

---

# 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)	Profa. Dra. Monica Marona (UDELAR)
Prof. Dr. Eduardo Andrés Vizer (UBA)	Prof. Dr. Paulo Cesar Castro (UFRJ)
Prof. Dr. Flavi Ferreira Lisboa Filho (UFSM)	Profa. Dra. Sonia Rosa Tedeschi (UEL)
Profa. Dra. Gisela Cramer (UNAL)	Profa. Dra. Suzana Bleil de Souza (UFRGS)
Prof. Dr. Jairo Getulio Ferreira (UFSM)	Prof. Dr. Valdir José Morigi (UFRGS)
Profa. Dra. Maria Ivete Trevisan Fossá (UFSM)	Profa. Dra. Valentina Ayrolo (UNMDP)
Profa. Dra. Marina Poggi (UNQ)	Profa. Dra. Veneza Mayora Ronsini (UFRGS)

Créditos da obra

<b>Título:</b> Glossário de Crise: uma perspectiva comunicacional	<b>Revisão:</b> Carolina Frazon Terra, Daiane Scheid, Patrícia Milano Pérsigo, Andréia Silveira Athaydes, Jean Felipe Rossato.
<b>Capa, diagramação e projeto gráfico:</b> Jones Machado	<b>Imagem capa:</b> 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.

# MANUAL DE CRISE

Documento estratégico que incorpora informações básicas para orientar uma empresa na prevenção ou redução do impacto provocado por situações de crise. Ele deve incluir: a) indicação de fatores ou motivos que podem desencadear uma crise; b) explicitação dos potenciais públicos estratégicos a serem impactados pela ocorrência de uma crise; c) critérios para constituição de um Comitê de Crise, instância decisória do processo de gestão de crises; d) elaboração de um plano de comunicação para o enfrentamento da crise; e) monitoramento e avaliação da repercussão da crise na imagem e na reputação da empresa.

Por **Wilson da Costa Bueno**  
Doutor em Comunicação  
Professor sênior da Eca/USP