



A COMUNICAÇÃO DE RISCO NO PROCESSO DE GESTÃO DE CRISES

Milene Rocha Lourenço¹, Marlene Marchiori²

RESUMO: A comunicação de Risco está direcionada a atuar diretamente com os públicos de interesses (*Stakeholders*) a respeito de situações que envolvam crises ou risco, ou seja, é responsável por gerar um maior entendimento a respeito do grau e da natureza dos perigos que rodeiam a organização, além disso, é sua função atuar na construção de relacionamentos efetivos com os *Stakeholders* em momentos que a organização não se encontra em situação favorável. Com isso, transforma estes públicos em aliados e parceiros da empresa (PALENCAR, 2005; COVELLO, 1992, HEATH, 2000). Este modelo de comunicação se configura como uma das etapas da Gestão de Crises, a qual atua em situações que envolvem momentos de crises, ou riscos. Por isso, pode ser entendida como uma atividade de controle dos riscos potenciais (RINALDI E BARREIROS, 2007). Assim, por promover um relacionamento efetivo com os *Stakeholders*, facilitar a interação entre eles, e favorecer um melhor entendimento em relação ao risco, a Comunicação de Risco assume papel fundamental no processo de Gestão de Crise, pois possibilita a solidificação da confiança e credibilidade, preservando desta forma, os valores básicos da organização. Alguns autores como Torquato (2002, p.60), acreditam que o papel da Comunicação de Risco na Gestão de Crise consiste basicamente no estabelecimento de relacionamentos com os públicos estratégicos; mapeamento dos riscos; identificação de situações de emergência; monitoria da percepção e atitudes dos públicos; avaliação dos resultados e elaboração de novas campanhas de comunicação com o intuito de fortalecer a imagem da empresa. Contudo, apesar destas considerações, no que tange ao ambiente empresarial, este tema ainda é pouco estudado no Brasil, assim como em outros países subdesenvolvidos. Lucchese (2001, *apud*. RANGEL, 2007) afirma que em países subdesenvolvidos a Comunicação de Risco se configura como um meio de proteção para a população e promove seus interesses sanitários e ambientais. Por conta disso, este estudo tem como objetivos discutir a Comunicação de Risco como elemento fundamental na Gestão de Crises, e analisar como esse modelo de comunicação é entendido no Brasil. Portanto, para atingir tais objetivos foi realizado um levantamento bibliográfico, de caráter exploratório, buscando uma revisão e crítica da literatura. A partir deste embasamento teórico será possível finalizar alguns pontos e iniciar um segundo momento, o qual se trata de uma pesquisa quantitativa, onde será realizada uma pesquisa com as 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil, de acordo com a avaliação da revista Exame, 2010, com o intuito fundamental de identificar como é entendida a Comunicação de Risco no Brasil, isto é, se o que se entende na teoria é realmente entendido e praticado pelas grandes organizações. Este estudo ainda está em andamento e será finalizado com os resultados da pesquisa a ser aplicada. Além, disso, é uma contribuição das atividades desenvolvidas Grupo de Estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas – GECORP, da Universidade Estadual de Londrina, cuja pesquisadora líder é a professora, doutora Marlene Marchiori, no período de 2008 a 2012.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação de risco, crises, gestão de crise, *stakeholders*.

¹ Discente do 4º ano do Curso de Relações Públicas; Bolsista do Grupo de pesquisa GECORP – Grupo de Estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. Departamento de Comunicação - CECA – Universidade Estadual de Londrina – UEL, Londrina, PR. Bolsista PIBIC/CNPq. Email: milene.rpp@gmail.com

² Orientadora do trabalho. Docente do Curso de Relações Públicas do Departamento de Relações Públicas – CECA. Pesquisadora Líder do GECORP – Grupo de Estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. Universidade Estadual de Londrina – UEL. Londrina, PR. Email: marlenemarchiori@gmail.com