



Guia Rápido IAAPA: Comunicados em momentos de Crise

Conselhos para Lidar com a Mídia

- **Mantenha-se calmo. Respire fundo.**
- Tenha em mente que a mídia se informará sobre um incidente em minutos.
- Velocidade, precisão e credibilidade são essenciais para uma resposta efetiva.
- Reuna todos os fatos e mantenha-se sobre eles.
- Não tenha medo de dizer “Eu não sei. Tome nota e dê seguimento mais tarde.
- Mostre compaixão, particularmente se uma vida humana sofreu algum impacto.
- Saiba que você estará sempre “falando oficialmente”.
- Corrija os erros nos relatórios das notícias o mais rápido possível a partir do momento em que você for informado.
- Não se esqueça de monitorar as redes sociais para evitar informações equivocadas.
- Diga sempre a verdade.

Depoimento Inicial

O depoimento inicial foi projetado para ajudar a controlar a mensagem que o público ouvirá imediatamente após um incidente. Esta é a primeira oportunidade que você terá de formatar a mensagem, não a perca por não estar preparado. Forneça à mídia uma resposta não emocional e baseada nos fatos. O estabelecimento de uma interação inicial com a mídia também permitirá à sua organização o tempo para investigar o incidente e reunir informações iniciais antes dos próximos comunicados. A mídia procurará informações e o depoimento inicial ajudará a posicionar a sua organização como a sua fonte primária em relação a essas informações. Esta é a oportunidade de controlar a mensagem fornecida ao público - não perca essa oportunidade pelo fato de não estar preparado. Aqui apresentamos alguns conselhos para elaborar um rascunho de um depoimento do holding:

1. Faça um depoimento curto e simples.
2. De maneira geral confirme que um incidente ocorreu, mas não ofereça nenhum detalhe. Isto não deve ser maior a uma sentença e esta não deve proporcionar nenhuma informação específica: *“Sabemos que ocorreu X.”*
3. *Explique as suas prioridades e a ações que vocês estiverem tomando no momento deste depoimento: “Estamos neste momento atendendo as necessidades dos visitantes e das famílias envolvidas.”*
4. Explique que as autoridades competentes estão envolvidas e vocês estão trabalhando com eles: *“O departamento de _____ chegou ao parque para nos orientar neste evento.”*
5. Forneça uma informação genérica dos antecedentes relacionados com o incidente: *“O brinquedo X foi inaugurado em _____ (ano). O brinquedo X dá _____ (voltas, giros, etc.). X milhões de visitantes até o momento subiram nesse brinquedo sem nenhum problema desde a sua inauguração em _____ (ano).” “ O zoológico já deu às boas-vindas a X visitantes até o momento e jamais havia tido um problema como este.”*
6. Reafirme ao público quais são as suas principais prioridades: *“A segurança dos nossos visitantes é a nossa prioridade principal.”*
7. Garanta à mídia que vocês continuarão proporcionando as informações conforme estas estiverem disponíveis, e identifique quando e onde será realizado o próximo informe: *“Nós apresentaremos informações adicionais no próximo informe às _____ (horas) no (a) _____ (lugar).”*

Mídias sociais

Lembre-se que seus consumidores mais leais, fans e profissionais da imprensa irão naturalmente buscar informações nos seus canais nas redes sociais. É importante postar seu comunicado oficial no seu blog, no seu perfil do Facebook, no twitter ou no seu website.

Frase de Depoimento para os Funcionários

Os funcionários da sua organização devem estar preparados a toda hora com um depoimento que possam referir-se no caso de serem abordados por um membro da mídia caso ocorra um incidente nas suas instalações. Os funcionários devem expressamente saber que NÃO devem falar com a mídia e devem dirigir qualquer pergunta a relações públicas ou pessoa no seu staff treinada para responder à imprensa. *“Obrigado por perguntar, porém eu não sou a pessoa designada para falar em nome da empresa, Por favor ligue para: _____ e alguém com certeza irá ajudá-lo. Isso irá ajudá-lo a manter você a manter sua mensagem consistente e precisa durante todo o processo.*

Conselhos para os Depoimentos Subsequentes

Conforme a sua organização reuna informações específicas sobre o incidente (número de pessoas feridas, onde ocorreu o incidente, porque aconteceu, etc.) você deve fornecer as atualizações à mídia. Lembre-se de enfatizar os seus registros de segurança em todos os depoimentos.

