
GLOSSÁRIO DE CRISE

UMA PERSPECTIVA
COMUNICACIONAL

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Reitor: Luciano Schuch

Vice-reitora: Martha Bohrer Adaime

Diretora do Centro de Ciências Sociais e Humanas: Sheila Kocourek

Chefe do Departamento de Ciências da Comunicação: Cristina Marques Gomes

FACOS-UFSM

Coordenação Editorial: Ada Cristina Machado Silveira

Editora Executiva: Sandra Depexe

Comissão Editorial

Profa. Dra. Ada Cristina Machado Silveira (UFSM)
Prof. Dr. Eduardo Andrés Vizer (UBA)
Prof. Dr. Flavi Ferreira Lisboa Filho (UFSM)
Profa. Dra. Gisela Cramer (UNAL)
Prof. Dr. Jairo Getulio Ferreira (UFSM)
Profa. Dra. Maria Ivete Trevisan Fossá (UFSM)
Profa. Dra. Marina Poggi (UNQ)

Profa. Dra. Monica Marona (UDELAR)
Prof. Dr. Paulo Cesar Castro (UFRJ)
Profa. Dra. Sonia Rosa Tedeschi (UEL)
Profa. Dra. Suzana Bleil de Souza (UFRGS)
Prof. Dr. Valdir José Morigi (UFRGS)
Profa. Dra. Valentina Ayrolo (UNMDP)
Profa. Dra. Veneza Mayora Ronsini (UFRGS)

Créditos da obra

Título: Glossário de Crise: uma perspectiva comunicacional

Revisão: Carolina Frazon Terra, Daiane Scheid, Patrícia Milano Pérsigo, Andréia Silveira Athaydes, Jean Felipe Rossato.

Capa, diagramação e projeto gráfico:
Jones Machado

Imagem capa: Kevin Brine

G563 Glossário de crise [recurso eletrônico] : uma perspectiva comunicacional / organizadores: Jones Machado ... [et al.]. – Santa Maria, RS : FACOS-UFSM, 2025.
1 e-book : il.

ISBN 978-65-5773-103-1

1. Comunicação 2. Crise 3. Glossário 4. Risco 5. Gestão de crise I. Machado, Jones
CDU 316.77(038)

659.3(038)

Ficha catalográfica elaborada por Lizandra Veleda Arabidian - CRB-10/1492
Biblioteca Central - UFSM



Esta obra está licenciada com uma licença Creative Commons Atribuição - Não Comercial - Sem Derivações 4.0 Internacional
Os termos desta licença estão disponíveis em:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

O conteúdo dos artigos é de inteira responsabilidade de seus autores, não representando completa ou parcialmente a opinião da editora ou dos organizadores deste livro.

APRESENTAÇÃO

O cenário atual da sociedade é marcado por crescentes incertezas e múltiplos riscos, com pessoas e organizações em alerta permanente num mundo em estado de crise. Nesse contexto, os mais recentes relatórios nacionais e internacionais destacam alguns pontos que merecem atenção:

- A desinformação, dentre outros riscos, é um dos principais desafios a serem enfrentados, bem como os eventos climáticos extremos, os conflitos armados, os ataques cibernéticos e a polarização social (Fórum Econômico Mundial, 2025);
- O crescente ressentimento da população global corrói a confiança em governos, empresas, mídia e ONGs, levando pessoas insatisfeitas a aprovar inclusive a disseminação de notícias falsas (Edelman Trust Barometer, 2025);
- A comunicação de riscos e de crise, apesar de ter papel essencial, ainda se revelam uma fragilidade em momentos críticos, assim como os sistemas de alerta e de respostas ineficientes (Agência Nacional de Águas, 2025);
- A maioria das notícias sobre crise no mundo estão relacionadas à má gestão (Institute for Crisis Management, 2024), muito em função da falta de profissionais e estruturas específicas nas organizações;

Nesse quadro, figura o Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC), dispositivo científico inédito no Brasil dedicado aos temas de risco, crise, gestão de risco, gestão de crise e comunicação de crise, a partir de uma perspectiva comunicacional. Uma iniciativa que, além de coletar e disponibilizar a produção científica, busca identificar casos inspiradores de gestão da comunicação de crise, uma vez que o objetivo não é apenas mostrar situações de risco e crise com gestões desastrosas.

