



**PATRICIA TEIXEIRA**

**We Plan Before**

TEMA: "Gestão de Crise na Sociedade do Risco".



**#ceocouncilexperience**

# Gestão de Risco ou Gestão de Crise?

O cenário brasileiro exposto a crises. Como se preparar



*Inteligência em Riscos  
e Gestão de Crise*

**Linkedin: Patrícia B. Teixeira**  
**(AMO – ACEITO AMIZADES SINCERAS)**

**Twitter: @patriciatruxe**

- Jornalista
- Psicanalista
- Colunista da CBN Ribeirão no quadro Mundo Digital
- Mestre em comunicação organizacional com a pesquisa Gestão e Gerenciamento de Crise na Sociedade do Risco
- Especialização em comunicação corporativa pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM)
- Professora de Pós-Graduação
- Professora da Digital House
- Founder da WePlanBefore
- Founder da Trixe Comunicação Estratégica



Patrícia B. Teixeira

# Caiu na rede. E agora?

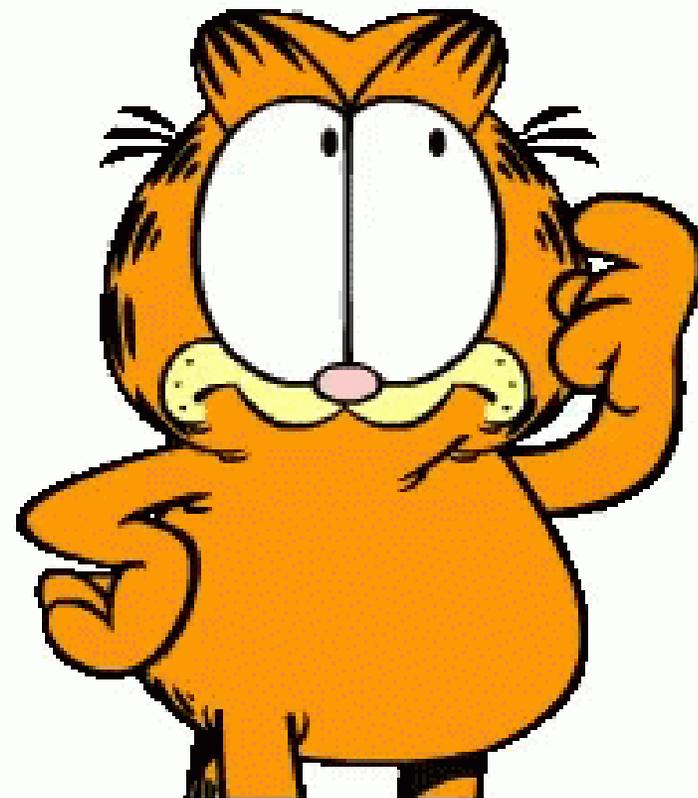
GESTÃO E GERENCIAMENTO  
DE CRISES NAS REDES SOCIAIS

[Curtir](#) · [Comentar](#) · [Compartilhar](#)

editora  
**EVORA.**

**Brasil não tem crise?**

**Um País que não tem  
catástrofe?**





**Itajaí – Santa Catarina (2008)**



## Enchentes e deslizamentos de terra no Rio de Janeiro em 2011

Enchentes e deslizamentos de terra atingiram o estado do Rio de Janeiro, localizado no Sudeste do Brasil, em janeiro de 2011. Os municípios mais afetados foram Nova Friburgo, Teresópolis, Petrópolis, Sumidouro, São José do Vale do Rio Preto e Bom Jardim na Região Serrana e Areal na Região Centro-Sul do estado. [Wikipédia](#)

