Manual de Crise

## **Introdução**

Todas as empresas podem ser atingidas por crises de diversos tipos e magnitudes. Porém, cada instituição tem uma forma muito particular de reagir diante de momentos onde sua estrutura organizacional é abalada. Uma equipe preparada para lidar com esses fatores internos ou externos resulta em algo de extrema importância. Como auxílio, essa equipe pode contar com o Manual de Gerenciamento de Crise, que vem a ser um plano de ações a serem adotadas no momento e após situações adversas, a fim de proteger ou resgatar a imagem da organização.

Deste modo, destaca-se a importância da gestão de crise na empresa Faber Castell. Tendo como ponto principal, a prevenção, identificando sinais e capacitando seu público interno para enfrentá-la. Assim como um manual de gerenciamento, orientando a equipe diante de questões que podem afetar a reputação da marca.

## **Comitê de Crise**

Pessoas responsáveis por cada área de atuação da empresa integram o comitê de crise. Por meio de reuniões, o trabalho do comitê consiste basicamente em: definir o problema que atinge a instituição, levantar questões importantes sobre este problema e sua futura resolução, trabalhar em uma comunicação eficiente (evitando ruídos e informações desencontradas) e definir estratégias de mídia. Além disso, é muito importante que o comitê esteja apto a manter a rotina e o ambiente de trabalho dentro de sua normalidade.

Para a Faber-Castell, sugere-se como membros do Comitê de crise:

* **Ronney Cardoso – Diretor (Porta Voz):** o membro mais importante do comitê de crise. Apto a falar em nome da instituição de forma confiante e consistente com todos os públicos que abrangem a popularidade da marca.

**Email:** [ronneytcardoso@yahoo.com](mailto:ronneytcardoso@yahoo.com)

**Telefone**: (11) 9-8111-9828

**Endereço:** solicitar

* **Andréa Farias – Assessoria de Imprensa:** por meio de análises dos meios de comunicação, o assessor de imprensa indica ações para o comitê de crise. A estrutura de assessoria deve ser compatível com o porte da instituição. Neste caso, a Faber-Castell conta com o suporte da Agência Ideal.

**Email:** [andrea.farias@agenciaideal.com.br](mailto:andrea.farias@agenciaideal.com.br)

**Telefone:** (11) 4873-7910

**Endereço:** solicitar

* **Cristina Nardin Zabotto – Estatística:** o profissional em estatística está apto a realizar coletas, análises e interpretações de dados numéricos. Deste modo, a Faber-Castell pode contar com o desenvolvimento de pesquisas de mercado para conhecer ainda melhor os desejos e as possíveis queixas dos consumidores. Assim, é possível otimizar o desenvolvimento de novos produtos quanto a sua inovação e qualidade.

**Email:** [cristina.estatistica@gmail.com](mailto:cristina.estatistica@gmail.com)

**Telefone:** solicitar

**Endereço:** solicitar

* **Fábio Henrique Trovon de Carvalho – Gestão de Inovação:** novas ideias podem ser um grande alicerce para uma empresa em momentos de crises, assim como ser um passo à frente em novas tendências. Contando com um extenso portfólio e projetos duradouros, a Faber-Castell pode apoiar-se na inovação de seus produtos sem perder a característica pela qual se tornou uma empresa conceituada: a tradição.

**Email:** solicitar

**Telefone:** solicitar

**Endereço:** solicitar

* **Ricardo Macedo – Tecnologia da Informação:** sendo o suporte e o apoio para o setor de pesquisa e análises de dados, torna-se um alicerce para as atividades estatísticas da empresa. Consequentemente, aprimorando os processos de produção dos produtos baseado no supervisionamento de seus sistemas, assim como no profundo conhecimento do mercado e seu público-alvo.