O intuito, para além dos tensionamentos com as perspectivas teóricas e com a devida crítica, é analisar as práticas sob as óticas humana, social, cultural e ambiental, a fim de ser não apenas um repositório ou fonte de pesquisa, mas um espaço de discussão e de referência também para profissionais de comunicação, gestores e veículos de comunicação.

O OBCC busca preencher uma lacuna no que se refere à memória, à historicidade e aos aprendizados oriundos de situações críticas, tendo três objetivos principais: 1. Sistematizar o conhecimento produzido no Campo da Comunicação no que se refere a temas científicos como risco, crise, comunicação de crise, gestão de crise e comunicação de risco no âmbito das organizações (empresas, personalidades, marcas, instituições, ONGs, governos). Dessa forma, atua na direção de realizar o mapeamento contínuo da produção sobre os temas em livros, capítulos de livro, artigos em periódicos científicos e anais de eventos acadêmicos, teses e dissertações, filmes, séries e documentários; 2. Monitorar situações de risco e crise no contexto das organizações, através do acompanhamento das estratégias comunicacionais empreendidas, das práticas implementadas por profissionais da área nesse cenário e da observação dos desdobramentos midiáticos; 3. Contribuir para que a cultura da prevenção e da gestão de riscos e crises seja criada ou fortalecida pelas organizações.

A partir disso, o observatório visa mapear pesquisas, monitorar cenários, categorizar os dados, analisá-los à luz do conhecimento científico tensionando com as teorias, e disponibilizar conteúdos de referência à sociedade. Assim, contribui para a popularização da Ciência, oferecendo conteúdo acessível e gratuito para o público numa única plataforma.

Ademais, oferece subsídios para as práticas profissionais voltadas ao gerenciamento/à gestão de risco e crise no âmbito da comunicação organizacional. Do mesmo modo, vislumbra que o conhecimento disponível se multiplique e se amplifique através da atuação de professores e estudantes de graduação e pós-graduação em sala de aula. E, nesse sentido, também almeja dar visibilidade para a área de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, contribuindo para a sua legitimação enquanto um campo de estudo sólido e robusto.

Em face desse panorama, nasceu a ideia do Glossário de Crise, o segundo ebook publicado pelo Observatório Brasileiro de Comunicação e Crise (OBCC), uma iniciativa da UFSM em parceria com a USP, a UFRGS, a Fiocruz e a PUCRS. Fruto de uma construção coletiva e colaborativa de dezenas de pesquisadores, professores e profissionais de mercado, este livro tem como objetivo tornar mais acessíveis conceitos, termos técnicos e expressões relacionadas a risco e crise no contexto das organizações e da sociedade. A perspectiva desta obra é a comunicacional, contribuindo para maior familiaridade com os conceitos, para a popularização da ciência e para o fortalecimento do pensamento da área sobre o tema.

Mesmo que não almeje contemplar a totalidade dos termos técnicos relacionados à temática, e que parte de uma perspectiva específica - a comunicacional - a obra tem caráter interdisciplinar e conta com 60 verbetes, a exemplo dos termos matriz de risco, hora de ouro, paracrise, policrises e permacrise. Para sua elaboração contribuíram 47 convidados de cinco países (Brasil, Espanha, Estados Unidos, Japão e Portugal), incluindo W. Timothy Coombs (*PhD in Public Affairs and Issue Management, Advisor at the Centre for Crisis and Risk Communications*), um dos pesquisadores de referência mundial em comunicação de crise.

E por falar em referência, agradecemos ao Prof. João José Forni - um dos primeiros e mais experientes consultores na área de gestão de crises e comunicação no Brasil - pelo seu generoso prefácio. É uma honra termos a chancela de quem contribui incansavelmente por uma cultura de gestão de crises no país.

A Equipe do OBCC deseja uma boa consulta e que as reflexões derivadas dos verbetes deste glossário possibilitem a construção de novos conhecimentos!

Jones Machado
Carolina Frazon Terra
Patrícia Milano Pérsigo
Daiane Scheid
Andréia Silveira Athaydes
Jean Felipe Rossato