**Data:** 11 de janeiro de 2011

**Mortos:** 917 pessoas

**Número total de mortos:** 903

**Desaparecidos:** 345 pessoas

**Desalojados:** 35.000 pessoas

**Locais:** [Petrópolis](#), [Nova Friburgo](#), [Teresópolis](#), [São José do Vale do Rio Preto](#), [Sumidouro](#)

MENU

G1

RIO DE JANEIRO

Q BUSCAR

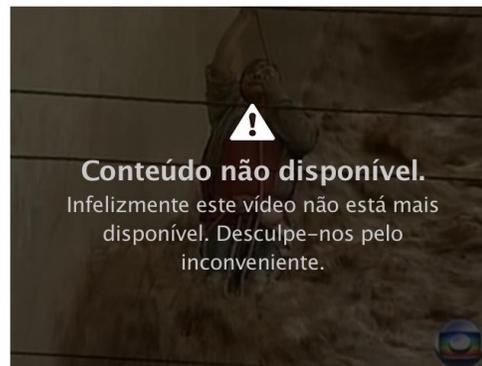
CHUVAS NO RJ

13/01/2011 21h22 - Atualizado em 13/01/2011 23h37

## Chuva na Região Serrana é maior tragédia climática da história do país

Número de mortos em 4 cidades do RJ chega a 506, segundo prefeituras. Na tragédia de Caraguatatuba, em 1967, foram registradas 436 mortes.

Do G1, com informações do Jornal Nacional



A chuva na Região Serrana do RJ, que provocou 506 mortes, já é considerada a maior tragédia climática da história do país. O número de vítimas ultrapassou o registrado em 1967, na cidade de Caraguatatuba, no litoral norte de São Paulo. Naquela tragédia, tida até então como a maior do Brasil, 436 pessoas morreram.

[Veja o site do Jornal Nacional](#)

