

---

# 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.

# GESTÃO DE CRISES DIGITAIS

Competência fundamental para os profissionais de comunicação contemporâneos. Monitorar o que acontece com a própria organização, com suas lideranças e funcionários – pois já tem algum tempo, todos são porta-vozes e/ou embaixadores dos locais em que trabalham; bem como acompanhar a concorrência e o setor são parte do trabalho de prevenção de riscos e crises. No entanto, não se pode apenas apostar que a prevenção vai evitar os problemas. Por isso, ter agilidade para resolver as questões digitais de maneira direta, transparente e honesta é crucial para um bom encaminhamento da crise. Importante posicionar-se de maneira contundente, convincente e aberta. Ao investir em monitoramento, tem-se prevenção. Ao investir em um franco planejamento de gestão de riscos, crises são mitigadas.

Por **Carolina Frazon Terra**

Doutora em Ciências da Comunicação

Professora na USP