**Email:** solicitar

**Telefone:** solicitar

**Endereço:** solicitar

* **Rodrigo Yamaoki – Supervisão Jurídica:** um bom gerenciamento do departamento jurídico é fundamental para o controle de uma empresa em momentos de crise. Atuar em demandas legais e realizar consultorias junto ao comitê tornar-se uma atividade rotineira e esclarecedora para encontrar soluções. A Faber-Castell por exercer atividades em contato direto com a sociedade e o meio ambiente, beneficia-se da assessoria jurídica.

**Email:** solicitar

**Telefone:** solicitar

**Endereço:** solicitar

* **Agência Ideal – Relações Públicas:** as funções de RP tornam-se uma peça-chave para uma instituição em momentos de crise a após essa situação. Cuidando da parte interna da organização, as relações públicas entende a importância de uma comunicação alinhada entre funcionários e alta cúpula da empresa para um bom desempenho e avanços diante de problemas que venham afetar a imagem organizacional. E externamente, profissionais de RP estão preparados para cuidar da imagem da empresa diante dos olhos do público, evitando maiores desgastes. Para possíveis transtornos desta origem ou até mesmo a prevenção destes, a Faber-Castell está amparada pela Agência Ideal e seus profissionais.

**Email:** [contato@agenciaideal.com.br](mailto:contato@agenciaideal.com.br)

**Telefone:** (11) 4873-7900

**Endereço:** Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 380, Pinheiros

* **Elaine Mandado – Gerente de Serviços de Marketing:** se relacionando com a área comercial, pesquisa e estatística a gerencia de Marketing tem papel fundamental no aumento das vendas que se dá por meio do conhecimento total do mercado e de seus consumidores como citado anteriormente. Estar devidamente alinhada quanto a seus produtos e seu público alvo, é uma ferramenta eficaz em momentos de crise e pós-crise. A Faber-Castell pode fortalecer-se mais ainda como uma marca inovadora e tradicional, apoiando-se nessas estratégias.

**Email:** solicitar

**Telefone:** solicitar

**Endereço:** solicitar

* **SAC Faber-Castell – Atendimento ao Cliente:** sendo o principal canal de comunicação entre a empresa, consumidores e clientes, o SAC pode ser um apoio eficiente em meio à crises. Respondendo dúvidas, conhecendo possíveis queixas e mostrando-se atenciosa e respeitosa para com seu público. A Faber-Castell conta com o seu próprio centro de atendimento especializado.

**Email:** solicitar

**Telefone:** 0800-701-7068

**Endereço:** solicitar

## **Possíveis Crises**

Previsíveis ou não, as crises podem ter um impacto significativo na reputação e lucratividade das empresas, colocando em risco o futuro dos negócios. Por isso, é importante avaliar possíveis crises a fim de evitar vulnerabilidades na imagem, integridade e moral das marcas, seus produtos e serviços. Tornando-se pública e ganhando atenção da mídia, a crise toma proporções muito maiores e mais prejudiciais no que diz respeito a concorrência e a confiança dos consumidores.

Sendo assim, é sugerido para a Faber-Castell como possíveis crises a fim de exercer um trabalho contínuo e eficaz de prevenção:

* **Crise Industrial:** explosões e incêndios em suas fábricas, afetando diretamente a produção de sua matéria-prima.
* **Crise Natural:** tempestades e enchentes nas proximidades de suas fábricas, causando danos à instituição.
* **Crise Criminosa:** possíveis fraudes dentro da instituição.
* **Crise Legal:** ações judiciais contra a empresa, como pedidos de indenização por parte de clientes ou consumidores.
* **Crise de Informações:** possíveis rumores envolvendo o nome da empresa.
* **Crise Econômica:** queda nas vendas ou nas ações da empresa.
* **Crise de Reputação:** denúncias contra a empresa, vazamento de informações inadequadas ao conhecimento do público. Acidentes de trabalho envolvendo funcionários ou intoxicação de consumidores com os produtos.

## **Perguntas e Respostas**