Segundo os últimos levantamentos das prefeituras de Nova Friburgo, Teresópolis,



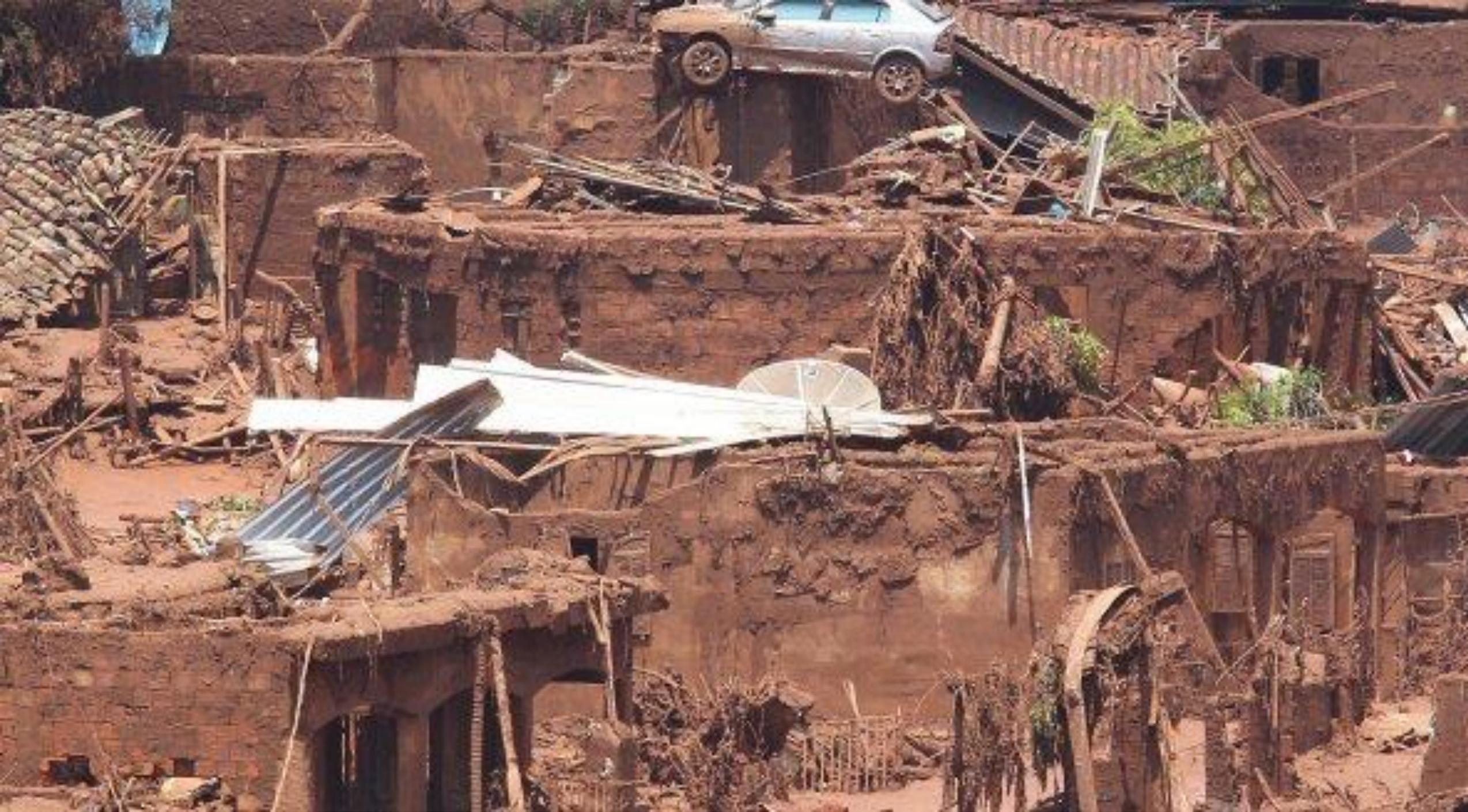
### Chuvas no RJ

[veja tudo sobre >](#)

**Setenta casas em situação de risco serão derrubadas na serra do RJ**

AN/AN/NAN

**União libera R\$ 2,8 milhões para área de saúde na Região Serrana do RJ**





Samarco - 650 km de impacto: de Mariana (MG) até Espírito Santo



**Barcarena - Cidade no nordeste do Pará enfrenta contaminação provocada por vazamento de rejeitos de barragem da mineradora Hydro. Março/ 2018**



## **Crise Anglo American (2018)**

2 vazamentos no mineroduto de minério de ferro da empresa, em março



**Vazamento em mineroduto da Anglo American contaminou ribeirão em Santo Antônio da Grama (MG) e interrompeu abastecimento de água na cidade**



Brasil

# Incêndio destrói prédio do Museu Nacional no Rio de Janeiro

Inaugurado em 1818, o museu completou 200 anos em junho

Por Da Redação

3 set 2018, 13h47 - Publicado em 2 set 2018, 21h00

- Envelope icon
- Facebook icon
- Twitter icon
- LinkedIn icon
- More options icon



Pagamentos sem barreiras.  
Negócios sem limites.

Conheça

adyen

## Pela web



**Espante os bandidos com o alarme de segurança inteligente.**

(Alarmes Verisure)



**Pare de usar microondas para degelar seus alimentos!**

(Tábua MaxChef)



**[Fotos] Cena que acabou**



**Deslizamento de uma rocha no Morro da Boa Esperança –  
Niterói – nov. 2018**



**Avião cai no dia 30 de novembro na zona norte**



**Brumadinho – 25 de janeiro**

07/02/2019 às 20h22

## Vale deixa índice de sustentabilidade da B3 após tragédia em MG

Por Rita Azevedo | Valor



**SÃO PAULO** - As ações da Vale deixarão de integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) a partir de 12 de fevereiro, informou a B3 nesta quinta-feira (7).

A decisão foi tomada em reunião ordinária do Conselho Deliberativo do Índice e leva em conta os efeitos do rompimento da barragem da Vale em Brumadinho (MG) no dia 25 de janeiro.



