser fornecido por escrito a todas as pessoas responsáveis pelo atendimento ao público (telefone, portaria, ouvidoria, recepção e demais meios), as quais deverão repassar as informações previamente elaboradas. O roteiro deve conter a orientação de que todas as demandas de imprensa devem ser encaminhadas à Área de Comunicação com o nome, o veículo e o contato do jornalista.

6.3.3 Comunicado oficial

O comunicado oficial pode ser incluído no site do TRT18ª Região e no perfil institucional das redes sociais. Caso o evento tenha ocorrido em alguma mídia social, a primeira resposta deve ser publicada na mesma mídia. O comunicado deve incluir informações sobre o que aconteceu, o que a organização está fazendo a respeito e o que fará para que o ocorrido não aconteça novamente.

6.3.4 Orientações para o público interno

O público interno é uma fonte importante de propagação de notícias sobre uma instituição, tanto favorável como desfavoravelmente. Os colaboradores de uma entidade envolta por uma crise, se bem informados sobre os pormenores da situação, podem ajudar na disseminação dos argumentos da instituição, acessando outros públicos e pessoas de fora dos limites da organização. Além disso, os magistrados e servidores podem impedir, também, a proliferação de boatos e inverdades que acabam por impor um grande prejuízo ao órgão. O Comitê de Crise de Imagem deve avaliar a necessidade de se redigirem informes explicativos sobre os fatos ocorridos para serem publicados nas ferramentas de comunicação interna.

6.3.5 Entrevista

Dependendo do impacto do evento, pode ser conveniente o agendamento de uma entrevista coletiva com o porta-voz oficial do TRT18ª Região e com o Presidente. A entrevista deve ser concedida apenas após a apuração do fato e a escolha do tratamento deste pelo Comitê de Crise de Imagem.

É importante que o porta-voz e o presidente façam uma análise junto ao responsável pela área de Comunicação do Tribunal das prováveis perguntas que serão feitas pelos jornalistas e tenham as respostas apropriadas, inclusive para as perguntas consideradas mais difíceis ou indiscretas. Para isso, o entrevistado pode ter em mãos dados e documentos que possam ser consultados durante a entrevista, a fim de que a informação contida na resposta seja a mais precisa possível. Antes das entrevistas, o porta-voz deve se assegurar de que as perguntas abaixo estejam plenamente respondidas:

- O que a imprensa vai querer saber primeiro?
- O que aconteceu?
- Por que aconteceu?
- Quando aconteceu?
- Quais as consequências em curto e médio prazos?
- Quem são os responsáveis pelo ocorrido?
- Houve ocorrências anteriores?
- Quem está envolvido na apuração do ocorrido?
- Quais as medidas que já foram tomadas?
- Como fica o atendimento?

7. PÓS-CRISE

7.1 RELATÓRIOS DE LIÇÕES APRENDIDAS

Depois de terminado o período agudo da crise, ou seja, quando as operações estiverem retornando à normalidade, é importante a realização de uma sondagem junto aos públicos de interesse para saber o quanto foi afetada a imagem ou reputação da entidade e qual o grau de efetividade das medidas adotadas.

7.2 ROTINAS DE RECUPERAÇÃO DA IMAGEM

Dependendo do tamanho da crise, o órgão pode optar por direcionar ações de comunicação com o intuito de reparar danos à reputação, recuperando o espaço perdido e reposicionando a credibilidade institucional, como, por exemplo, dar retorno para a opinião pública, mostrando as providências tomadas para que o ocorrido não se repita.

8. ATRIBUIÇÕES

8.1 COMPETE À UNIDADE DE COMUNICAÇÃO DO TRT18ª REGIÃO

- Monitorar continuamente eventos que possam deflagrar crises de imagem e classificá-los conforme o grau de impacto;
- Convocar reunião do Comitê de Crise de Imagem e assessorá-lo sempre que for identificado impacto relevante ou catastrófico na imagem do TRT18ª Região;
- Executar as ações de contingência deliberadas pelo Comitê de Crise de Imagem;
- Manter o histórico de lições aprendidas;
- Buscar ações de capacitação e preparo para os membros do Comitê de Crise de Imagem e para o porta-voz do TRT18ª Região;
- Orientar o porta-voz a fim de evitar divergências de discurso e/ou posicionamentos.

8.2 COMPETE AO COMITÊ DE CRISE DE IMAGEM

- Revisar e referendar a classificação dos riscos realizada pela área de Comunicação;
- Atuar, tempestivamente, para apurar e controlar a propagação da crise de imagem;
- Definir o posicionamento oficial da instituição frente ao fato ocorrido;
- Controlar o fluxo de informações até que o problema seja solucionado e esclarecido, acompanhando e analisando a cobertura da imprensa;
- Elaborar respostas institucionais visando à mitigação de prejuízos ocasionados por eventos danosos à imagem do TRT18ª Região;
- Eleger o porta-voz do TRT18ª Região.

8.3 COMPETE AO PORTA-VOZ

- Assumir a comunicação oficial dos fatos junto à imprensa e aos públicos prioritários;
- Conceder entrevistas individuais ou coletivas, conforme a orientação da Unidade de Comunicação Social.

9. REFERÊNCIAS

BRASILIANO, Antonio Celso Ribeiro: **Gestão de Riscos Corporativos**. Sicurezza Editora, São Paulo. Disponível em:<<http://www.brasiliano.com.br/pdf/metodologiabrasiliano.pdf>>. Acesso em: 05.jan. 2018.

CURADO, Olga. Crise de imagem, uma morte anunciada. Disponível em:<<http://criseecomunicacao.blogspot.com.br/2009/03/crise-de-imagem-uma-morte-anunciada.html>>. Acessado em 02.jan. 2018.

GRANDINI, Raíssa. Gestão de crises de imagem: prepare-se para superá-la! . Disponível em: <http://blogrp.todomundorp.com.br/2017/05/gestao-de-criSES-de-imagem/>. Acessado em 02.jan.2018.

IBGC. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Guia de Orientação para Gerenciamento de Riscos Corporativos (PDF), criado em 21 de ago. 2007.

MARIASCH, Alan: O que é gerenciamento de crise. Disponível em: <http://www.racecomunicacao.com.br/blog/o-que-e-gerenciamento-de-criSE/>. Acessado em 09/01/2018.

OLIVEIRA, Mário Luiz do Nascimento: Plano de Comunicação: Parte essencial na Gestão de Crises. São Paulo, 2013.

ROSA, Mário. **A era do escândalo. Lições, relatos e bastidores de quem viveu as grandes crises de imagem**. São Paulo, Geração Editorial, 2003.

SAMPAIO, Rafael. Propaganda de A a Z: como usar a propaganda para construir marcas e Empresas de sucesso. Rio de Janeiro: Campus, 1999.