

## PADRÃO DE RESPOSTA – PROVA DISCURSIVA – ESTUDO DE CASO

### PROCESSO SELETIVO – FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU/PTI-BR

#### CARGO: ANALISTA JÚNIOR – EVENTOS E RELAÇÕES PÚBLICAS

Espera-se que o candidato aponte alguns elementos e etapas para a elaboração de um programa de gestão de crise:

- escolher a identificar os membros da equipe de gerenciamento de crise;
- desenvolver e documentar os critérios que serão usados para determinar se uma crise está ocorrendo;
- estabelecer sistemas e práticas de monitoramento para que sejam detectados rapidamente possíveis situações de crise;
- especificar quem será o porta-voz em caso de crise;
- definir quem precisará ser notificado em caso de crise e como essa notificação será feita;
- desenvolver um processo para avaliar o incidente, sua gravidade potencial e como ele afetará a rotina da empresa e seus colaboradores;
- identificar e desenvolver procedimentos para responder a crise e como tais informações chegarão à imprensa – por quais canais, em que tom, a que momento (...) e,
- definir um processo para checar a eficácia do plano de gerenciamento de crise e atualizá-lo regularmente.

#### Fontes:

- FORNI, João J. **Gestão de crises e comunicação: o que gestores e profissionais de comunicação precisam saber para enfrentar crises corporativas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- LIMA, Aline P. et al. **Planejamento estratégico em relações públicas**. Porto Alegre: SAGAH, 2019.
- LERY, Fernanda. et al. **Fundamentos e práticas em relações**. Porto Alegre: SAGAH, 2019.

#### **TÁBUA DE CORREÇÃO – ASPECTOS TÉCNICOS – VALOR: 8,00 PONTOS**

1. Não explicar ou não indicar nenhum elemento para elaboração de um programa de gestão de crise – **Valor:** 0,00 ponto
2. Apontar que é preciso montar uma equipe ou definir os membros da empresa que farão parte da equipe de gerenciamento de crise e desenvolver critérios para determinar uma crise – **Valor:** 1,00 ponto
3. Apontar que a empresa precisa estabelecer sistemas de monitoramento para detecção de possíveis crises e definir um porta-voz para quando elas ocorrerem – **Valor:** 2,00 pontos
4. Apontar que precisa ser definido um processo para avaliar a situação, sua gravidade e como isso pode afetar a empresa e seus colaboradores, definir quem precisará ser notificado em caso de crise e como isso deverá ser feito – **Valor:** 2,50 pontos
5. Apontar que é preciso desenvolver procedimentos para responder a crise e como estas informações chegarão a imprensa (por quais canais, em que tom e em qual momento) – **Valor:** 2,00 pontos
6. Apontar que é preciso checar a eficácia de um plano de gerenciamento de crise e atualizá-lo regularmente – **Valor:** 0,50 ponto