## Chuvas em SP – março 2019

metro HOME FOCO SOCIAL ENTRETENIMENTO ESTILO DE VIDA OPINIÃO HORÓSCOPO

FOCO

### Chuvas matam 310% a mais entre dezembro e abril em São Paulo

Por Metro Jornal e Agência Brasil

🕒 Segunda, 15 abril 2019, às 08:17



**Boechat – fevereiro 2019**

# Morre a 24<sup>a</sup> vítima do desabamento na Muzema

Adilma Rodrigues, de 35 anos, era casada com o pastor Cláudio, primeira vítima da queda dos prédios. Os dois prédios caíram no dia 12.

Por **Diego Sarza, GloboNews**

22/04/2019 10h24 · Atualizado há 2 horas



# Facebook removed from S&P list of ethical companies after data scandals



Privacy issues meant Zuckerberg failed to make the cut, dropping off the index entirely

Home > Mercado

## Facebook é removido de índice da S&P, que monitora questões de governança

Por Thaís Augusto | 14 de Junho de 2019 às 08h47



Saiba tudo sobre Facebook

VER MAIS

A S&P Dow Jones Indices anunciou nesta quinta-feira (13) que está removendo as ações do **Facebook** do S&P 500 ESG, índice que monitora empresas que pontuam bem nos rankings ambientais, sociais e de governança corporativa.

De acordo com a empresa, o Facebook foi retirado do índice depois de um balanceamento rotineiro que ocorreu em 30 de abril. A decisão foi impulsionada por preocupações com a privacidade dos usuários da rede social. Outras empresas como Wells Fargo, **Oracle** e **IBM** também foram descartadas do índice.

Mude seu jeito de investir

XP Investimentos

Acesso a diversos produtos com oportunidades exclusivas. Conheça a XP.



WEBSITE



ROTAS

*A saída de marcas em índices,  
como estes, abala a reputação e  
traz impactos econômicos*

# CORREIO DO POVO

PORTO ALEGRE, SEXTA-FEIRA, 14 DE JUNHO DE 2019

O ALEGRE

MENU

ENTRAR

ASSINE

**vivo**  
EMPRESAS

**vivo**  
FIBRA

**100 + 100**  
MEGA DE BÔNUS

POR R\$ **99,99**/mês  
no combo

+

Smart Wi-Fi e  
modem grátis

**Assine já**

Valor total do combo: R\$149,99.  
Consulte condições.

## Facebook nega que Zuckerberg tenha violado proteção de dados

Tema é alvo de investigação da Comissão Federal do Comércio nos EUA

13/06/2019 | 9:26 Atualizado 9:30  
Por **AFP**





## Vazamento de dados obriga Flipboard a redefinir senhas de usuários

28/05/2019 às 18:05 • 1 min de leitura

Felipe Payão @felipepayao

Compartilham

Comentários

O agregador de conteúdo Flipboard alertou nesta terça-feira (28) sobre um vazamento de dados de usuários. Segundo a empresa em comunicado para clientes, o incidente não foi grande — porém, números não foram revelados. Mesmo assim, usuários do Flipboard serão obrigados a reiniciar as senhas antes de acessarem o serviço.

"Sabemos que transparência é importante para a nossa comunidade e queremos comunicar as nossas constatações da investigação que foi conduzida, as medidas tomadas e as ações que você pode realizar", destacou no comunicado, de acordo com o pessoal da ITMidia.



Mais lidas hoje

TECNOLOGIA

## DADOS

Dados pessoais de 2,4 milhões de usuários do SUS são vazados na internet



INSEGURANÇA NA INTERNET

## Vazamento de dados: faltam políticas voltadas para a educação digital

"Com algumas medidas básicas, podemos eliminar 80% das vulnerabilidades, acarretando em menor exposição"

12/06/2019 - o9hoomin

Publicidade

## Vazamento expõe dados de 49 milhões de contas do Instagram

20/05/2019 às 18:11 • 1 min de leitura

Felipe Payão @felipepayao

552 Compartilham

2 Comentários

Uma base de dados, armazenada na Amazon Web Services, estava exposta e sem qualquer tipo de senha como proteção. O maior problema? Dentro dela estavam os registros de mais de 49 milhões de usuários do Instagram, rede social de fotos do Facebook.

