Primeiro comunicado de crise: as três frases

Use nesta ordem e troque o que está entre colchetes. O primeiro comunicado não precisa ter todas as respostas: precisa dizer o que aconteceu, o que a empresa está fazendo agora e quando volta a falar.

Nota pública

O texto que sai primeiro, no canal oficial.

1 O QUE ACONTECEU

Em **[data]**, às **[hora]**, **[o que aconteceu, sem eufemismo, em uma frase]**.

2 O QUE A EMPRESA ESTÁ FAZENDO AGORA

Neste momento, **[o que a empresa está fazendo agora]**.

3 QUANDO VOLTA A FALAR

A próxima atualização sai em **[data e hora]**, neste canal: **[endereço do canal oficial]**.

Mensagem para a equipe

Junto ou antes da nota pública: a equipe ouve da empresa antes de ler na rede.

- **[O que aconteceu, na mesma frase da nota.]**
- O que já pode ser dito: **[frase aprovada]**.
- Pergunta de cliente ou de jornalista vai para **[nome e contato]**.
- Não comente **[o que ainda não pode ser dito]**.
- A próxima atualização interna sai em **[data e hora]**.

Não entra no primeiro comunicado: suposição sobre a causa · nome de pessoa envolvida · número ainda não conferido · promessa que a empresa não controla.

Agência BR2 · WhatsApp (11) 95737-7639 · br2@agenciabr2.com.br · agenciabr2.com.br

O mesmo modelo, preenchido

Uma falha de operação, num cenário fictício: o sistema de pedidos de um site de vendas para. Repare na ordem das frases e no que fica de fora.

DEMONSTRAÇÃO AUTORAL BR2 · CENÁRIO FICTÍCIO

Nota pública

Hoje, às 9h40, o sistema de pedidos do nosso site parou de funcionar. Os pedidos feitos depois desse horário não foram registrados.

Neste momento, suspendemos as vendas pelo site, mantivemos as lojas abertas e estamos falando com cada cliente que fez pedido nesse intervalo. As causas estão sendo apuradas.

A próxima atualização sai hoje, às 13h, neste canal: a página de avisos do nosso site.

Mensagem para a equipe

Às 9h40 o sistema de pedidos do site parou de funcionar.

O que já pode ser dito: as vendas pelo site estão suspensas e as lojas seguem abertas.

Pergunta de cliente vai para a central de atendimento; pergunta de jornalista vai para a comunicação corporativa, pelo ramal da área.

Não comente a causa: ela ainda está sendo apurada.

A próxima atualização interna sai às 12h30, antes da nota pública.

Quando a causa não está confirmada. Se a causa ainda não está confirmada, diga isso: “As causas estão sendo apuradas.” Não especule e não prometa o que não depende só da empresa.

Quem aprova. O modelo é ponto de partida. O texto final passa pela diretoria e pelo jurídico da empresa, que decidem o que pode ser dito.

Agência BR2 · WhatsApp (11) 95737-7639 · br2@agenciabr2.com.br · agenciabr2.com.br

As primeiras 4 horas

Quem decide, quem fala, quem aprova, por quais canais e o registro do que se soube. Marque cada passo quando estiver feito.

- ☐ **1.** Confirme o fato com quem estava lá e anote a hora de cada informação.
- ☐ **2.** Reúna o comitê de crise: quem decide, quem aprova o texto, quem fala pela empresa e quem cuida da imprensa.
- ☐ **3.** Escreva o primeiro comunicado em três frases: o que aconteceu, o que a empresa está fazendo agora e quando volta a falar.
- ☐ **4.** Avise a equipe interna antes ou junto da nota pública, com o que pode ser dito e para quem encaminhar perguntas.
- ☐ **5.** Defina um porta-voz e um único canal oficial de atualização.
- ☐ **6.** Prepare perguntas e respostas para atendimento, vendas e recepção.
- ☐ **7.** Acompanhe o que está sendo dito nas redes e na imprensa e anote o que pede resposta.
- ☐ **8.** Marque a próxima atualização e cumpra o horário, mesmo sem novidade.

A BR2 escreve e desenha o comunicado, a mensagem para a equipe, as perguntas e respostas e o roteiro do porta-voz, junto da assessoria de imprensa da empresa, quando houver. As decisões ficam com a diretoria e o jurídico.

O comitê, com nome e substituto

PAPEL	NOME	SUBSTITUTO	CONTATO
Quem decide			
Quem aprova o texto			
Quem fala pela empresa			
Quem atende a imprensa			
Quem cuida da equipe			

Públicos e canais avisados

☐ Equipe interna ☐ Clientes ☐ Fornecedores ☐ Imprensa ☐ Autoridades

Registro

HORA	O QUE SE SOUBE	QUEM CONFIRMOU	O QUE MUDOU NO TEXTO

Agência BR2 · WhatsApp (11) 95737-7639 · br2@agenciabr2.com.br · agenciabr2.com.br

Vamos conversar sobre

o primeiro comunicado de crise?

Se este material levantou uma dúvida, uma ideia ou um prazo, fale com a equipe da Agência BR2. **Proposta em até 3 horas, 24/7.**

WHATSAPP

(11) 95737-7639

Aponte a câmera do celular para o código ou toque no número: a conversa abre com o nome deste material.

Chamar no WhatsApp →

TELEFONE
+55 11 95737-7639

E-MAIL
br2@agenciabr2.com.br

SITE
agenciabr2.com.br

Pedir conversa sobre este assunto
agenciabr2.com.br/contato · o formulário já chega com o tema deste material →