- “Segurança é a nossa prioridade principal. Mais de X milhões de visitantes entraram neste brinquedo.”
- “Sentimos muito as perdas de vidas/lesões e estamos fazendo tudo o que está ao nosso alcance para ajudar todas as pessoas envolvidas.”
- “Nossos pensamentos estão com ele/ela/eles e sua(s) família(s).”
- “O que sabemos até o momento... (apenas proporcione fatos básicos).”
- “Neste momento estamos trabalhando com (nome da autoridade competente local) para revisar exatamente o que aconteceu.” (evite utilizar “investigar”)
- “A nossa política é apoiar as notícias da mídia na sua totalidade. Porém, não podemos permitir o acesso da mídia à área neste momento.”
- “Continuaremos fornecendo informações adicionais no momento em que estas estiverem disponíveis.”

Quando Preparar os Depoimentos para a Mídia - FACA:

- Identificar um ou dois porta-vozes da companhia que estejam treinados para falar com a imprensa. O porta-voz responsável deve sempre estar a 30 minutos das instalações. Somente esta pessoa deve falar com a imprensa.
- Comunique as ações que vocês estiverem tomando para solucionar a situação e cuidar dos envolvidos. Lembre-se de incluir as redes sociais no seu plano.
- Confirmar que os porta-vozes saibam os pontos da sua organização que devem ser apresentados (do depoimento indicado anteriormente) e mantenha-se sobre esses pontos.
- Tenha um cenário preparado com antecedência antes de qualquer roda de imprensa nas suas instalações. Assegure-se de que não haja no fundo logotipos, atrações, exposições, animais, brinquedos, ou outro tipo de símbolos e emblemas.
- Reduza o drama ao remover palavras emotivas ou dramáticas dos seus depoimentos.
- Verifique que alguém esteja cuidando muito bem das vítimas e suas famílias.
- Inclua no seu depoimento somente os fatos que estejam 100% certos.
- Coordene o seu depoimento oficial com informações dos oficiais públicos locais (da sigla em inglês- PIOs) de qualquer uma das agências governamentais envolvidas.
- Monitore a cobertura da mídia, incluindo as redes sociais.
- Corrija os erros imediatamente em cobertura de imprensa.
- Pense sobre as implicações de longo prazo advindas do que você estiver dizendo.
- Cuide de você e dos outros membros da sua equipe. Alimentos (leves e simples), água potável e descanso são importantes.
- Desenvolva e mantenha relatórios dos fatos da sua companhia e suas atrações/exposições. Eles podem ser utilizados para fornecer informação crítica de antecedentes no momento de qualquer incidente. (Mantenha uma cópia extra em um cofre, em um lugar fora das instalações caso não seja possível ter acesso ao seu escritório).
- Desenvolva um forte relacionamento de trabalho com a imprensa ao longo do ano. Valerá a pena em um momento de crise.
- Se possível, peça ao seu conselheiro legal para revisar os depoimentos antes de divulgá-los.
- Entre em contato com a IAAPA para informá-los do incidente que ocorreu. Peça ajuda se for necessário.

Quando Preparar o Depoimento para a Mídia - NÃO FACA

- Não divulgue os nomes das pessoas envolvidas. Deixe essa parte para as autoridades locais.
- Não especule. Mantenha-se sobre os fatos.
- Não elabore imagens com as palavras (evite utilizar palavras vívidas como vítimas, trágico, cena, repugnante ou horrível).
- Não forneça com muito detalhe dados sobre os tempos durante o incidente. Isto gerará o começo de uma história dramática. É correto incluir a hora aproximada em que o incidente ocorreu.
- Não utilize nenhum jargão do setor.

Sinta-se à vontade para entrar em contato com a equipe da IAAPA Communications para receber ajuda:

Membros e Imprensa Hotline 24-Horas: +1 703/299-5127

Os membros da IAAPA podem ligar para este número a qualquer hora para obter conselhos de comunicação ou assistência.

Sinta-se a vontade para compartilhar este número com os membros da mídia que necessitam de informações sobre o setor.

www.IAAPA.org/pressroom é uma fonte importante de informações do setor, incluindo informações sobre segurança em Parques.