Segundo o TechCrunch, os registros incluíam dados públicos, biografia de perfil, foto do perfil, o número de seguidores, se foram verificados, localização por cidade e país, informações de contato privadas, email do proprietário da conta, endereço e telefone. Além disso, haviam métricas para empresas terem noções de quanto teriam que pagar por publicação aos influenciadores.



Mais lidas hoje

TECNOLOGIA

## SEGURANÇA

Falha grave: servidor vazou 120 milhões de CPFs e outros dados valiosos



# Lei Geral de Proteção de Dados

75% dos brasileiros ainda não sabem o que é, segundo pesquisa do Serasa Experience.

Aprovada em 2018 e passa a valer a partir de 2020 para todas as empresas





A nova lei estabelece princípios, direitos e deveres a serem considerados no tratamento de dados pessoais de consumidores e usuários de serviços.

Usuários que sofrerem vazamentos de dados podem ser indenizados.

*As empresas ou grupos que não cumprirem com as novas exigências estarão sujeitas a uma multa que pode chegar a até R\$ 50 milhões.*

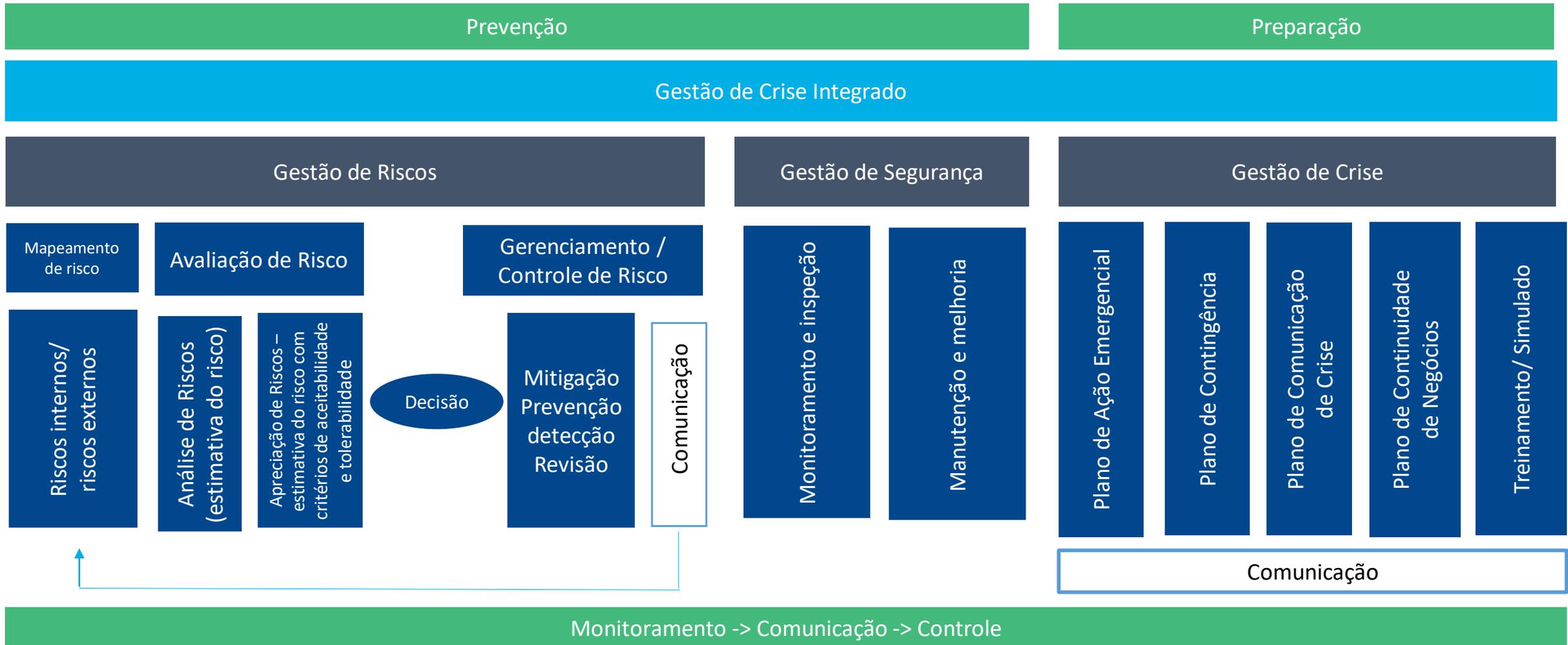


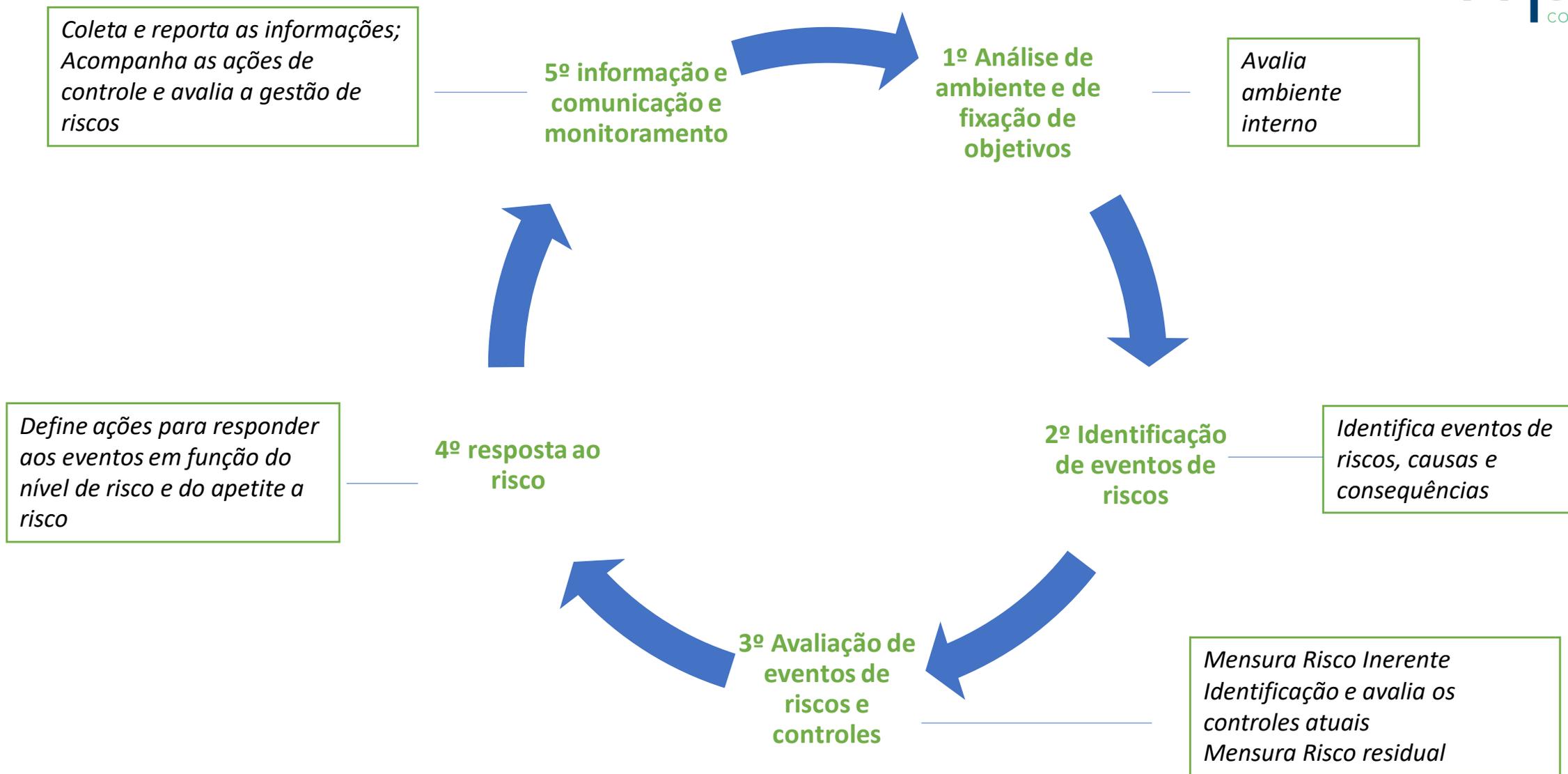
- 1) Envolve a alta gestão
- 2) Entenda a lei e as regras;
- 3) Entenda os impactos sobre a sua organização;
- 4) Entenda os riscos e vulnerabilidade
- 5) Plano de ação
- 6) Envolve todos da organização
- 7) Teste
- 8) Teste
- 9) Teste
- 10) Simule
- 11) Simule
- 12) Corrija caminhos



