

Comunicação Social

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho nº 11933/2021 - 02/12/2021

Ficha da Unidade Curricular: [CEM] Comunicação de Crise

ECTS: 5; Horas - Totais: 135.0, Contacto e Tipologia, T:30.0; PL:15.0; OT:4.0;

Ano | Semestre: 3 | S1

Tipo: Optativa; Interação: Presencial; Código: 9054726

Área Científica: Comunicação Empresarial

Docente Responsável

Célia Maria Ramos Serra Reis Barroso

Professor Adjunto Convidado

Docente(s)

Célia Maria Ramos Serra Reis Barroso

Professor Adjunto Convidado

Objetivos de Aprendizagem

No final da Unidade Curricular os alunos deverão conseguir identificar possíveis crises empresariais e de comunicação, adquirindo competências para desenvolver e implementar estratégias de gestão de comunicação de crise.

Objetivos de Aprendizagem (detalhado)

- A. Compreender a noção de gestão do risco e comunicação de risco.
- B. Reconhecer e compreender o papel da comunicação na gestão de crise.
- C. Adquirir conhecimento sobre como lidar com a crise e como desenvolver um plano de comunicação de crise.
- D. Refletir sobre os desafios da Internet na gestão da Comunicação de Crise
- E. Aprender a preparar um porta-voz para a relação com os jornalistas.
- F. Identificar e aplicar ferramentas de análise e avaliação na comunicação de crise.

Conteúdos Programáticos

1. Conceito de Risco
2. Conceito de Crise
3. Comunicação de Crise
4. Pré-Crise
5. Crise
6. Disciplinas Parceiras na Comunicação de Crise
7. Os desafios da internet na gestão da Comunicação de Crise.
8. A relação com os jornalistas e o seu papel na comunicação de crise.
9. Monitorização Avançada de Notícias - Clipping
10. Pós-Crise

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Conceito de Risco
 - 1.1. Conceitos-chave: Risco, Acidente Grave, Desastre, Catástrofe, Emergência, Perigo, Incerteza Comunicação do Risco
2. Conceito de Crise
 - 2.1. Definição e Caracterização
3. Comunicação de Crise
 - 3.1. Tipos de Crise
 - 3.2. Variáveis da Gestão de crise
4. Pré-Crise
 - 4.1. Equipa de Gestão de Crises
 - 4.2. Identificação de cenários
5. Crise
 - 5.1. Identificação de possíveis respostas à crise
 - 5.2. O papel do silêncio na comunicação de crise
6. Disciplinas Parceiras na Comunicação de Crise
 - 6.1. Comunicação Interna
 - 6.2. Recursos Humanos
7. Os desafios da internet na gestão da Comunicação de Crise
 - 7.1. Análise de casos práticos
8. A relação com os jornalistas e o seu papel na Comunicação de Crise
 - 8.1. Identificação e Preparação de Porta-Vozes
 - 8.2. Media Training
9. Monitorização Avançada de Notícias - Clipping
 - 9.1. Identificar e analisar notícias indicadoras de crise
 - 9.2. Elaboração de relatórios de clipping de crise
10. Pós-Crise
 - 10.1. Análise, avaliação e definição de próximos passos.

Metodologias de avaliação

Avaliação por Frequência:

20% | Participação – (Elaboração de um ebook – Princípios da Comunicação na Gestão de Crise)

40% | Trabalho de grupo – Análise de uma situação de CC e apresentação em aula.

40% | Trabalho individual – Elaboração de um artigo (10 páginas em word sem contar com as referências bibliográficas. Utilizar Times New Roman, Tamanho 11, espaçamento entre linhas de 1,5, e margens 2,5m em cada lado. Utilizar norma APA. Apresentação na aula.

Se o/a aluno/a tiver classificação inferior a 8 em qualquer um dos momentos de avaliação é admitido a exame.

Os alunos com estatuto de trabalhador-estudante deverão contactar a docente até ao dia 17 de Outubro do corrente ano, para definirem a sua forma de avaliação, tendo em conta os seus horários e/ou disponibilidades conjugadas com as exigências de aprendizagem da UC.

Avaliação por Exame:

100% | Teste Escrito

O teste escrito terá a ponderação total (100%) e abrangerá toda a matéria lecionada durante o semestre. A nota mínima exigida é de dez valores (10).

O estudante obtém aprovação à UC, de acordo com o disposto nos Pontos 11 e 12, do Artigo 11º, do Reg Académico do IPT.

Estudantes Erasmus (EE):

- A avaliação indicada aplica-se também aos EE.
- Os EE devem contactar a docente no decorrer das duas primeiras duas semanas de aulas para tomarem conhecimento de sua forma de avaliação.

Software utilizado em aula

Estágio

Bibliografia recomendada

- Lampreia, J. (2007). *Da Gestão de Crise ao Marketing de Crise*. 1, Texto Editores. Lisboa
- Zaremba, A. (2015). *Crisis Communication: Theory and Practice*. 1ª, M.E. Sharpe. London
- Marques Mendes, A. e Costa Pereira, F. (2006). *CRISES - de Ameaças a Oportunidades: Gestão Estratégica de Comunicação de Crises*. 1ª, Silabo. Lisboa
- Mocho, A. (2021). *Crise nas Empresas Comunicação com os Média*. Bnomics. Lisboa

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

OAA/ CP1

OAB/ CP2; CP3

OAC/ CP4; CP5; CP6

OAD/ CP7

OAE/ CP8

Metodologias de ensino

As metodologias de ensino da unidade curricular combinam metodologia expositiva e ativa. Aulas com componente de exposição teórica, aulas de discussão coletiva e apresentações dos alunos baseadas na exploração de estudos de caso.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

- 1) Metodologia expositiva permite atingir os objetivos A, B e C.
- 2) Metodologia ativa permite atingir os objetivos D, E e F.

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Programas Opcionais recomendados

Observações

Em situações de cópia ou plágio, nas provas/trabalhos de avaliação, aplica-se o artº 21º do Regulamento Académico das Escolas do IPT.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- 5 - Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas;
- 8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;
- 10 - Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países;
- 12 - Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis;

Docente responsável