# Plano de Gestão de Riscos e Crise

## VISÃO GERAL DA METODOLOGIA DE PROCESSOS E ETAPAS





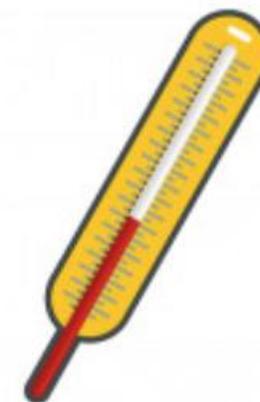
# *Categorias de Riscos*



- *Risco Operacional*
- *Risco de Conformidade*
- *Risco Operacional*
  1. *Pessoas*
  2. *Processos*
  3. *Sistemas*
  4. *Eventos Externos*
- *Risco de Imagem*

***A partir do momento em que conheço meus riscos, requer :***

- ***Critérios de monitoramento***
- ***Monitoramento***
- ***Controle***
- ***Ações de mitigação***



# Metodologia WPB: 2P's & 2R's



## Metodologia 2P's & 2R's

<b>Supervisão da liderança</b>	Habilitar a liderança para supervisão e vincular a governança com a estratégia e gestão dos riscos
<b>Prevenção</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Análise de macroambiente</li><li>Pesquisas e análise do setor</li><li>Levantamento detalhado de informações internas</li><li>Mapeamento de Riscos/Análise de impactos</li></ul>
<b>Preparação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Definição dos cenários/Levantamento de estratégias de resposta aos riscos</li><li>Plano de emergência</li><li>Plano de contingência</li><li>Plano de Continuidade de Negócio</li><li>Plano de Gestão de Crise</li><li>Unidade de informação unificada de crise</li></ul>
<b>Resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auditoria de mídia</li><li>Gerenciamento da Crise</li><li>Suporte na execução dos Planos</li><li>Coaching /assessoria na comunicação stakeholders</li></ul>
<b>Recuperação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Suporte nas ações de recuperação/contenção da crise</li><li>Análise Pós-Crise</li><li>Auditoria da marca</li></ul>
<b>Cultura de Risco</b>	Amplo conjunto de mecanismos de gestão para reforçar a mensagem desejada, utilizando-se de uma abordagem sistêmica para medir e monitorar a cultura de risco em toda a organização

## *Estratégico é:*

*as organizações que pensam em seus riscos, suas consequências antes de acontecer, monitoram, tomam atitudes para não ganhar proporção*

*e se acontecer estão preparados com um plano de crise estruturado.*

# Obrigada

[www.weplanbefore.com.br](http://www.weplanbefore.com.br)

[patricia.teixeira@weplanbefore.com.br](mailto:patricia.teixeira@weplanbefore.com.br)

[www.trixe.com.br](http://www.trixe.com.br)

[patricia@trixe.com.br](mailto:patricia@trixe.com.br)